**Информация о проделанной работе**

**за 2019 год**

По итогам 2019 года количество туристов в городе Алматы увеличилось на **23%** и составило **1,3 млн. туристов.** При этом количество иностранных туристов в городе Алматы показало рост на **19%** и составило **435,6 тыс.** иностранных туристов, а количество внутренних туристов составило **898,5 тыс**. с ростом на **25%.**

Вместе с ростом туристов увеличилось количество мест размещения. Только за один год на **18,5%** увеличилось количество гостиниц и хостелов
**с 286 до 339 мест размещений**.

Кроме того, только за один год на **13,5%** увеличилось количество койко-суток **1,9 млн.,** на **8,6%** объем оказанных услуг местами размещения составив более **32,3 млрд.** тенге.

**Статистика по официальному сайту Visit Almaty**

За 2019 год количество просмотров сайта «visitalmaty» увеличилось на **42,8%** и составило более **359,2 тыс**. просмотров.

**Маркетинговое продвижение**

В рамках маркетингового продвижения с 23 по 25 января 2019 года
в Мумбаи *(Бомбей)* принято участие в международной выставке индустрии туризма и путешествий в Азиатско-Тихоокеанском регионе **The Leading Travel Show in Asia-Pacific - OTM MUMBAI 2019.**

С 6 по 10 марта 2019 года принято участие на Международной туристской выставке **«ITB Berlin 2019»** в г. Берлин *(ФРГ).* В данной вставке г. Алматы был представлен отдельным стендом и оформлен в соответствии с брендбуком города.

В период с 12 по 14 марта 2019 года в г. Москва, *(РФ)* прошла 26-ая международная туристская выставка **«MITT».** В период участия на выставке делегация г. Алматы провела около 100 встреч в целях дальнейшего продвижения туристского потенциала города Алматы. Распространено свыше 2000 единиц печатной и сувенирной продукции о туристском потенциале г. Алматы.

В апреле 2019 года в городе Алматы проведена крупнейшая в Центральной Азии туристская выставка **«Туризм и путешествия»**, в которой приняли участие 5 тыс. профессионалов, 350 компаний из 27 стран мира. В рамках данной выставки было подписано более 1200 контрактов.

С 28 апреля по 1 мая 2019 года в городе Дубай, ОАЭ принято участие в международной выставке **Arabian Travel Market.** На выставке участвовали около 3000 экспонентов из 87 стран мира, в том числе 60 национальных туристских организаций из стран Европы, Ближнего Востока, Северной, Южной и Центральной Африки, США и Юго-Восточной Азии и многих других стран. В ходе выставки делегацией г. Алматы проведены более 300 встреч с потенциальными партнерами, туроператорами из зарубежных стран.

Также, в апреле 2019 года на туристкой выставке организованной в рамках церемонии открытия года Казахстана **в Узбекистане** был презентован туристский потенциал города Алматы.

С учетом важности изучения передового опыта Австрии
в контексте развития алматинского горного кластера по приглашению Посольства Австрии в Республике Казахстан акиматом в период с 5 по 9 мая 2019 года принято участие в выставке горнолыжной индустрии **«Interalpin 2019»** в городе Инсбрук, Австрия.

Программа мероприятия включала проведение B2B и G2B встреч. От города Алматы также на выставке приняли участие руководство Ассоциации по лыжным видам спорта Республики Казахстан, горнолыжного курорта Ой-Карагай, Шымбулак и Пионер.

С 7 по 9 мая 2019 года проведена конференция **«Visit Almaty 2019»** **в Джакарте и Куала-Лумпур.** Целью данного мероприятия было повышение узнаваемости города Алматы и продвижения бренда среди туристических направлений для жителей Юго-Восточной Азии. В конференциях приняли участие более 70 малазийских и 40 индонезийских туристских компаний.

6 июня 2019 года **в рамках реализации Меморандума о взаимопонимании** между городами Алматы и Грац (Австрия) при организации Посольства Казахстана в Австрии и поддержке Почетного консула в Республике Казахстан в федеральной земле Штирия состоялся визит в Грац представителей Управления туризма города Алматы.

Делегацией был презентован **туристский потенциал
города Алматы, преимущества горнолыжного кластера, с новыми туристскими маршрутами и инвестиционными возможностями.**В мероприятии также приняли участие Послы Центрально-азиатских стран, аккредитованных в Вене, представители земельного правительства Штирии и Экономической палаты федеральной земли, а также ряда австрийских компаний.

Для повышения уровня узнаваемости города в 2019 году оказана поддержка Алматинской велокоманде «Apple Team», которая приняла участие в 11 международных велосипедных гонках по всему миру с нанесением логотипа Visit Almaty на экипировках спортсменов *(в Грузии, Турции, Венгрии, России, Словакии, Румынии, Польше и Казахстане).*

В июне 2019 года атлетами команды по воздушной акробатике **Red Bull Skydive Team** осуществлен первый в Казахстане полет на
вингсьютах, в рамках которого отснят рекламный видеоролик о городе Алматы. Охват зарубежных зрителей составил 5 млн. чел.

В целях стимулирования творческой активности казахстанцев и гостей города в августе 2019 года проведен конкурс на **лучший видеообзор города Алматы**. Отобранный видеоролик транслируется на стенде города Алматы на мировых выставках по туризму.

В рамках маркетингового продвижения с начала года проведены 2 инфо-тура и 2 пресс-тура для **40 зарубежных туроператоров**
и **40 представителей зарубежных СМИ.**

В период **с 18 по 20 сентября 2019 года** принято участие в крупнейшей ежегодной Международной туристской выставке**«PATA Travel Mart 2019».**

В составе делегации города Алматы приняли участие руководители и представители ряда ведущих туристских агентств
и организаций, такие как «Discover Almaty», «МТК «Complete Service», «Trans Avia Tour», «Turan Asia», отель «Kazzhol». Участниками стенда Алматы в течение 2-х дневной работы выставки заключены более
25 соглашений и проведены более 400 встреч с потенциальными зарубежными партнерами.

15 октября в городе **Пекин** (КНР) состоялась официальная пресс-конференция «Visit Almaty 2019» с участием более 50 местных туроператоров и более 26 локальных СМИ.

С 16 по 18 октября проведена международная туристская выставка **«ITB Asia 2019».** В ходе выставки проведено **более 150 встреч** с представителями туристского бизнеса для сотрудничества и обмена опытом.

С 4 по 6 ноября в Лондоне (Великобритания) организовано масштабное мероприятие – международная туристская выставка **WTM London 2019.** На выставку были приглашены около **50 тыс.** профессионалов в сфере туризма, **9 тыс.** покупателей, а также **5 тыс.** экспонатов из **180 стран мира.**

С 19 по 21 ноября 2019 года проведена международная выставка **IBTM World 2019 Barcelona**, где были проведены более 200 встреч с субъектами туриндустрии со всего мира.

На сегодняшний день ведется большая работа по развитию онлайн маркетинга. В целях продвижения города в интернет пространстве разработан и продвигается официальный сайт [www.visitalmaty.kz](http://www.visitalmaty.kz/), где консолидирована вся необходимая для туриста информация в удобном формате. В популярных социальных сетях созданы аккаунты VisitAlmaty с общим охватом более 200 миллионов контактов

**Информирование туристов**

Для повышения информированности туристов на сегодняшний день в городе функционирует **8 точек информирования.** За 2019 год на данных информационных точках консультацию получили **более 32,9 тыс. туристов**.

В мае 2019 года в целях продвижения города Алматы в торгово-развлекательных центрах города *(ТРЦ «MEGA Alma-Ata», ТРЦ «MEGA Park»)* установлены **информационные стойки**, где туристы и жители города могут получить книжки о городе Алматы «100 впечатлений об Алматы», карты города с указанием основных достопримечательностей и буклеты «Алматы - 72».

В июле 2019 года проведена оценка качеств услуг в туристском секторе **«Recommended by Visit Almaty»** путем предоставления качественной и объективной обратной связи по уровню их обслуживания и оснащённости.

Проведена сертификация **75 туристских объектов города**, из них определены **35 претендентов** на присвоение статуса «Recommended by Visit Almaty»

Оценка проводилась по методу «тайный гость», по которой оценивалось соответствие объектов заранее утвержденным критериям. Для каждой категорий объектов были разработаны отдельные критерии оценки.

***Справочно:*** *Перечень обязательных критериев оценки:*

*1. Наличие информации на английском языке (меню, перечень услуг), 2. Владение персоналом английским языком, 3. Приветливость и внимательность персонала, 4. Гигиеническое состояние, оснащенность санитарных узлов, 5. Состояние объекта, 6. Доступность для маломобильных групп населения, 7. Присутствие информации об объекте в интернете, 8. Ведение страниц в социальных сетях, 9. Возможность оплаты услуг в электронном формате.*

**Горный туризм**

В июне 2019 года база ЦСКА была передана из баланса Министерства обороны РК в комсобственность акимата.

В целях развития горного туризма в августе 2019 года проведено международное горное мероприятие – Almaty Mount Fest с общим охватом **более 15 тыс. чел.**

Кроме того, благоустроено 10 горных троп и оцифровано более 1000 км. горных маршрутов.

Совместно с Федерацией альпинизма и скалолазания РК разработана книга-путеводитель **«тропы Алатау»** для любителей активного отдыха в горах.

Также, частным инвестором завершено благоустройство туристской тропы в ущелье «Проходное» и термального источника возле санатория «Алма-Арасан». За 4 месяца построено 6 переходных мостов, отреставрирована 1 лестница, организованы смотровая и воркаут площадки.

**Этно-культурный туризм**

В сентябре 2019 года в целях создания сувениров, отражающих национальную идентичность казахского народа проведён **конкурс ремесленной сувенирной продукции под брендом Алматы** c участием **50 ремесленников РК.**

**Экскурсионный туризм**

Для развития экскурсионных услуг в 2019 году запущены **автобусы** от спорткомплекса Балуан Шолак до ГК «Oi-Qaragai Lesnaya Skazka» и «Ski Park Pioneer» и **2 экспресс маршрута** до начала туристской тропы в ущелье «Проходное».

**Социальный туризм**

С целью развития социального туризма в мае 2019 года проведена экскурсия для **250 детей инвалидов и из малообеспеченных семей города Алматы.**

Также в июне проведена аналогичная экскурсия для взрослых инвалидов в городе Алматы и алматинской агломерации с общим охватом **100 чел.**

Экскурсионно-познавательная программа двух вышеназванных мероприятий включала в себя посещение Духовно-культурного центра «Анаға құрмет», Музея почитания матери, Мемориального комплекса «Батыр бабалар» и историко-культурного комплекса «Атамекен». Для 350 человек предоставлены транспорт, питание, сопровождение кареты скорой помощи, привлечены гиды и волонтеры.

**Развитие кадрового потенциала**

В августе 2019 года в целях развития кадрового потенциала в туризме организованы тренинги по фасилитации для **100 сотрудников аэропорта города Алматы.**

В марте проведен семинар по подготовке **40 инструкторов** адаптивного катания на горных лыжах и сноуборде.

С апреля по май 2019 года проведены **выездные лекции по развитию туризма в городе Алматы** для 300 студентов факультетов «Туризм» ВУЗов города Алматы.

В июне проведен 4-й Международный гостиничный форум для 130 профессионалов гостиничного бизнеса.

В августе 2019 года проведен семинар тренинг по обучению **100 гидов, экскурсоводов, инструкторов туризма города Алматы.**

Следует отметить, что также разработаны учебные пособия для гидов по истории города Алматы по **7 направлениям:** сакский период, период средневековья, казахское ханство, верненский период, советский период, независимый Казахстан, сакральный Казахстан.