

Звіт 2016 Цілі 2017

Львівський
туристичний офіс



Львівська
міська
рада

23.01.17



**Давайте
познайомимось!**



Львівський туристичний офіс

Управління туризму 12 штатних одиниць



Галина Малець
начальник управління



Марія Онищук
бухгалтер

Організаційно-аналітичний відділ



Галина Гриник
заступник начальника
управління,
керівник відділу



Євгенія Олійник
HR

Відділ розвитку індустрії гостинності



Ганна Кіцілінська
головний спеціаліст
з туризму



Ярина Каторож
дизайнер



Тая Пилипів
юрист



Юлія Слаба
PR

Львівський туристичний офіс

ЛКП «Центр розвитку туризму м. Львів»

17 штатних одиниць



Мар'яна Олесків
директор



Лідія Федчук
заступник директора



Мирослава Дідух
бухгалтер



Віра Яворська
головний спеціаліст



Ольга Харина
менеджер з маркетингу

Музей міста



Тетяна Бей
керівник відділу



**Олександра
Провозін**
головний спеціаліст



Ольга Рабійчук
статистик-аналітик



Кай Го
провідний спеціаліст

Львівський туристичний офіс

ЛКП «Центр розвитку туризму м. Львів» 17 штатних одиниць

Центр туристичної інформації



Олена Ліпшей
головний спеціаліст



**Володимир
Площанський**
головний спеціаліст



Марія Петришин
головний спеціаліст



Софія Лозинська
провідний спеціаліст



Ірина Леонідова
провідний спеціаліст




Олена Добош
провідний спеціаліст



Неля Балабукх
провідний спеціаліст



Мар'яна Павлина
провідний спеціаліст



**Що нового
важливого?**

Управління туризму

- **31 січня 2017** - нова структура управління туризму
- Створення громадської ради при управлінні



ЛКП «Центр розвитку туризму м. Львів»

- Оновлений склад команди
- Комерціалізація: ЛКНП -> ЛКП

Туристично-інформаційні центри

- Модернізація приміщення на пл. Ринок, 1
- Ре-брендинг офісу



Створення **Музею міста**

Це окремий відділ ЛКП «Центр розвитку туризму м. Львова»
Публічний освітній культурний простір

Ідея: Львів – головний експонат музею

Відкриття для відвідувачів – червень 2017

Що нового
важливого?

Вперше у 2016. Наші здобутки

- **COOTM**, Пекін, Китай
 - **IFTM Top Resa**, Париж, Франція
 - **ТУРБИЗНЕС**, Мінськ, Білорусь
 - **Routes Europe 2016**, Краків, Польща
-
- **Львівський туристичний форум**
 - **Львівський місяць у Вроцлаві**
 - **“Обери музей свого настрою!”**
-
- **Концепція розподілу туристичного навантаження у Львові про це далі у презентації...**



**ОБЕРИ МУЗЕЙ
СВОГО НАСТРОЮ!**



LWÓWROŚŁAW
#lvivwro2016 1-30.04.2016

WROCLAW 2016
Europejska Stolica Kultury

Ministerstwo
Kultury
i Dziedzictwa
Narodowego

NFM

KCHM

Відкриття нових авіарейсів

2016:

серпень

- Львів - Мінськ
Авіакомпанія "Белавія"

вересень

- Львів - Вільнюс
Авіакомпанія "MAU"

2017:

квітень

- Львів - Вроцлав
Авіакомпанія "Wizz Air"

листопад

- Авіакомпанія "Ryanair"

Сполучення

Залізничні перевезення

2016:

грудень

- Київ-Львів-Перемишль
(Польща)



Що нового
важливого?

Львів у рейтингах 2016



Lonely Planet
рекомендував Львів
як одне з топ 10 міст
Європи, які варто
відвідати в 2016
році



Trip Advisor
нагородив Центр туристичної
інформації Львова сертифікатом
відмінної якості

2017



Alfa Jazz Fest, Lviv, Ukraine

24-27 June

Highlight Pat Metheny Quartet

Lviv is an architectural treasure, close to the Polish border, and many of its buildings, art museums and boutique buildings survived 20th-century wars relatively unscathed. This festival, established in 2011, has three stages featuring artists from all over Europe, as well as US stars such as Pat Metheny, Esperanza Spalding, Dianne Reeves and Beano & Marsalis, who are joined by Cuban trumpet virtuoso Arturo Sandoval. Among the free highlights away from the main F&B-Restaurant stage will be UK group/duo of Kismet and master percussionist Tishick Garcia performing in the superb and beautiful Rynek Square. Accommodation options. Among the best located B&Bs in the city is the 20-room Modern Art Hotel, doubles from £25.

Alfa Jazz Fest
очолив топ 10
джазових
фестивалів
Європи за
версією
The Guardian



Львів очолив рейтинг
комфортності
українських міст
журналу «Фокус»
№43, 28.10.2016



Momondo рекомендує Львів як
найкращу бюджетну destinations для
відпочинку в серпні 2017 року



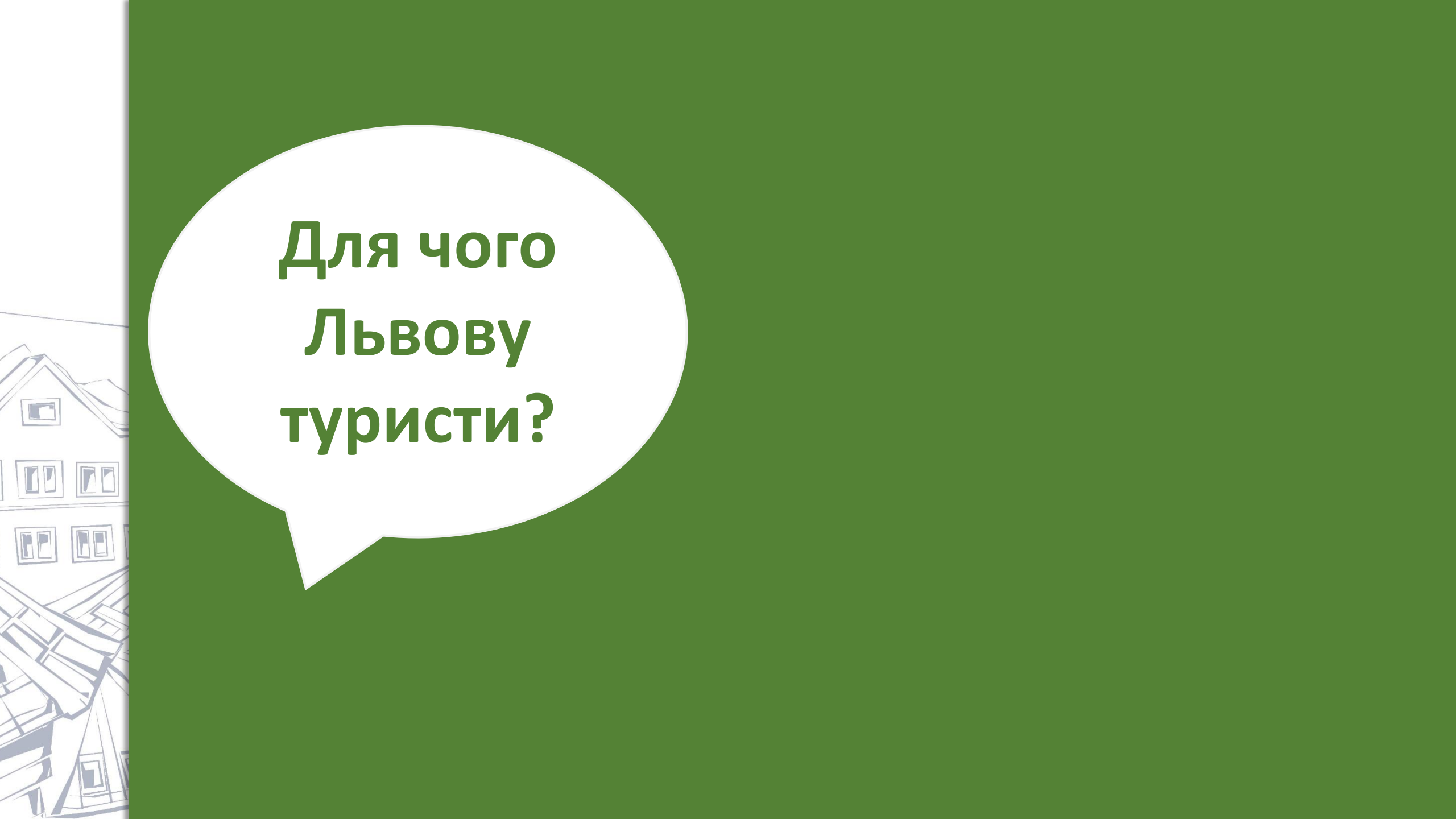
Фінанси

Фінансове забезпечення управління


2016		2017
Програма розвитку туризму м. Львова 2016-2022 роки		
3 502 861 грн	з неї:	3 920 000 грн
Підтримка переможців конкурсу соціально-культурних проектів		
48 000 грн		120 000 грн
Фінансова підтримка ЛКП «Центр розвитку туризму м. Львова»		
2 730 104 грн	з неї:	2 705 000 грн
На утримання апарату ЛКП		
1 382 681 грн		1 863 346 грн
Середньомісячний фонд заробітної плати на 1 працівника управління		
9 254 грн		7 485 грн
Капітальні видатки управління		
47 000 грн		115 000 грн

2016		2017
Середньомісячний фонд заробітної плати на 1 працівника ЛКП «Центр розвитку туризму м. Львова»		
5 521 грн		6 698 грн
Капітальні видатки ЛКП «Центр розвитку туризму м. Львова»		
975 000 грн	з них:	2 000 000 грн
Модернізація Центру туристичної інформації		
475 000 грн		752 000 грн
Музей міста		
500 000 грн		1 248 000 грн

Джерело:
місцевий
бюджет міста
Львова



**Для чого
Львову
туристи?**



Для чого
Львову
туристи?

ІСНУЄ ДВА ЛЬВОВА:
ОДИН – ДЛЯ ТУРИСТІВ,
ДРУГИЙ – ДЛЯ ЛЬВІВ'ЯН!

О БОЖЕ,
ЗНОВУ
ЦІ ТУРИСТИ!

БАГАТО
СМІТТЯ ВІД
ТУРИСТІВ!

ЗНОВУ
НЕМОЖЛИВО
ЗАБРОНЮВАТИ
СТОЛИК У
КАВ'ЯРНІ!

РАЙ ДЛЯ ТУРИСТІВ,
ПЕКЛО ДЛЯ
ЛЬВІВ'ЯН!!!

НЕМОЖЛИВО
ПРОЙТИ ЧЕРЕЗ
ПЛ. РИНОК!

Для чого
Львову
туристи?



2,6 млн. туристів**
26 туристів = 1 робоче місце*

* Дані Міністерства економічного розвитку та торгівлі

** Дані опитування, яке проводив "Інститут міста" на замовлення управління туризму ЛМР, 2016

*** Дані Державної фіскальної служби України

Цікава економіка галузі



361,4 млн. євро
гроші, які туристи залишили у
Львові у 2016

24 види економічної
діяльності задіяні в
туристичній галузі*



3 979 тис. грн
туристичний збір
у Львові за 2016 рік***



139 євро
середні витрати 1 туриста за
весь період перебування у Львові**

100 тис. населення
було зайнято у прийомі гостей –
близько 13% населення міста*



Львів



2,2 рази - зріст надходжень
в бюджет міста за останні 3 роки***



69 467 відвідувачів ТІЦ в 2016 році
3 них:
українці – 54%
іноземці – 46%



Тенденції





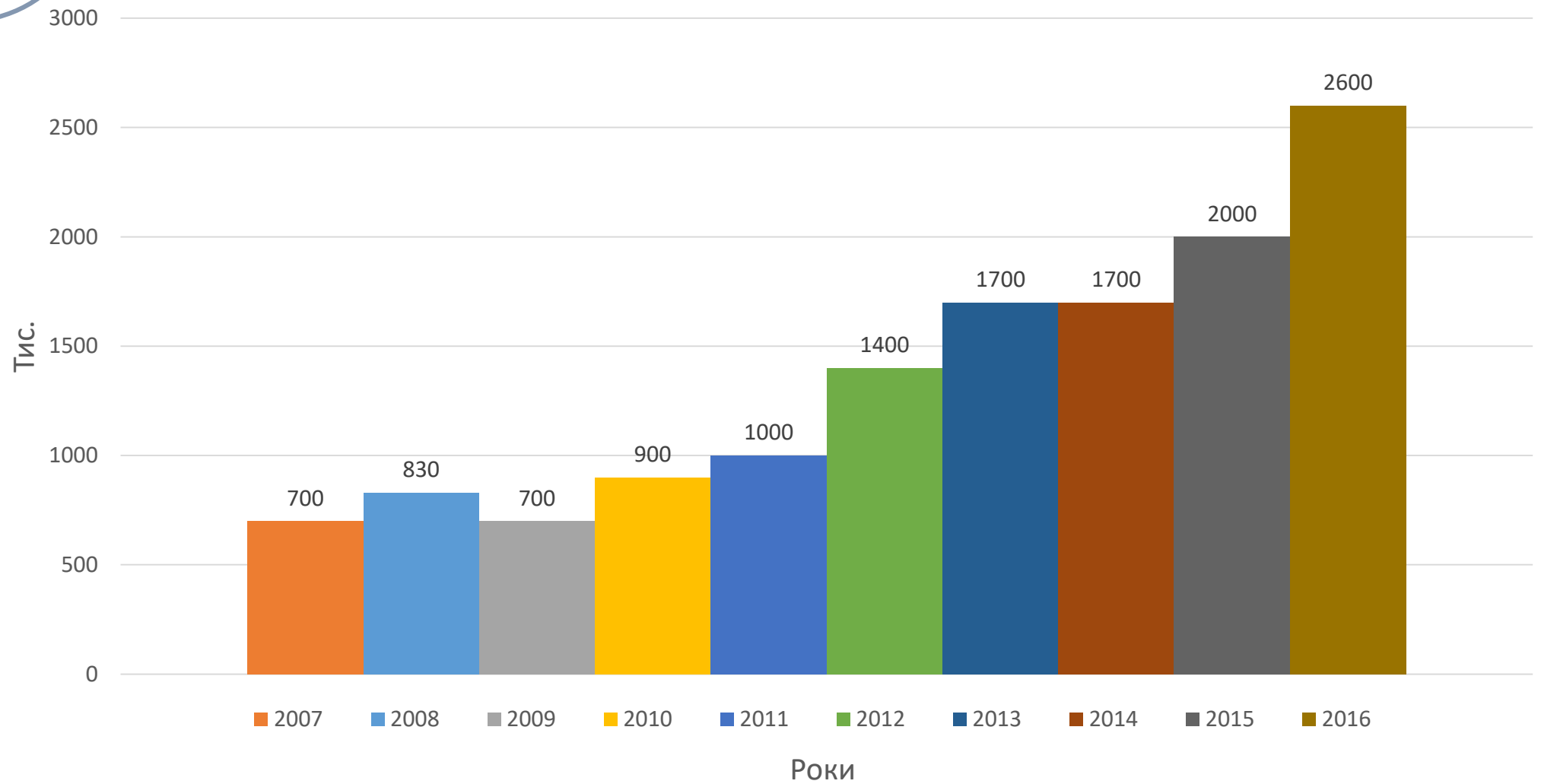
Тенденції

- Кількість гостей міста Львова за останні 10 років зросла майже **в 4 рази**
- Надходження в бюджет міста від галузі туризму зросло за останні 3 роки в 2,2 рази і становить у 2016 році **71 млн. грн.**
- Динаміка зростання за період 2015-2016 роки – **25 %**
- За 6 років туристичний збір зріс на 3 млн. грн або більше як в **4 рази**, з них сума, яку сплатили фізичні особи зросла в 10 разів, а юридичні – в 3 рази

Дані опитування, яке проводив “Інститут міста” на замовлення управління туризму ЛМР, 2016
Дані Державної фіскальної служби України

Тенденції

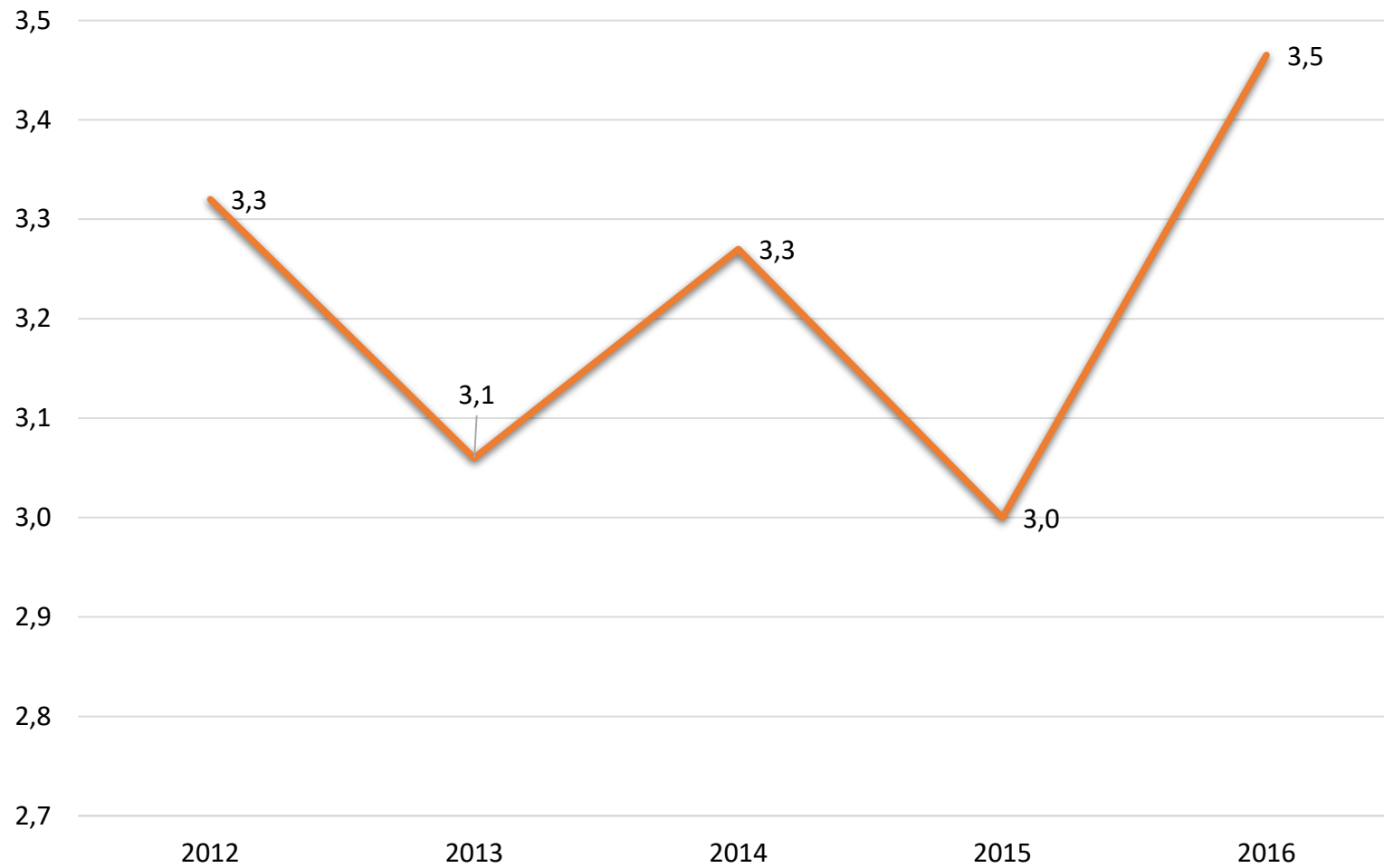
Кількість гостей міста Львова 2007 - 2016 роки



Дані дослідження "Інституту міста" на замовлення управління туризму ЛМР

Тенденції

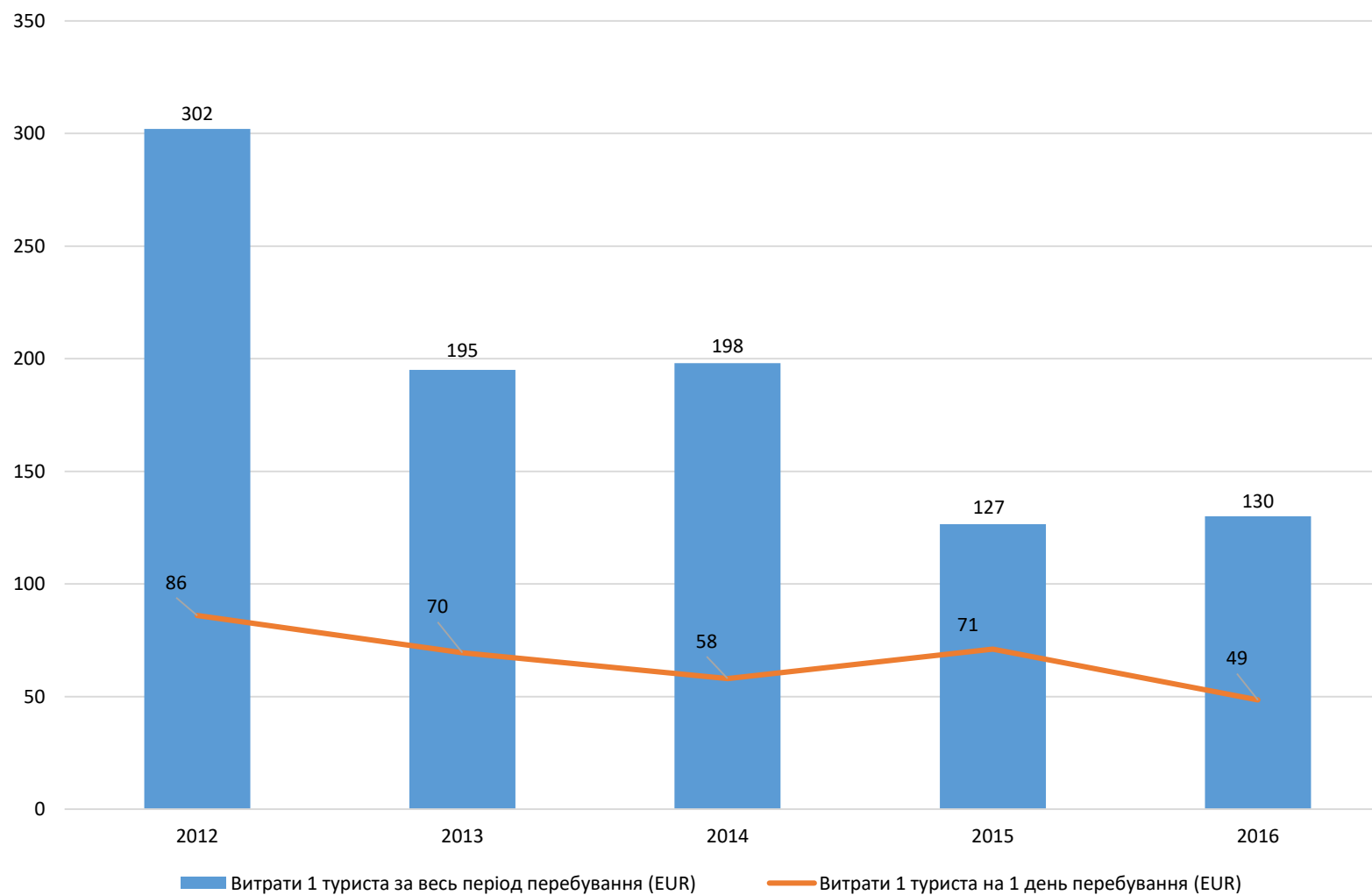
Середня тривалість перебування туриста у м. Львові, дні



Дані дослідження "Інституту міста" на замовлення управління туризму ЛМР

Тенденції

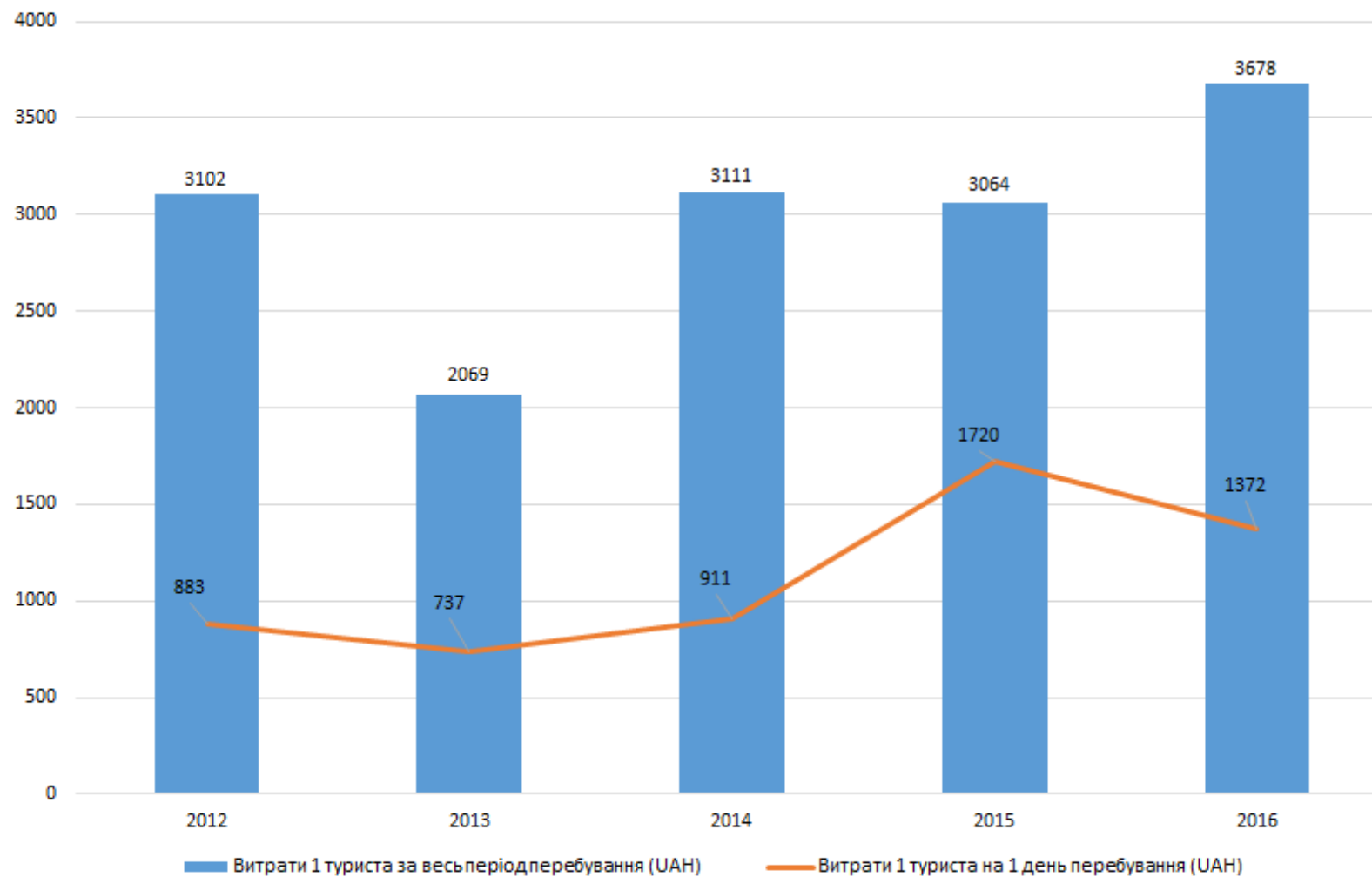
Витрати 1 туриста у місті Львові, EUR



Дані дослідження "Інституту міста" на замовлення управління туризму ЛМР

Тенденції

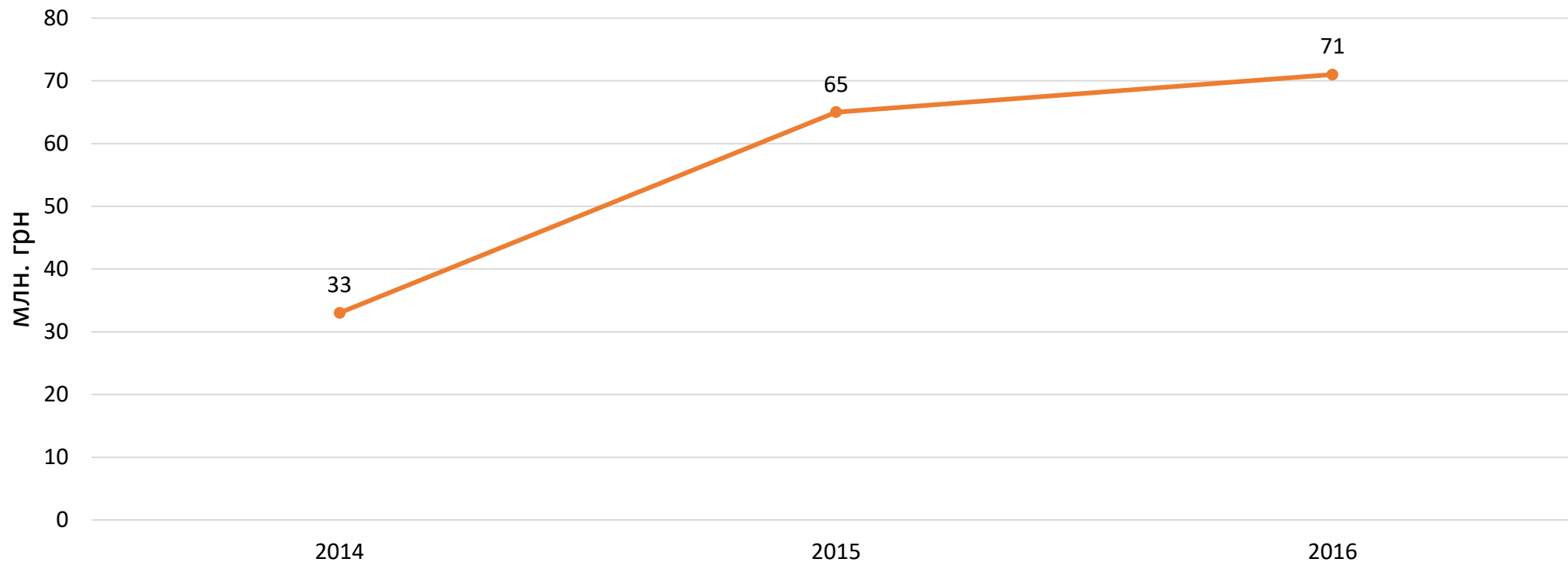
Витрати 1 туриста у місті Львові, УАН



Дані дослідження "Інституту міста" на замовлення управління туризму ЛМР

Тенденції

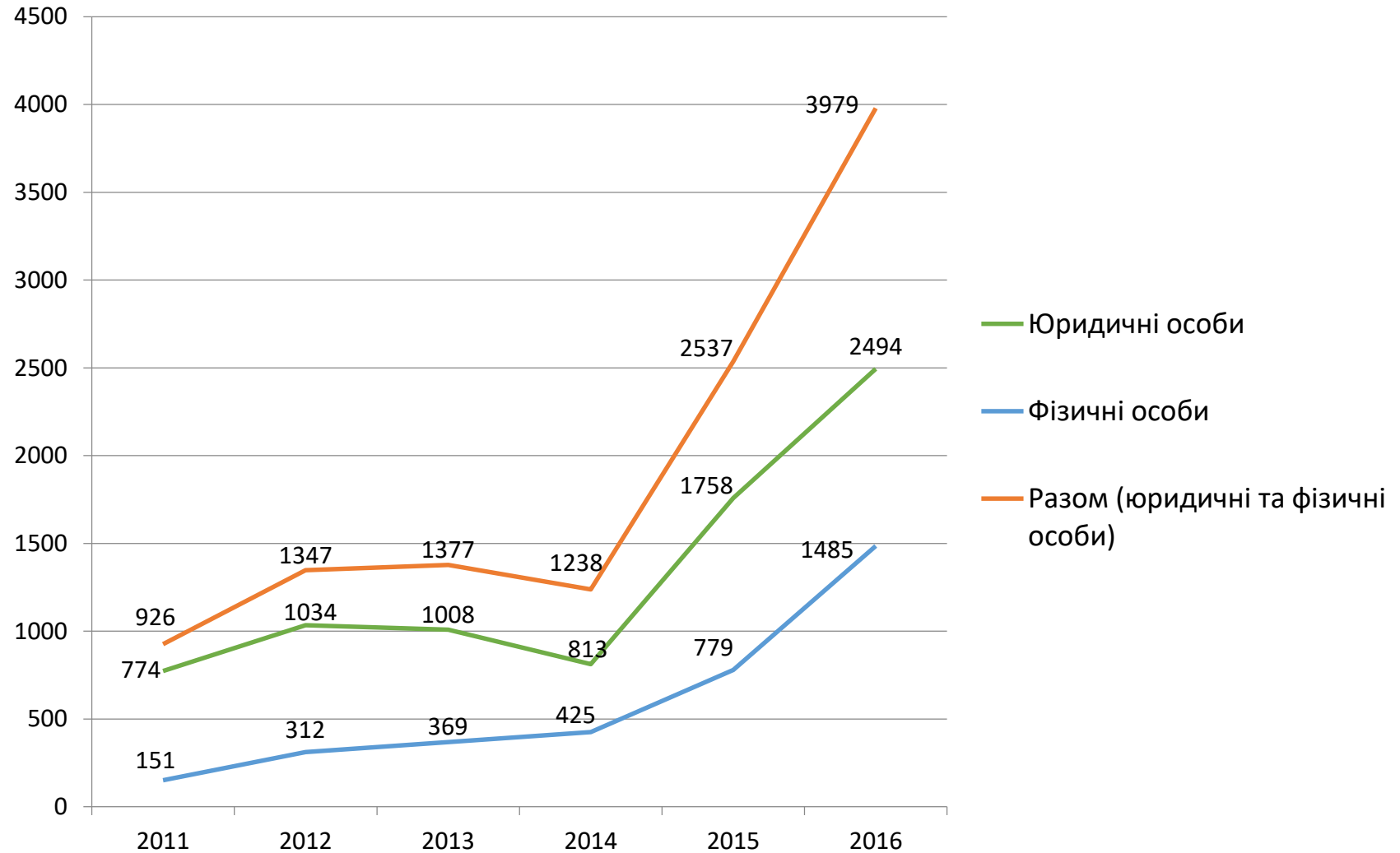
Надходження в місцевий бюджет від галузі туризму



Дані Державної фіскальної служби України

Тенденції

Туристичний збір. Надходження до бюджету міста 2011-2016 роки, тис. грн.



Дані відділу доходів управління фінансів департаменту фінансової політики ЛМР



Наші цілі




Наші цілі

Активне просування
Львова на основних
цільових та нових ринках.
Збільшення кількості
іноземних гостей:
51% від загальної
кількості

Баланс між туристами
та мешканцями –
розширення
туристичних меж
Львова, розвиток
нових громадських
просторів

Покращення
культурної пропозиції
міста. Підтримка
існуючих подій та
створення нових подій
та маршрутів цікавих
для пріоритетних
ринків

Сталий
розвиток
туризму



**Пріоритетні
напрямки
роботи**



Пріоритетні
напрямки
роботи



Пріоритетні
напрямки
роботи

Пріоритетні ринки для Львова

Маркетинг міста



I пріоритет:
Україна
Польща
Німеччина
Австрія
США/Канада

II пріоритет:
Великобританія
Білорусія
Литва
Прибалтика
Ізраїль

Нові ринки:
Китай
Франція

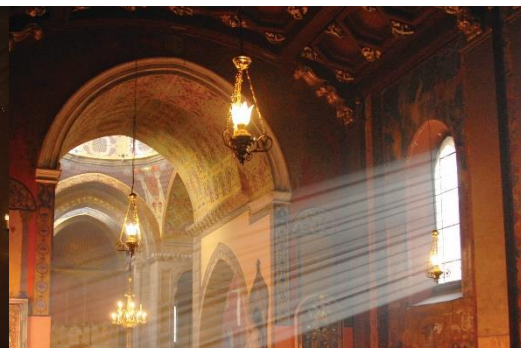
Пріоритетні
напрямки
роботи

Туристичні теми Львова

- Архітектура
- Фестивалі
- Мистецтво
- Духовність

Маркетинг міста

- Кава і шоколад
- Пиво і галицька кухня
- Бізнес туризм
- Активний відпочинок

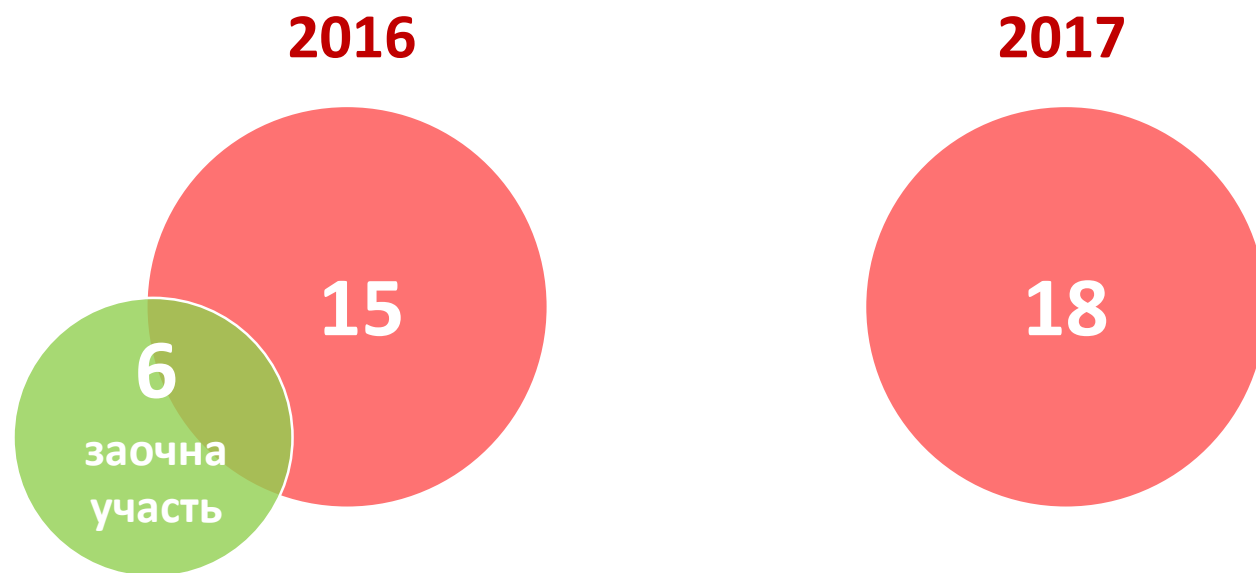


Пріоритетні
напрямки
роботи

Міжнародні туристичні заходи

Маркетинг міста

Представлено Львів на міжнародних
туристичних заходах



Пріоритетні
напрямки
роботи

Міжнародні туристичні заходи

Маркетинг міста



Україна



Україна



Україна



Польща



Польща



Австрія



Німеччина



Європа



США



Франція



Велика Британія



Грузія



Ізраїль

Промо-тури

Маркетинг міста

2016

Фам-тури для туроператорів

9 турів

Франція – січень

Італія – квітень

Ізраїль – травень

Хорватія – червень

Литва – вересень, жовтень,
грудень

Білорусь – вересень

Туркменістан – грудень

2016

Прес-тури для журналістів

2 тури

Азербайджан – липень

Білорусь – листопад

2017

3 тури

Ізраїль – квітень

США – квітень

Болгарія – жовтень



Пріоритетні
напрямки
роботи

Дослідження ринку

2016		2017
Статистика відвідуваності Центру туристичної інформації		
щоденно		щоденно
“Туристичний барометр”		
щомісячно		щомісячно
Бюлетень “Туристичного барометру”		
-		щоквартально
Аналіз відпочинкових туристів		
квітень жовтень		щомісячно
Аналіз результатів досліджень		
2011-16		2017
Введення даних Львова в TourMIS		
-		щомісячно

Маркетинг міста



Центр
туристичної
інформації



Tourist
Barometer



ІНСТИТУТ МІСТА



www.tourmis.info

Дні Львова спільно з відділом промоції міста



2016: Львівський місяць у Вроцлаві

2017: Тбілісі, Грузія
Вільнюс, Литва
Мінськ, Білорусь

Промокампанії

2016: “Львів вартує твого візиту”
Листівка

2017: “Lviv.Nice to meet you”
“Lviv. Nice to see you!”
Ролик
Каталог
Листівка

Випуск Офіційного путівника

2016: Випуск 1. ЗИМА 2017

Тираж: 60 тис.

Вартість: 144 тис.

Джерело фінансування:

120 тис. грн

рекламні кошти,

20 тис. грн

з бюджету

2017: Випуск 2. ЛІТО 2017

Випуск 3. ЗИМА 2018



Листівка

Маркетинг міста

ВИПУСК 1. ЗИМА 2017



ЛЬВІВ
ОФІЦІЙНИЙ ПУТІВНИК

WWW.LVIV.TRAVEL

Офіційний путівник

Пріоритетні
напрямки
роботи

Канали комунікації

Маркетинг міста

Соціальні мережі



Facebook: Lviv.Travel

Lviv Tourism Office - сторінка управління туризму

Lviv Tourist Information Center - сторінка Центру туристичної інформації

Сайти



Lviv.Travel: www.lviv.travel

Центр туристичної інформації: www.touristinfo.lviv.ua

2017

- Розробка маркетингового плану просування туристичного бренду міста в інформаційному просторі
- Розміщення інформації та рекламних блоків про Львів туристичний у бортових журналах та туристичних оглядачах - реламма у Wizz Air
- Підготовка та розсилка Newsletter партнерам на основних цільових ринках

Пріоритетні
напрямки
роботи

Покращення туристичної пропозиції

Дні європейської спадщини

2016:

- Спільно з GIZ
- ✓ 2 дні
- ✓ 50 волонтерів
- ✓ понад 1000 відвідувачів екскурсій
- ✓ 40 заходів: 2 міські гри, 3 виставки, 2 інтерактивні заходи для дітей, 2 вело-екскурсії, 2 панельні дискусії, 6 лекцій, 13 прогулянок, 10 екскурсій
- ✓ 20 заходів поза межами туристичного центру Львова
- ✓ 13 заходів без попередньої реєстрації
- ✓ додано до проекту 6 міст України

2017:

- Час проведення - 9-10 вересня
- Додатковий блок заходів по реставрації
- Конкурс для інших міст України до співфінансування GIZ
- Випуск методички по організації ДЕС українською мовою
- Організація зустрічі з організаторами ДЕС інших міст України



Туристичне навантаження **Покращення туристичної пропозиції**

2016:

- Розробка концепції розширення туристичного навантаження:
- ✓ Підвищення привабливості громадського простору м. Львова для львів'ян та гостей міста
- ✓ Розведення туристичних потоків
- ✓ Розширення меж туристичного центру

2017:

- Впорядкування туристично-атракційного транспорту
- Популяризація і розвиток нових громадських просторів.
- Проект «Літо на Високому Замку»
- Впорядкування вуличного мистецтва

Фестиваль вуличного мистецтва «Алярм»

Мета:

- розвиток вуличного мистецтва
- розширення меж туристичного Львова

2016:

- 25 художників-учасників з усієї України

2017:

- проведення 5-6 серпня
- створення туристичного маршруту «Місцями Алярму»



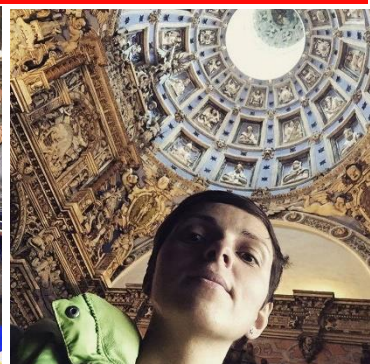
“Обери музей свого настрою!”

2016:

- 37 днів
- 35 музеїв-учасників
- понад 1500 відвідувачів

2017:

- час проведення - травень-червень



Покращення туристичної пропозиції

Плани 2017

2 Smart-маршрути:

- “Львівські леви”, “Львів науковий”
- реалізація спільно з мобільним оператором Vodafone
- запуск в березні

Розвиток, наповнення та просування тем:

- “Навколо Львова”: “Більше Львова” - Львів+регіон
- “Медичний туризм та рекреація” - Львів+регіон

Кампанія “Привітне місто”

Охоплює сфери обслуговування: таксі, заклади розміщення, харчування, медицина

Мета кампанії - створення та напрацювання високих стандартів якості та безпеки у сфері послуг

2016:

- формування критеріїв якості послуг таксі для запуску кампанії “Привітне таксі”
- проведення зустрічей з представниками таксі, вуличними музикантами

2017:

- **Запуск** - лютий
- Робота з середовищами: готелями, хостелами, гідами, ресторанами, таксі, вуличними музикантами, медичними закладами
- **“Таємний гість”** - моніторинг наданих послуг у місті та оцінка сервісу
- Нагородження сертифікатами “Місто рекомендує”
- Відзнака найкращих в галузі у Всесвітній день туризму

Пріоритетні
напрямки
роботи

Сервіс/Якість

Запуск продажу комерційної продукції в Центрі туристичної інформації:

- city card
- тури туристичних фірм
- квитки в театри, музеї, на концерти
- сувенірна продукція
- друковані карти



Пріоритетні
напрямки
роботи

Туристична навігація

2016:

- Аудит та обґрунтування дизайну
- Пішохідна інформаційно-орієнтаційна система:
 - ✓ дизайн
 - ✓ робота з прототипами
 - ✓ виготовлення і встановлення
- Система інформації на громадському транспорті:
 - ✓ дизайн
 - ✓ робота з прототипами
 - ✓ виготовлення і встановлення
- Навігація для велосипедистів:
 - ✓ дизайн
 - ✓ робота з прототипами

2017:

- Пішохідна інформаційно-орієнтаційна система:
продовження виготовлення і встановлення
- Система інформації на громадському транспорті:
продовження виготовлення і встановлення
- Навігація для велосипедистів:
виготовлення і встановлення

Виконання робіт до квітня

Туристично-інформаційна інфраструктура



Пріоритетні
напрямки
роботи

Освіта в галузі

Навчання спеціалістів галузі Заходи з обміну досвідом від European Cities Marketing

2016:

TourMIS workshop, Відень, Австрія
TIC Expert Meeting, Дублін, Ірландія

2017:

TIC Expert Meeting, Будапешт, Угорщина
TourMIS workshop, Відень, Австрія

★ **Відновлення Львівської Школи гостинності**
у кінці лютого

Навчання студентів

Проект “Рецепти гостинності”

тренінги, семінари, лекції експертів

2016:

4 тренінги
120 учасників

2017:

1-2 тренінги на місяць

Навчання школярів

Проект “Львів: від легенд до історичних фактів”

спільно з управлінням освіти

2016:

7 лекцій
близько 500 учасників

2017:

2 лекції на місяць



Пріоритетні
напрямки
роботи

Об'єднання гравців ринку

Комунікація та співпраця з туристичним кластером міста

2016:

- 4 зустрічі з кластером
- Створення Громадської ради при управлінні

2017:

- Продовження роботи Громадської ради

Львівський туристичний форум 2016:

Тема - "Туризм майбутнього. План дій"

Об'єднано з виставкою "ТурЕКСПО"

- 2 дні
- 19-20 жовтня
- 148 учасників форуму
- 40 українських міст
- 10 цікавих заходів
- 4 іноземних експерти

2017:

Час проведення: 19-20 жовтня



Підтримка діяльності НГО

Конкурс соціально-культурних проектів
“Зробимо Львів кращим”

2016:

- 3 проекти
- 48 тис. грн.
Openlviv.blind.ua
- 10 екскурсій
- 200 осіб з порушеннями зору
Сімейна туристична забава «Шлях»
- 120 учасників
- дитячий табір «Росинка»
ІХ Міський фестиваль активного туризму та дозвілля «Манівці»
- 3 дні
- 800 активних учасників - школярі та студенти
- 2 000 глядачів

Фінансова підтримка 2-х навчальних конференцій Львівського Інституту Економіки і Туризму та Львівського Національного Університету ім. І. Франка

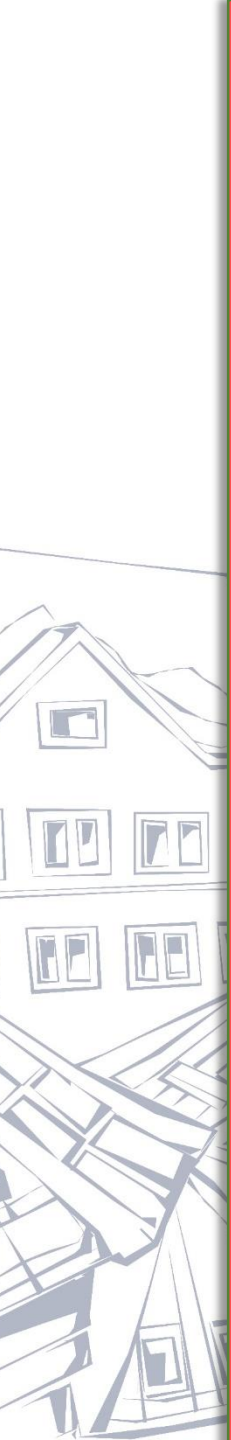
Об'єднання гравців ринку

2017:

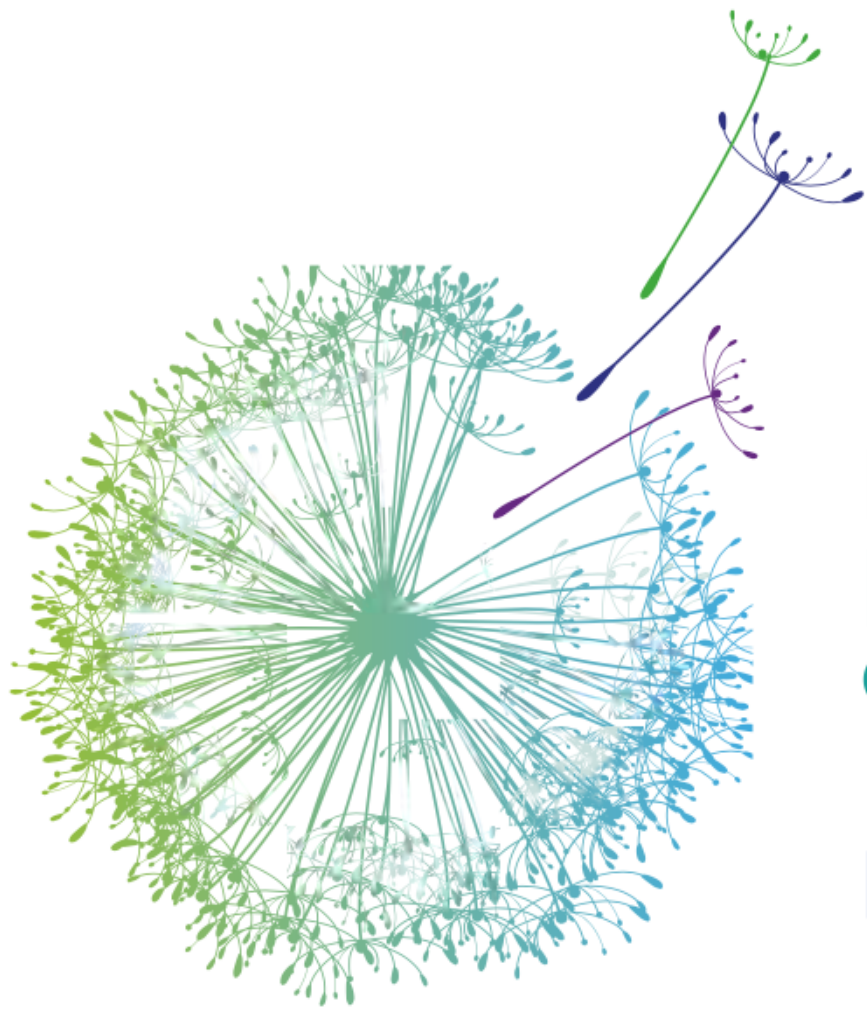
7 поданих проектів:

- Туристичні маршрути для незрячих
- Курси підготовки кваліфікованих спеціалістів супроводу туристичних груп
- Створення мистецьких об'єктів вуличного мистецтва для туристичного маршруту у Львові
- Х Міський фестиваль активного туризму та дозвілля «Манівці»
- Ознакування пішого та велосипедних шляхів у смт. Брюховичі
- Проект «Стіни говорять». Створення арт-об'єктів
- Інформативні зупинки громадського транспорту





Сталий розвиток



2017
INTERNATIONAL YEAR
OF SUSTAINABLE TOURISM
FOR DEVELOPMENT

Сталий
розвиток

Згідно з ЮНВТО, 2017 – це рік сталого розвитку туризму!
Слоган: Подорожуй. Насолоджуйся. Поважай.

2016

Прийнято концепцію розширення меж туристичного центру Львова, що збільшує Туристичну пропозицію + збільшує дохід + зменшує тиск на територію

2017

Дослідження сталості розвитку туризму у м. Львові: згідно з методикою EU Tourism Indicator System

Система тренінгів: «Зелена гостинність», «Reduce Re-use Recycle»

Події: «Фестиваль сміття»

Ресторани: вирішення питання «Що робити з відходами їжі?»

Готелі: зменшення споживання ресурсів та повторне використання





Стратегія розвитку

Стратегія
розвитку

Розробляємо стратегію розвитку 2017-2022
«Прорив туризму у Львові»





**Зворотній
зв'язок**

**Коментарі
Пропозиції
Побажання**



**Дякуємо
за увагу!**

Львівський туристичний офіс
Тел.: +38 032 297 57 53
E-mail: tourism@city-adm.lviv.ua