



**Годовой отчет ОЮЛ
«Казakhstanская туристская
ассоциация»**

2018 г.

Содержание

1. Задачи 2018 года и их реализация.
2. Анализ современного состояния туристской отрасли Казахстана
3. Организационная структура КТА.
 - Совет КТА
 - Рабочая группа КТА по внесению изменений и дополнений в законодательные акты по туризму.
4. Итоги работы КТА за 2018г.
5. Секция по внутреннему и въездному туризму.
6. Секция экскурсоводов и гидов-переводчиков.
7. Секция по выездному туризму.
8. Секция авиаагентств.
9. Секция подготовки кадров.
10. Секция медицинского туризма.
11. Страхование.
12. Секция турагентств. Единый реестр турагентов.
13. Секция «Цифровизация и смарт-туризм»
14. Продвижение услуг членов КТА.
15. Услуги КТА, сайт и бизнес-страница КТА в Facebook

1. ЗАДАЧИ НА 2018ГОД:

- 1) Улучшение качества предоставляемых услуг;
- 2) Расширение перечня предоставляемых услуг;
- 3) Увеличение количества новых членов КТА на 10%
- 4) Укрепление позиций КТА на рынках:
 - г. Астана
 - г. Алматы
 - в регионах
- 5) Обеспечение стабильного финансового состояния КТА:
 - системная работа с членами КТА по уплате членских взносов
 - участие в тендерах, государственных закупках (проекты по разработке системных планов развития туризма в регионах, разработка стандартов и пр.)

Реализация:

1.1. Команда КТА системно работает над повышением качества предоставляемых услуг, через самообразование и повышение профессиональной квалификации, обратной связи с членами ассоциации.

Работа с обращениями членов КТА

93 обращения, решено положительно – 64%.

Реестр проблемных вопросов:

- 1) Несвоевременное начисление сумм платы за размещение наружной рекламы;
- 2) Неправомерные действия контролирующих органов по проверке наличия пандусов для людей с ограниченными возможностями;
- 3) Несанкционированная установка шлагбаумов в национальных парках;
- 4) Проблемы работы визово-миграционного портала;
- 5) Некорректная работа УМП по выдаче разрешений на приглашение иностранных туристов;
- 6) Проблемы по высадке туристов в аэропорту г.Алматы;
- 7) Несовершенное законодательство в сфере туризма:

- ЗРК «Об обязательном страховании туриста»

- Деятельность Фонда Камкор

- ЗРК «О туристской деятельности в РК» ст.15, п.2, пп2 о запрете работы туроператоров с физическими лицами.

1.2. системная работа с проектом внесения изменений и дополнений в Закон РК «О туристской деятельности». Проект ЗРК проходил неоднократное обсуждение на заседаниях РГ КТА.

1.3. В процессе работы над проектом Государственной программы, команда Секции внутреннего и въездного туризма внесла ряд конструктивных предложений по мерам государственной поддержки развития внутреннего и въездного туризма.

1.2. Расширение перечня оказываемых сервисных услуг:

В 2018 году члены КТА получили доступ к новым услугам:

- цифровая среда – обучение техникам ведения социальных сетей;
- открытие школы медицинского туризма и организация инфотуров в медицинские учреждения;
- создание секции экотуризма;
- обучение владельцев гостевых домов и провайдеров туристских услуг;
- обучение туроператоров навыкам формирования экоэтнотурпродуктов и продвижению турпродуктов на европейском рынке, принципам устойчивого ведения бизнеса по европейской системе Travelife.
- проведение конкурса на лучший туристский маршрут;
- открытие «Академии успеха КТА».

1.3. Увеличение количества членов КТА на 6,5% (8 компаний):

1. ИП «Ренессанс тур»
2. ТОО «РЭН»
3. ТОО «МАМА Travel»
4. ТОО «ТРАНСАВИА ТУР»
5. ТОО «Travel Express»
6. ТОО «Охотничье-рыболовное хозяйство «Табиғат»
7. ТОО «Outfitter»
8. Страховая компания Номад иншуранс

1.4. Укрепление позиций КТА на рынке:

- увеличение количества зарегистрированных турагентов в Едином реестре турагентов РК (ЕРТРК) на 40%;
- охват 87 провайдеров местных услуг и владельцев гостевых домов в 3 селах Алматинской и Жамбылской областей;
- увеличение охвата учебных заведений через сертификацию выпускников – 1420 человек, по сравнению с 2017 годом увеличение на 6%;
- общепризнанные устойчивые разработчики профессиональных стандартов индустрии туризма.

1.5. Стабильное финансовое благосостояние КТА

Показатели - финансовой стабильности:

- увеличение финансирования деятельности КТА через участие в проектах:
- ✓ ЕСЕАТ
- ✓ разработка профессиональных стандартов,

3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА КТА:

КТА работает через:

- Совет КТА – председатель - Шайкенова Р.Р.
- Рабочая группа - руководитель - Бейсенбаев М.К.

Была проведена ротация руководителей секций КТА, через заочное голосование среди членов Совета КТА, а также созданы новые секции:

1. Цифровизация и Смарт-туризм.
2. Подготовка кадров (ТиПО)

Руководители секций КТА:

№	Секции КТА	Действующие руководители	Предлагаемые кандидатуры
1	Секция внутреннего и въездного туризма.	Сартаева Р.А.,	Козбагарова А.
2	ТО по выездному туризму	Сарсенбаев А.Б.	Карсунцева З.
3	ТА по выездному туризму	Терещенкова К.	Бекбоева Е.
4	Авиагентства	Матвеев В.И.	Матвеев В.И.
5	Медицинский туризм	Светенко О.	Светенко О.
6	Подготовка кадров (Вузы)	Абенова Е.А.	Имангулова Т.В,
7	Подготовка кадров (ТиПО)	-	Карагулов Е.С.
8	Цифровизация и Смарт-туризм	-	Андрианов Л.Н.

3.1. СОВЕТА КТА

Решением Совета КТА № от из состава Совета выведены:

1. Терещенкова Ксения - ТОО «Азимут Травел» (связи с тем, что она в составе рабочей группы КТА).

Заменили кандидатуру:

2. Базилбаева Галымжана - Авиакомпания «Эйр Астана» - на Тлеубаеву Томирис (в связи с отъездом в другую страну).

Включили:

3. Кавак У. – Директора ТОО «Tem Tour»
4. Искакову Ж.Н. - Директора ТОО «Travel Center»

3.2. РАБОЧАЯ ГРУППА КТА ПО ВНЕСЕНИЮ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ ПО ТУРИЗМУ.

Решением Совета КТА № от из состава рабочей группы исключить:

1. ТОО «BT Acvilon» - Саурамбаев О.Ж. (в связи с приостановкой деятельности).
2. ТОО «Натали турс» - Яров Денис (в связи с проблемами с учредителями компании).
3. ТОО «Саяхат Travel» - Чаусова Марина (в связи с потерей связи с КТА и неоплатой членских взносов).

В состав рабочей группы включить:

1. ТОО «Travel bank» - Загоруйко А.С.
2. ТОО «Asia mix travel» - Софрыгина А.А.

3. ТОО «BeStar Travel» - Шнайдер О.А.
4. Страховая компания «Номад»
5. Бедин Сергей

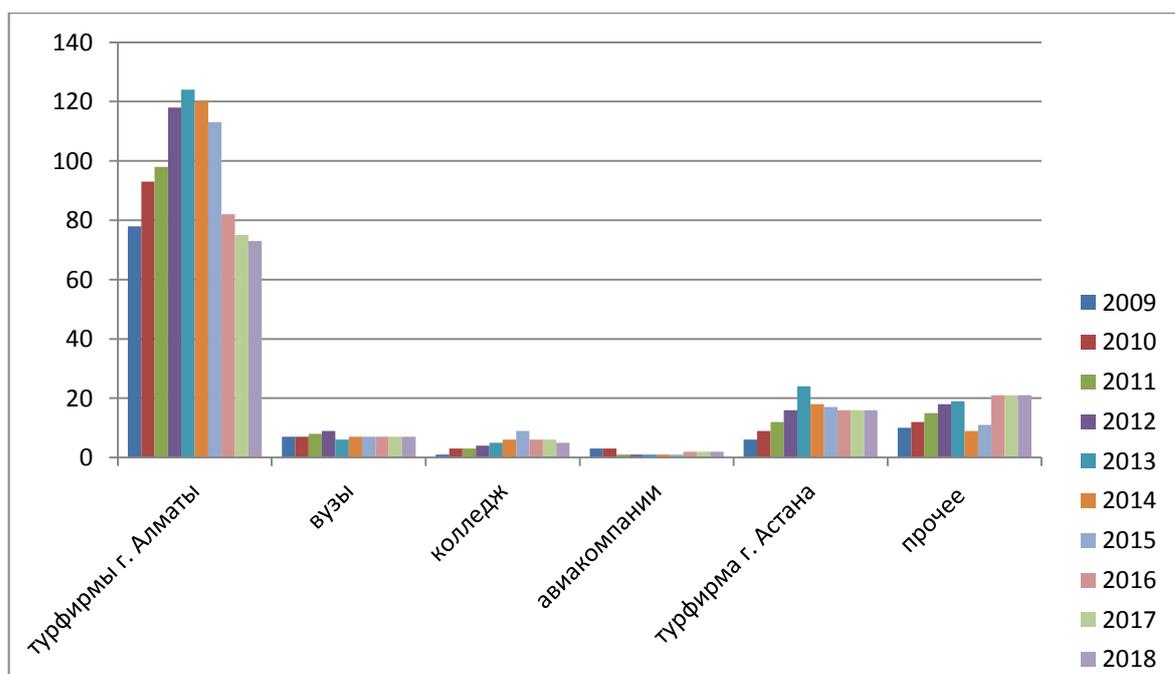
В отчетный период рабочей группой проводилась системная работа по внесению предложений в следующие документы:

- Законопроект «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам туристской деятельности».
 - Законопроект «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты по вопросам страхования»
 - Дифференциация банковской гарантии для фонда «Камкор».
- За текущий год КТА провела 13 заседаний рабочей группы.

4. ИТОГИ РАБОТЫ КТА ЗА 2018г.

За отчетный период КТА принимала участие в выездных форумах, инфотурах, выставках, совещаниях, конференциях, пресс-конференциях, в работе комиссий и рабочих групп по вопросам развития инфраструктурных точек роста, кластерного развития туризма и создания конкурентоспособного рынка туристских услуг.

Диаграмма по членам КТА в разрезе



Общее количество членов Ассоциации



Согласно вышеприведенной диаграмме в 2018г. количество членов остается на том же уровне что и в 2017г.

В связи с заявлением о приостановке деятельности ТОО «BT ACVILON» приостановлено членство в КТА.

С учетом утери связи с КТА и неуплаты членских взносов из состава КТА выведены следующие компании:

1. ТОО «ЦДТ Вояж Плюс»
2. Sabre Travel Network (Central Asia)
3. ТОО «НАП»
4. ТОО «Сеть магазинов Горящих путёвок – Казахстан»
5. ТОО «AKKU TOUR»
6. ТОО «Айбулан»
7. ТОО «ВТВ»
8. ТОО «Хуа Ю Интернационал в Казахстане» Soluxe Tour
9. ТОО «Саяхат Travel»
10. ТОО «Зере тур»
11. ТОО «Керуен»
12. ТОО «SADAF TRAVEL» - приостановление деятельности

На сегодняшний день, в состав КТА входит 307 компаний из них:

- почетных членов КТА – 1
- действительных членов КТА- 124
- ассоциированных членов КТА- 87
- физические лица: гиды-экскурсоводы, зарегистрированные в реестре СЭиГП – 95

В течение 2018 года КТА были заключены меморандумы о сотрудничестве и совместной деятельности со следующими организациями:

1. Ассоциация сельского туризма Латвии (Апрель 2018)
2. Министерство туризма и оздоровительных курортов Ставропольского края (Апрель 2018)
3. Туристическая Ассоциация о.Чеджу, Южная Корея (Июль 2018)
4. Центр Смарт-туризма (Июль 2018)
5. Туристская Ассоциация Акмолинской области (Октябрь 2018)
6. Туристская ассоциация Восточного Казахстана (Октябрь 2018)

7. Ассоциация Индустрии Туризма Туркестанской области (Октябрь 2018)
8. Алтайская региональная ассоциация туризма (Ноябрь 2018)
9. Ассоциация развития внутреннего туризма алматинской области (Ноябрь 2018)

За отчетный период КТА:

- системно проводила работу по привлечению новых членов в ассоциацию.
- участвовала в разработке региональных программ развития туризма;
- содействовала реализации региональных инвестиционных проектов в области туризма, в развитии транспортной инфраструктуры;
- принимала участие и поддерживала крупные событийные мероприятия, стимулирующие увеличение туристских потоков в РК и формирование положительного облика Казахстана как туристской дестинации;
- системно совершенствовала систему подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров для региональных туристских предприятий, гостиничных хозяйств;
- создала СРО;
- подписала с НПП РК Атамекен модельный договор, согласно которого КТА выполняет 4 функции:

Функция 1. Представление, защита прав и законных интересов субъектов предпринимательства в государственных органах Республики Казахстан, участие в работе коллегиальных консультативно-совещательных органов при центральных и местных государственных органах, создаваемых по вопросам, затрагивающим права и обязанности предпринимателей.

Функция 2. Принятие участия в разработке и экспертизе нормативных правовых актов, стандартов и технических регламентов, затрагивающих интересы субъектов предпринимательства.

Функция 3. Принятие участия в разработке нормативных правовых актов и реализации мероприятий в сфере подготовки, переподготовки, повышения квалификации, сертификации и аттестации кадров и развития технического и профессионального образования.

Функция 4. Проведение взаимных консультаций (переговоров) по вопросам регулирования трудовых отношений и иных непосредственно связанных с ними отношений, обеспечения гарантий прав работников в сфере труда и совершенствования трудового законодательства Республики Казахстан.

5. СЕКЦИЯ ПО ВНУТРЕННЕМУ И ВЪЕЗДНОМУ ТУРИЗМУ

Остро стоит вопрос качественного сервиса провайдеров экотуристских услуг в регионах. В этой связи, КТА системно обучает владельцев гостевых домов и других провайдеров туристских услуг навыкам приема туристов, стандартам размещения, разработки меню и приготовления пищи для туристов, а также навыкам работы в централизованных сообществах – когда жители одного села или района - провайдеры туристских услуг объединяются в организованные группы, основанные на туризме, определяют координатора, общие стандарты обслуживания туристов, ценовую политику и принимают экотуристов. Этот вид организованного экологического сельского туризма называется community based tourism (СВТ) или в переводе на русский язык – туризм, основанный на сообществах (ТОС).

Развитием СВТ туризма в Казахстанской туристской ассоциации системно занимаются с 2005 года.

За эти годы было создано 11 сообществ:

- Кокшетау, Коргалжин (Северный Казахстан),
- Катон-Карагай, Риддер (Восточный Казахстан),
- Жабagsлы, Угам (ЮКО),

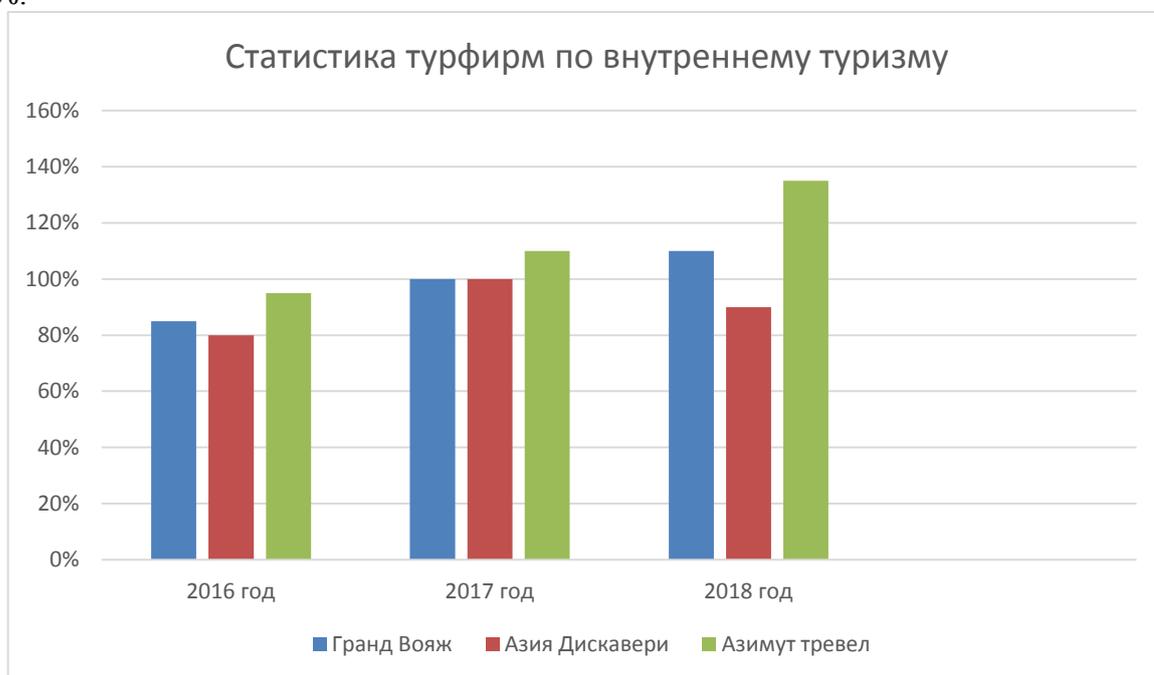
- Каркаралы (Центральный Казахстан)
- Лепсинск, Саты, Аманбахтер, Талгар (Алматинская область),

В 2005 году был открыт Информационный Ресурсный Центр Экотуризма (ИРЦЭ) при КТА, главной целью которого является поддержка местных сообществ в проектных регионах и оказание им помощи в создании устойчивого дохода через развитие экотуризма.

ИРЦЭ – единственный подобный центр в Казахстане, который успешно функционирует, регулярно проводит работу с координаторами и владельцами гостевых домов, предоставляет туристам необходимую информацию о существующих сообществах и видах предоставляемых услуг, а также бесплатные раздаточные материалы: буклеты, путеводители, карты-схемы, брошюры фирм, визитки (рус., англ.яз. и др.).

Самыми посещаемыми объектами среди туристов-посетителей ИРЦЭ — это объекты, которые находятся на территориях национальных парков. Согласно информации, полученных от ООПТ (Чарынский, Или-Алатауский, Кольсай кольдеры, Алтын-Эмель) показывают увеличение посещений почти вдвое.

По результатам опроса туркомпаний, также идет увеличение поездок в среднем на 20-30%.



увеличение произошло по ряду причин:

- безвизовый въезд в РК граждан 64 стран
- позитивный результат работы по продвижению достопримечательностей РК в СМИ;
- работа рынка и госструктур по развитию туризма в стране.
- 72 часовый безвизовый режим для жителей КНР и Индии

За летний сезон с 1 апреля по 1 сентября ИРЦЭ КТА принял 98 иностранных туристов. Согласно статистике ИРЦЭ, больше всего в Казахстан приезжает гостей из Великобритании, далее следуют граждане Франции, Кореи, Германии и Японии.

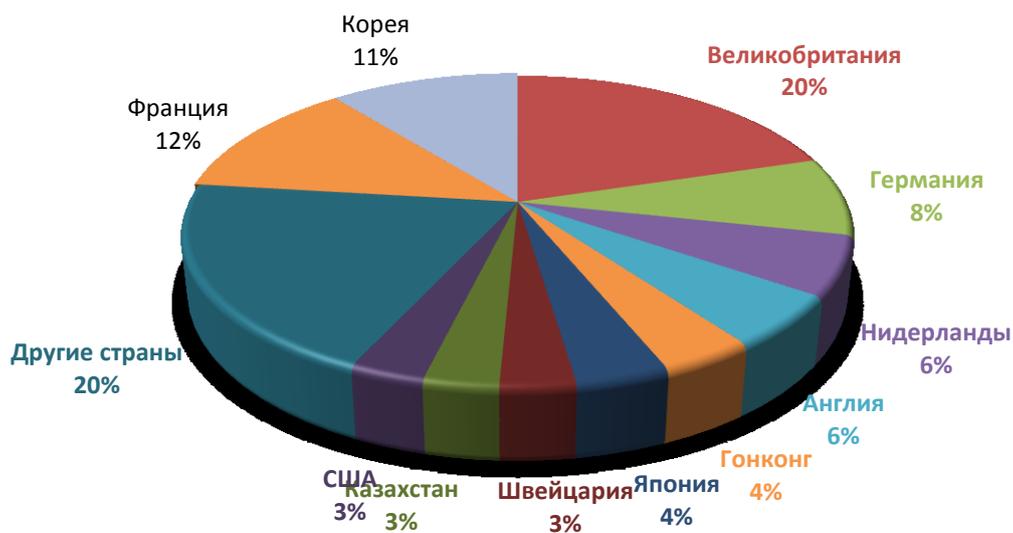
Отмечается позитивная тенденция на удлинение сезонности. В 2018 г. туристы были даже в декабре. Большой процент туристов составляет молодежь-рюкзачники, заинтересованные в недорогом турпродукте. Интерес к регионам растет, сейчас уже и другие области начали предлагать приемлемый по цене и качеству турпродукт (туры, хостелы, гостевые дома).

В ходе анализа было замечено, что в летний период ИРЦЭ посетили граждане 21 страны. Впервые появились туристы из Австралии, увеличился поток туристов из Испании, Польши, России.

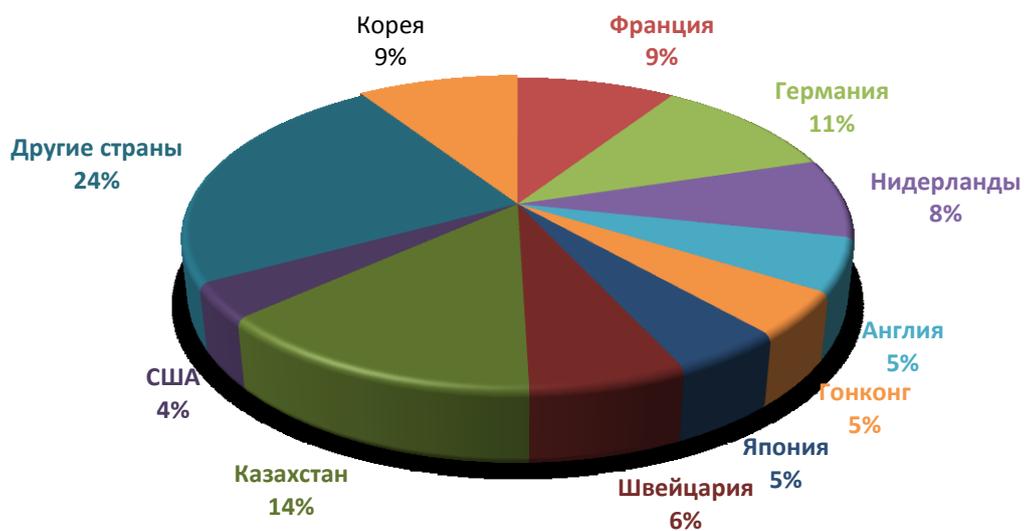
Наибольшее количество туристов узнает об ИРЦЭ по интернету и путеводителю «Lonely Planet».



СТАТИСТИКА СТРАН ПОСЕЩЕНИЙ ОФИСА ИРЦЭ 2017



СТАТИСТИКА СТРАН ПОСЕЩЕНИЙ ОФИСА ИРЦЭ 2018





В течение отчетного периода проводилась ежедневная текущая работа:

- Мониторинг посещений туристов
- Работа с веб-сайтом: www.eco-tourism.kz, в социальной сети «Facebook» и на платформе TripAdvisor: обновление, новостное обеспечение.
- Обновление реестра гостевых домов РК
- Повышение деловой, туристской привлекательности южной столицы и формирование благоприятного имиджа РК на международной арене, в том числе проведение информационных туров на новые туристские объекты Алматинской области
- Вел сбор рекламных информационных материалов от турфирм и областных управлений физической культуры, туризма и спорта, а также г. Алматы и Астана.
- Участие в выставках
 1. ITB-Berlin 2018 (март 2018)
 2. KITF-Almaty 2018 (апрель 2018)
 3. «Astana Leisure» 2018 (сентябрь 2018)
 4. Выставка «Новые подходы и тенденции в развитии туризма Казахстана и России», Петропавловск (Ноябрь 2018)
- При ИРЦЭ создана секция экотуризма

Основные цели секции экотуризма:

- Объединение, координация и защита интересов некоммерческих организаций в сфере туризма.
- Участие в программах по охране окружающей среды и содействию развитию национальных традиций и культуры народа Казахстана.
- Содействие повышению уровня жизни местного населения через его вовлечение в туризм.
- Развитие полноценной модели экотуризма и СВТ в регионах РК.
- Усиление сети экологического туризма и туризма, основанного на сообществах (ТОС) в регионах РК, в целях улучшения маркетинга услуг ТОС на региональном и мировом туристических рынках.
- Обмен информацией и продвижение развития региональных и трансграничных турпродуктов и тур-услуг для увеличения доступа между Центрально-азиатскими странами и стимулирования регионального сотрудничества.
- Поддержка развития и наращивания потенциала новых и существующих ТОС групп для улучшения туристической инфраструктуры в сельских регионах и оказание помощи в

улучшении жизненного уровня местных сообществ через генерирование доходов и создание рабочих мест.

- Равновесие между приемлемыми ценами и максимально возможным качеством

Основные задачи секции:

- Защита прав законных интересов путем оказания им информационной, консультационной, материальной, технической и иной помощи.

- Помощь сообществу в принятии решений о развитии СВТ

- Создание координационного комитета, других административных механизмов для наблюдения за развитием СВТ и содействие свободному выражению мнения со стороны заинтересованных лиц.

- Помощь в организации тренингов для развития туристического сервиса, привлечение внешних специалистов для проведения подобных тренингов.

- Налаживание контактов с другими СВТ и экотуристскими организациями с целью обмена информацией и поиск возможностей для сотрудничества.

- Продвижение созданных туристических услуг.

- Обработка информационных запросов, поступающих от туристов.

- Формирование экологического мышления.

- Проведение маркетинговых исследований и продвижение турпродукта

На сегодняшний день действует 136 гостевых дома в следующих областях РК:

Алматинская область

Расположение	Краткая характеристика	Кол-во гостевых домов
поселок Саты. Раимбекский район	320 км от г. Алматы. Туристские объекты: Цепь озер Кульсай и озеро Каинды.	80
поселок Карабулак. Раимбекский район	15 км не доезжая до п. Саты. Туристские объекты: Цепь озер Кульсай, озеро Каинды, березовая роща, каньон реки Чарын	10
Село Каракастек. Жамбылский район	110 км от г. Алматы. Туристские объекты: Музей и мавзолей Суюнбая Аронулы, пасека, гора Суыктобе. Унгуртас, музей под открытым небом Тамбалы	10

Восточно-Казахстанская область

Черная Уба	50 км от города Риддер Туристские объекты: Западно Алтайский заповедник, река Черная Уба, эко-поселье «Чёрная Уба». орнитологические туры; эксклюзивные фото-туры на медведя, лося, марала и др. зверей; экскурсии по окрестностям.	4
------------	--	---

г. Риддер. с. Поперечное	35 км от г.Риддер., 200км от Усть-Каменогорска. Туристские объекты: Западно Алтайский заповедник, Катон карагайский национальный природный парк	3
Катон-Карагайский район. с.Урыль, п.Каинды	280 км от г. Усть-Каменогорск. Туристские объекты: Национальный природный парк Катон-Карагай, Маркаольский заповедник, Берельские курганы, г.Белуха, Язевое озеро.	4

Южно-Казахстанская область

село Джабаглы	Жабаглы, расположенный в ЮКО, - самый первый заповедник Средней Азии и Казахстана. Он занимает часть хребта Таласский Алатау в Западном Тянь-Шане.	1 пансион на 60 чел., турбаза «Руслан» на 20 чел., 2 гостевых дома.
г. Ленгер поселок Диханколь, Угам,Каскасу	80 км от г.Шымкент. Туристские объекты: горы и ущелья Сайрам Угамского национального парка	6

Карагандинская область

город Каркаралы	220 км от г. Караганда 388 км от г. Астана Туристские объекты: Национальный природный парк Каркаралы, раскопки в горах Кент, лесные массивы, 6 туристских маршрутов	3
село Шабанбай би	290 км от Караганды туристские объекты: Кызыларайский горный оазис – археологические памятники бронзового века, тюркского периода и нового времени, пещеры Аулие,Тесиктас, и, вершина горы Аксоран. Здесь Вы можете стать свидетелем конных состязаний – байги или кокпара.	6

Северо-Казахстанская область

с.Сандыктау	90 км от г. Кокшетау, 350 км от г. Астана Туристские объекты: г.Синюха, сопка Ши-Ши, озеро Зеренда, оз. Новоникольск, раскопки Ботайской культуры.	4
-------------	---	---

с.Балкашино	108 км от г. Кокшетау туристские объекты: Ботайской культуры, лесные массивы	300 км от г. Астана г. Синюха, раскопки лыжероллерная трасса,	2
с.Кургалджин	200 км от г. Астана объекты: Коргалджинский заповедник, Тенгиз-Кургалджинская озеро Кургалджин	туристские национальный система озер,	4

АДС

КТА способствовала вхождению членов ассоциации в список туроператоров КИТ МКС РК имеющих право работать в рамках АДС соглашения между РК и КНР.

Данные компаний внесены в список на сайте КИТ МКС РК https://mks.gov.kz/rus/informery/komitety/komitet_industrii_turizma/inf_po_viz_vopr/inf_ads/ (по состоянию на 16.10.2018 г.)

6. СЕКЦИЯ ЭКСКУРСОВОДОВ И ГИДОВ – ПЕРЕВОДЧИКОВ.

В отчетный период велась системная работа по привлечению в секцию новых членов.

В 2018г. в секцию вступили 4 экскурсовода:

10 экскурсоводов выбыли из реестра:

Общее количество членов – 63 человека.

Секцией реализованы социальные проекты для участников ВОВ и блокадников из Санкт-Петербурга, члены секции экскурсоводов и гидов переводчиков КТА провели бесплатные экскурсии по городу.

Проведены инфотуры:

- этноцентр Nomad
- инфотур на Бурулдайские курганы
- комплекс семейного отдыха Country Village resort
- экскурсия по старым новым объектам г.Алматы накануне международного дня туризма
- инфотур, презентация этнокомплекс ТИМЦ КазАСТ
- инфотур в Республиканский Казачий центр г.Алматы

Встречи экскурсоводов с интересными людьми

В июне 2018 года была проведена встреча с Зиминим М. и Кораблевым В.А. на тему: Водный туризм Казахстана

7. СЕКЦИЯ ПО ВЫЕЗДНОМУ ТУРИЗМУ

– 2018г. прошел в работе над проектом закона «О туристской деятельности» РК, над внесением изменений и дополнений. Рабочая группа КТА сформировала целый ряд предложений в законопроект, которые создают оптимальные условия для развития малого и среднего бизнеса в сфере туристских услуг.

– Был сформулирован большой пакет предложений в проект Государственной программы по мерам государственной поддержки внутреннего и выездного туризма.

В связи с принятием 1 июля 2018 года Закона РК «Об обязательном страховании туристов», который вступил в силу 1 января 2019 года Рабочая группа КТА подготовила целый ряд предложений в законопроект и неоднократно участвовала в его обсуждении.

– В группе разработчиков не было ни одного представителя туррынка, проекты законодательных актов не были высланы на согласование в отраслевую ассоциацию для рассмотрения турсообществом. Изменения в законодательстве были инициированы

непрофильной организацией, которая не изучив специфику туристского бизнеса, не учла многих особенностей рынка.

Состоялось 7 заседаний РГ по внесению изменений в законодательство в сфере туризма по вопросам страхования, где обсуждались следующие вопросы:

- Сведения о туристах, которые будут предоставляться туроператорами в страховые компании (формат и перечень данных);
- Возможность интеграции электронных баз данных туроператоров с базами страховщиков;
- Финансовые взаимоотношения страхователей со страховщиками (варианты оплаты и момент возникновения финансовых взаимоотношений – после передачи сведений о туристе страховщику/после оплаты тура туристом и пр.).

По итогам совещания было принято решение отработать вопросы технического характера и провести повторное обсуждение данных вопросов.

На начало 2019 года запланированы разъяснительные семинары для участников туристского рынка.

В период с 27.03 по 27.04 прошли традиционные рабочие встречи в гг. Астана, Алматы с посольствами и консульствами зарубежных стран, аккредитованными в РК:

- Рабочие встречи с государственными учреждениями:
- Таможенный пост «Әуежай Алматы» г. Алматы», ОПК «Алматы», УМП ДВД г. Алматы, ДКС МИД РК, департамент по исполнению судебных актов г. Алматы, для получения полной информации об изменениях в законодательных актах по миграции, пересечение границы, регистрации и т.д.
- 02.03 - круглый стол с руководителями отдела организации таможенного контроля «Кордай», Регионального управления «Шығыс» ПС КНБ РК, регионального управления «Онтустик», ПС КНБ РК, УМП ДВД г. Алматы, Управление административной полиции г. Алматы, для получения полной информации по посадке высадке пассажиров, пересечение границы, оформления вкладышей и т.д.

8. СЕКЦИЯ АВИААГЕНТОВ

В последние годы наблюдается ухудшающаяся ситуация на рынке авиауслуг, связанная с системными задержками чартерных рейсов и переносов дат вылетов авиакомпании «SCAT» по международным направлениям. В августе 2018 года был пик невыполнения рейсов по расписанию. И как негативные последствия, дополнительная нагрузка на турагентов, которые постоянно должны обзванивать туристов и сообщать об изменениях. Это негативно влияет на имидж туристских компаний и авиакомпании в целом. Потребители обвиняют во всем турагентов, которые вынуждены брать на себя удар.

Для решения данного вопроса КТА направила официальные письма в Комитет гражданской авиации МИИР РК, а также в авиакомпанию «SCAT» с целью получить разъяснения:

1. За сколько часов задержки рейсов будет выплачиваться компенсация по неиспользованному туристами отдыху?
2. За сколько часов задержки рейсов туристам будут предоставлять в аэропорту воду и еду?
3. Много транзитных туристов, которые заранее выкупают билеты, чтобы прилететь в город вылета и обратно улететь в город проживания, компенсация их расходов - гостиница, возмещение за выкуп новых транзитных авиабилетов?
4. Когда Авиакомпания «SCAT» выделит телефон горячей линии для туристов, которые хотят получить информацию от самой авиакомпании?

Авиакомпания «Скат» в ответе заявила, что не несет ответственности перед туристами, вся ответственность ложится на туроператора-заказчика рейса. Ответ передан юристу Тулкиеву А. для экспертизы.

Среди положительных тенденций на рынке можно отметить появление нового участника рынка - лоукостер **Fly Arystan**, бюджетное подразделение национального перевозчика "Air Astana". который начнет работать в первой половине 2019 года. Выполнять рейсы Fly Arystan будет из нескольких аэропортов базирования по всему Казахстану, билеты будут на 50% дешевле действующих тарифов. В арсенале компании пока только 4 самолета, но уже к концу 2022 года их количество увеличат до 15.

9. СЕКЦИЯ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ

Основной деятельностью секции подготовки кадров в 2018 году явилась разработка профессиональных стандартов (далее-ПС) в рамках проекта Всемирного банка «Развитие трудовых навыков и стимулирование рабочих мест».

Разработано 7 профессиональных стандартов по направлению «Сфера услуг»: Управление дестинацией, Индустрия питания, Организация питания, Услуги в бьюти-индустрии, Страхование, Ремесленное производство, Издательско-полиграфическое производство.

К разработке профстандартов были привлечены отраслевые ассоциации соответствующих отраслей: КТА – ПС Управление дестинацией, КАГиР – 2 ПС Индустрия питания и Организация питания, Ассоциация индустрии красоты – ПС Услуги в бьюти индустрии, Ассоциация издателей, полиграфистов и книгораспространителей Казахстана – ПС Издательско-полиграфическое производство, Центр ремесленников «Aigul Line» – ПС Ремесленное производство, ПС Страхование.

В процессе разработки профстандартов КТА столкнулась с системными проблемами:

- А) отсутствие действующих отраслевых советов при министерствах;
- Б) долговременная, затяжная процедура согласования профстандартов в Отраслевых министерствах;
- В) отсутствие отраслевых рамок квалификаций;
- Г) длительные сроки утверждения профстандартов в Национальной палате предпринимателей РК «Атамекен» (60 календарных дней).

- Распределили более 300 студентов вузов и колледжей, обучающихся по специальности Туризм, РДГБ, Организация обслуживания гостиничных хозяйств на рабочую практику.

Около 15 выступлений с докладами на тему «Тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства: бизнес и профессиональное образование», «Образовательная деятельность вузов в условиях расширения академической и управленческой самостоятельности», «Рынок труда и система образования: состояние и пути эффективного взаимодействия», «Изменения в Закон РК «О туристской деятельности», «Современное состояние и тенденции развития гостиничного рынка», «Международная стажировка студентов в Греции», «Презентация профессиональных стандартов «Управление дестинацией», «Организация питания», «Индустрия питания» на круглых столах в учебных заведениях ТиПО и вузов, а также в рамках выставок KITEF, Astana Leisure.

В рамках рейтинга ВУЗов, организованного НПП РК «Атамекен», КТА провела экспертизу типовых учебных планов и образовательных программ по специальностям высшего образования: «0511000 – Туризм» и «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» 40 ВУЗов РК.

Экспертиза позволила выявить ряд системных проблем в формировании типовых учебных планов и образовательных программ, таких как: отсутствие практических

навыков у студентов в части формирования, калькуляции, презентационных умений и техник продаж туристского продукта, а также низкий уровень владения иностранным языком. По итогам КТА внесла предложения: заменить второстепенные и не относящиеся дисциплины к специальности "Туризм", и ввести такие дисциплины как:

- 1) формирование туристского продукта,
- 2) калькуляция туристского продукта,
- 3) техника продаж туристского продукта,
- 4) презентация туристского продукта;
- 5) усилить программы по изучению профессионального иностранного языка с выделением большего количества кредитов с 1 по 4 курс.

9.3. СЕРТИФИКАЦИЯ ПЕРСОНАЛА И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ

9.3.1. Сертификация специалистов (в ТиПО проведение ОУПП) и выдача сертификатов:

всего 1420 чел., в т.ч.:

- колледжи - 1172 чел.;
- учебные центры – 198 чел.;
- ВУЗы (Алматы и Актобе) – 47 чел.;
- персонал – 3 чел.

Данные по сертифицированным специалистам размещены на сайтах НПП, КТА.

9.3.2. Работа в рамках аккредитации центра:

9.3.4. Актуализация контрольно-измерительных материалов сертификации (тестовые и практические задания):

10. СЕКЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО ТУРИЗМА

В Казахстане можно получить медицинские услуги того же качества, что и за рубежом, но рынок не систематизирован, количество клиник ограничено, они презентуются стихийно и не могут конкурировать со сформированной маркетинговой политикой зарубежных клиник, специализирующихся на МТ. Вместе с тем, прогресс в этой области может быть достигнут, если будет единая координация деятельности клиник и туроператоров в обеспечении необходимых и достаточных условий для медицинского туризма в нашей стране. Такую координацию могут осуществлять Министерство здравоохранения Республики Казахстан совместно с КТА в рамках подписанного меморандума о сотрудничестве и взаимодействии с Республиканским центром развития здравоохранения. На 2019г. запланированы информационные туры по клиникам г. Алматы.

12. СЕКЦИЯ ТУРАГЕНТОВ

В 2018 году не проводились отдельные заседания секции турагентов, в связи с тем, что турагенты принимали участие во всех мероприятиях КТА наряду с туроператорами и другими заинтересованными лицами.

ЕДИНЫЙ РЕЕСТР ТУРАГЕНТОВ РК

В течение года проводилась работа по регистрации/перерегистрации турагентств в ЕРТРК.

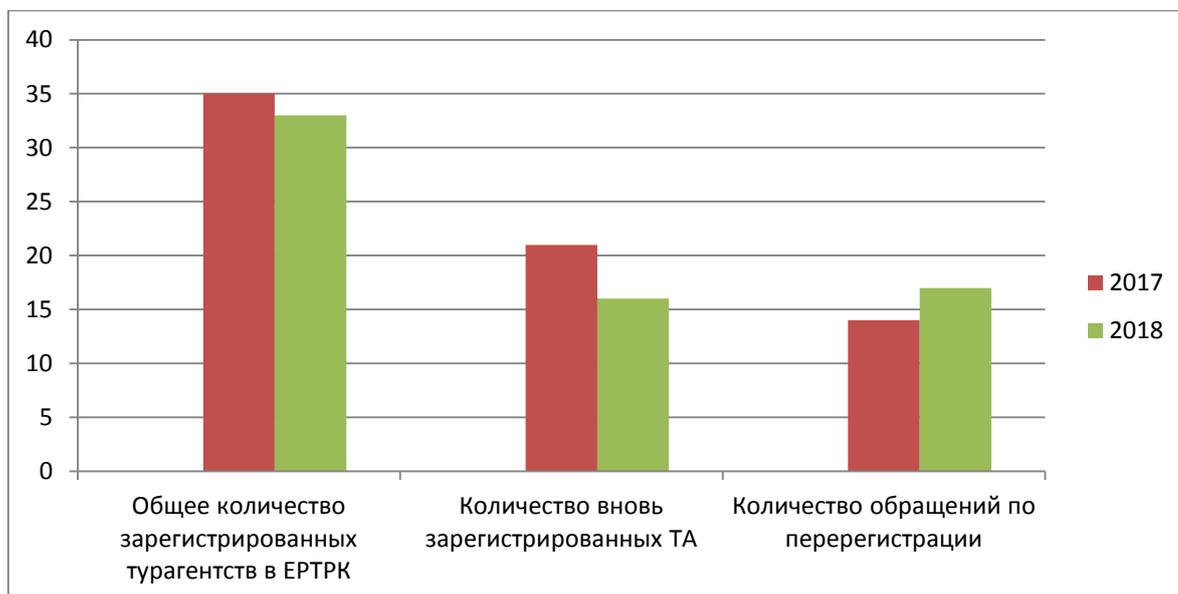
Всего было обработано 33 обращений от турагентств.

Из них вновь зарегистрированных компаний: 16

Перерегистрировано: 17

По сравнению с 2017 годом общее количество обращений уменьшилось на 6%, но увеличилось обращений по перерегистрации на 21%.

Количество обращений по первичной регистрации уменьшилось на 24%.



Уменьшение количества произошло в связи с:

1. Невозможностью предоставления полного пакета документов для регистрации/перерегистрации (страхового полиса ГПО).

2 июля 2018 года был принят Закон РК «Об обязательном страховании туристов», согласно которому страхование ГПО турагентов и туроператоров поставлено на утрату. Это стало еще одной причиной для фактического саботажа со стороны страховых компаний обязательств по заключению договоров по страхованию ГПО ТА и ТО.

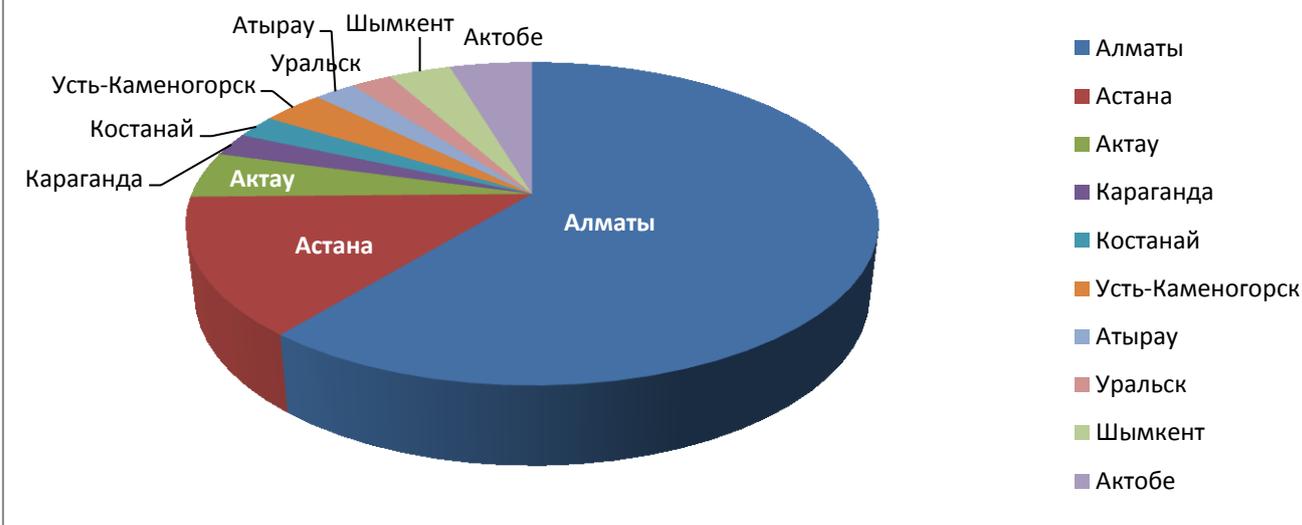
2. Нежеланием отдельных турагентств состоять в членстве КТА в связи с необходимостью ежегодной оплаты членских взносов.

3. Недостаточной информированностью турагентского рынка

Всего по состоянию на 31.12.2018 года в ЕРТРК состоит 87 турагентств. Увеличение на 22%. Большая часть зарегистрированных турагентств по-прежнему в г. Алматы (61 % от общего числа).

Количество турагентств, зарегистрированных в ЕРТРК с разбивкой по городам: Алматы – 53, Астана -12 Актау – 4, Актобе – 4, Караганда – 2, Костанай – 2, Усть-Каменогорск – 3, Атырау – 2, Уральск – 2, Шымкент – 3.

Количество ТА, зарегистрированных в ЕРТРК / РАЗБИВКА ПО ГОРОДАМ



С целью повышения узнавания в профессиональной среде и популяризации ЕРТРК, на странице КТА в Фейсбук и на сайте КТА были опубликованы:

1. Памятка для туристов: Что важно знать перед обращением в турагентство? Рекомендации Казахстанской туристской ассоциации (КТА) для граждан РК.

2. Статья для рубрики Вестника КТА «Говорят профессионалы» (№33 (137) от 12.09.2018г.

Для увеличения количества турагентств, зарегистрированных в ЕРТРК, на 2019 год намечены следующие задачи:

- активизировать работу секции турагентств,
- проводить в течение года заседания секции, включая в повестку дня вопрос продвижения ЕРТРК,
- активизировать публикации в соцсетях, отраслевых журналах.

13. СЕКЦИЯ «ЦИФРОВИЗАЦИЯ И СМАРТ-ТУРИЗМ»

В рамках Госпрограммы «Цифровой Казахстан» КТА заключила меморандум о сотрудничестве и совместной деятельности с Центром смарт-туризма, согласно которому была создана секция КТА «Цифровизация и смарт-туризм». Руководитель секции: директор Центра смарт-туризма Андрианов Леонид Николаевич.

В рамках секции выпущена настенная карта «Достопримечательности города Алматы» с QRкодом.

В ноябре 2018 года был запущен пилотный проект «Цифровая среда» - проведение обучающих семинаров-практикумов для участников туристского, гостиничного рынков и др. желающих еженедельно по средам в офисе КТА. Проведено 7 семинаров, средняя заполняемость 5-8 человек. Темы: Вводное занятие для участников туристского рынка, «Facebook» для туризма. «Инструменты аналитики для сайтов» – Практикум по открытию и ведению бизнес страницы в «Facebook» Практическое занятие «Facebook» для туризма "Как продвигать турбизнес в соцсетях?"Семинар-практикум по «TripAdvisor»

14. ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ ЧЛЕНОВ КТА

Презентовали услуги 8 новых членов Ассоциации и партнеров через электронную газету «Вестник КТА».

Размещение баннера (рекламного модуля) на главной странице сайта КТА сроком на 1 (один) месяц.

В течение года информировали членов КТА о событиях, происходящих в туризме за рубежом и в РК через электронную газету «Вестник КТА» (48 выпусков), фейсбук, консультировали, размещали информацию о членах на сайте КТА.

14. УСЛУГИ КТА, САЙТ, FACEBOOK

19 лет КТА широко отмечает Всемирный день Туризма, празднование которого в 2018 году совпало с празднованием юбилея Казахстанской ассоциацией гостиниц и ресторанов (КАГиР), 24 сентября в г. Алматы отель «ALMATY», ресторан "Issyk" и 27 сентября в г. Астана отель "Wyndham Garden Astana", бальный зал "Garden Hall".

Организация празднования международного дня туризма была возможно благодаря спонсорской помощи наших членов и партнеров: ТОО Группа компаний «SKYMAX TECHNOLOGIES», Представительства национальной Организации туризма Кореи в Алматы, ТОО «Юни тур», ТОО «Амадеус Джи Ди Эс», Отель «ALMATY», Отель «Wyndham Garden Astana», ТОО «Premium Travel Company», Отель «Kazzhol», Complex Bar KZ, ТОО «Carlsberg Kazakhstan», ТОО «Calipso».

КТА инициировала и провела награждение руководителей заслуженных работников туристской отрасли по случаю празднования Международного Дня Туризма:

- Почетными грамотами от акимата г.Алматы – 23 человека
- Почетными грамотами КТА – 40 человек.

Услуги КТА:

1. Информационная поддержка
2. Создание площадки для обсуждения и внесения изменений в действующее законодательство в сфере туризма для создания благоприятных условий туристскому бизнесу.
3. Формирование позиции членов КТА по административным барьерам, создающим препятствия для развития турбизнеса.
4. Представляем интересы и позицию членов КТА на государственном уровне, в Парламенте РК и т.д.
5. Награждение ведомственными наградами и грамотами Акимата.
6. Размещение рекламных материалов на выставках на стенде Ассоциации по специальному предложению.
7. Рекламно-маркетинговая поддержка посредством участия в специализированных международных выставках и презентационных мероприятиях в рамках деятельности ассоциации в Казахстане и за рубежом.
8. Участие в семинарах, обучающих тренингах, мастер-классах в целях обмена опытом.

САЙТ КТА

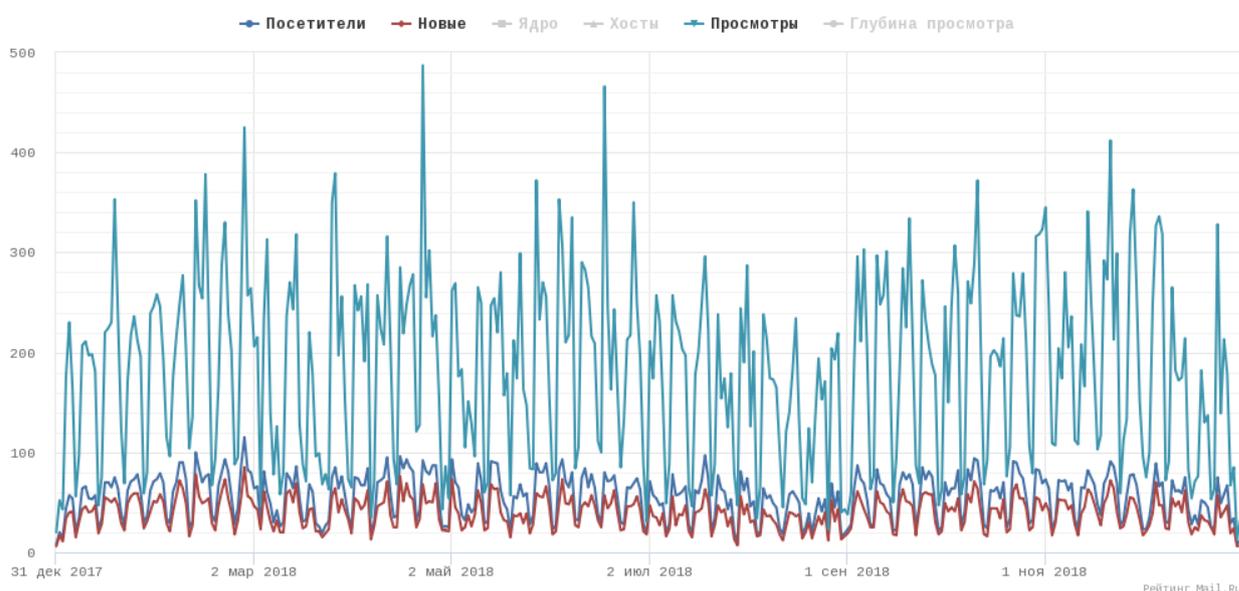
Сайт КТА представляет собой информационное средство, на котором собрана многоструктурная информация по всем аспектам деятельности Казахстанской туристской ассоциации и в целом событий казахстанского турбизнеса.

На сегодняшний день сайт состоит из 138 стационарных активных страниц и около 122 новостных страниц. Все страницы и материалы иллюстрируются и пополняются необходимыми фото-, видео- и др. материалами.

Обновление сайта происходит еженедельно...

В течение 2018 года было размещено 228 новых страниц с новостными информационными материалами. Также в новостной ленте имели место анонсы со ссылками на внешние информационные ресурсы, поздравления, объявления и пр. Наибольшая активность подачи на сайт материалов в 2018 году приходится на следующие месяцы: февраль, апрель, май, октябрь, ноябрь.

Месяц	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
Количество публикаций за 2018	6	26	9	25	25	21	14	12	14	31	32	13



Более подробно данный график с конкретными цифрами по каждому дню можно посмотреть по следующей ссылке:

<https://top.mail.ru/visits.embed?id=1850020&period=0&date=2018-12-31&back=365>

БИЗНЕС-СТРАНИЦА КТА В FACEBOOK

1. На 15.01.19 количество отметок «Нравится» оставляет 7966 человек, количество подписчиков составило 8013 человек.
2. Было размещено 372 публикаций, средний охват которых составил 809 человек, т.е. в среднем каждую нашу публикацию видит 944 человека, что составляет 10% от общего числа подписчиков и является хорошим показателем.
3. На странице были организованы мероприятия.
4. На странице велись прямые видео трансляции мероприятий.
5. Были проведены изменения в визуальном контенте страницы, целью которой являлось создание своего образа в социальных сетях, чтобы выработать узнаваемость публикаций у подписчиков. Цель достигнута, у страницы есть свой узнаваемый визуал, благодаря которому подписчики чаще, чем ранее делятся

публикациями, а это означает, что картинка стала, узнаваема и не теряется в общей ленте.

6. Сменены обложки страниц.
7. Разработан постоянный рубрикатор, который также отображается визуальном контенте.
8. Исключение составила рубрика Знакомство и представление в социальных сетях членов КТА (своего рода краткие резюме или презентации, с разрешения членов ассоциации, если они сами захотят что-то разместить, могут прислать свою информацию о себе, либо информация будет взята с их сайта). Эта рубрика использовалась сорудниками.
9. Привлечение к странице потребителей (туристов) для увеличения вовлеченности на странице. – на странице публикуется полезный материал не только для профессионалов, но и для туристов. Вижу, что есть потенциал в этом направлении, нужно делать страницу открытой и для потребителя.
10. Были разработаны Требования к публикациям о встречах

Краткая сводка

№	Страница	Оценки «Нравится» на 10.01.18	Подписчики на 10.01.18	Органический прирост (чел.) в ручную.	Публикаций	Средний охват на публикациию	Прямая видеотрансляция
1	КТА	7966	8013	228	372	809	Проводилась