

және іздеуге бағытталған құжат айналымы жүйесінің ерекше жағдайы. Кейбір жүйелер әсіресе толық мәтінді іздеудің дамыған құралдарымен ерекшеленеді: анық емес іздеу, семантикалық іздеу және т. б., басқалары сақтауды тиімді ұйымдастыруға байланысты: HSM, ақпаратты сақтауға арналған жабдықтардың кең спектрін қолдау және т. б.

Workflow (WF) құралдары дамыған электрондық құжат айналымы жүйелері. Бұл жүйелер негізінен белгілі бір объектілердің алдын-ала белгіленген бағыттар бойынша қозғалысын қамтамасыз етуге арналған («қатаң бағыттау»деп аталады). Әр кезеңде объект өзгеруі мүмкін, сондықтан оны жұмыс деген жалпы сөз деп атайды. Бұл типтегі жүйелер workflow жүйелері деп аталады – «жұмыс ағыны» (өкінішке орай, бұл термин үшін орыс тілінде нақты балама жоқ). Құжаттар жұмысқа байланысты болуы мүмкін, бірақ құжаттар бұл жүйелердің негізгі объектісі емес. Осындай жүйелердің көмегімен сіз белгілі бір жұмыстарды ұйымдастыра аласыз, олар үшін барлық кезеңдер алдын-ала белгілі және жазылуы мүмкін[4].

Ұйымды басқаруды қолдауға және білім жинақтауға бағытталған электрондық құжат айналымы жүйелері. Әдетте алдыңғы екеуінің элементтерін біріктіретін бұл «гибридті» жүйелер. Бұл жағдайда жүйеде негізгі тұжырымдама құжаттың өзі де, орындалуы керек тапсырма да болуы мүмкін. Ұйымды басқару үшін «қатаң» және «еркін» бағыттау қажет, мұнда құжаттың қозғалыс бағытын менеджер тағайындайды (кіріс құжатты «бойайды»), сондықтан екі технология да осындай жүйелерде болуы мүмкін. Бұл жүйелер мемлекеттік басқару құрылымдарында, дамыған иерархиямен ерекшеленетін ірі компаниялардың кеңселерінде белсенді қолданылады, құжаттар қозғалысының белгілі бір ережелері мен рәсімдері бар. Бұл ретте қызметкерлер құжаттарды бірлесіп жасайды, шешімдер дайындайды және қабылдайды, олардың орындалуын орындайды немесе бақылайды.

Ірі кәсіпорындарда мұндай жүйелерді енгізу кезінде жүйенің тиімді басқаруға, ақпараттың үлкен көлемін өңдеуге, өндірісті басқарудың автоматтандырылған жүйелерімен интеграциялауға, масштабтауға, кезең-кезеңмен енгізуге, аумақтық бөлуді есепке алуға, күрделі ұйымдастырушылық құрылымға, қол жеткізуді ұйымдастырудың рөлдік принципіне және т. б. мүмкіндік беретінін анықтау маңызды.

Әдебиеттер тізімі

- 1 Документология: Программа по специальности “Документоведение и документационное обеспечение управления” /Сост. Ю.Н. Столяров; МГУКИ. – М., 2020. – 25 с.
- 2 Золотова Н.Ю. Электронные книги и их использование в логистике // Сборник/ВГБИЛ. – М.: Рудомино, 2020. – С. 52-76
- 3 Класквин Ф.Ф., Тимофеева О.В. Электронные журналы: традиционные участники, новые роли // Информационные ресурсы. – 2021. - No 4. – С. 25-27
- 4 Агеев В.Н. Электронная документация: новое средство социальной коммуникации. – М.: Мир книги, 2019. – 230 с.

Цифровая трансформация Казахстана: digital-проекты в туристской отрасли

А.С.Бименде

магистрант 2-го года обучения по специальности «Туризм»

Научный руководитель: к.э.н., старший преподаватель Л.В.Ташенова

anelbimende@gmail.com

Карагандинский университет имени академика Е.А.Букетова, г. Караганда

Аннотация: цифровая трансформация туризма Казахстана, использование новых инновационных технологий выступают ключевыми факторами диверсификации национальной экономики, ее конкурентоспособности. В динамично меняющемся мире переход экономики на цифровые технологические платформы способствует качественному развитию не только одной определенной отрасли, но и других смежных отраслей. Целью статьи является изучение актуальных digital-проектов как объектов цифровой перестройки туристской отрасли.

Ключевые слова: цифровая трансформация, digital-проекты, цифровизация, туристская отрасль.

В туристской отрасли активно внедряются цифровые технологии. Это связано, кроме прочего, и с изменениями в образе потребления, вызванными пандемией. Эксперты называют цифровизацию одной из тенденций, которая должна привести к восстановлению и дальнейшему развитию сферы туризма.

За последние два года, как отметила на совещании по цифровым проектам отрасли туризма Председатель Комитета туристской отрасли Президиума НПП РК - Юлия Якупбаева, была проделана масштабная работа по цифровизации туризма [1]: в частности, внедрены и постоянно дополняются, дорабатываются ряд digital-проектов в туристской отрасли, среди них - «Kazakhstan.travel», «E-Qonaq», «Tourisonline.kz», «Онлайн академия внутреннего туризма», служба приема жалоб «Shagym», «ТурСтат» и др.

Одной из важных задач для развития внутреннего и въездного туризма является создание условий для формирования туристской экосистемы, объединяющей всех участников рынка на онлайн-платформе для формирования лучшего клиентского опыта, интегрированной с внешними источниками данных и социальными платформами. Таким сервисом, не имеющим аналогов на казахстанском рынке, является национальный туристический портал «Kazakhstan.travel».

Участники туристской отрасли могут зарегистрироваться на сайте, предоставить информацию о своей компании, рассказать о турпродукте, который они предлагают, также оставить контактные данные: ссылки на сайт, социальные сети, номера телефонов.

Иностранному туристу, в свою очередь, видит страницы компаний с качественным, информативным, и, самое главное, мотивирующим к посещению Казахстана контентом на семи языках (казахский, русский, английский, французский, немецкий, китайский, корейский).

Также в сервис добавлен маркетплейс, где турпродукт можно забронировать. На данный момент сервис насчитывает более 13 туристических маршрутов, около 500 посетителей портала в день, 38 зарегистрированных гидов, 51 зарегистрированных туристических агентств [2].

Пандемия внесла свои корректировки в функционирование трэвел рынка в целом и в поведение самих туристов. Основным критерием, который напрямую влияет на решение о поездке, сейчас является безопасность.

«Safe Travels» - знак, позволяющий туристам определять компании по всему миру, внедрившие протоколы здравоохранения и гигиены, соответствующие Глобальным протоколам безопасных путешествий WTTC и Всемирной Организации Здравоохранения ООН. На сегодняшний день к инициативе #SafeTravels от WTTC присоединились и получили данный знак отличия более 130 стран, городов и регионов. АО «НК «Kazakh Tourism» поддержало данную инициативу и получило право от WTTC в выдаче знака #SafeTravels для туристских объектов на территории Республики Казахстан, соблюдающих требования протоколов безопасности деятельности в условиях пандемии COVID-19.

Субъекты туризма, присоединяясь к данной инициативе, получают ряд преимуществ, таких как:

- маркетинговое продвижение субъектов туризма РК на официальном интернет сайте kazakhstan.travel;

- мотивация персонала по повышению уровня предоставляемых услуг (соответствие международным протоколам WTTC)

«E-Qonaq» - информационная система для сбора и учета туристического потока и миграционного контроля.

Внедрение системы повышает качество туристических услуг и привлекательность отечественных отелей, а также улучшает контроль за соблюдением миграционного законодательства Республики Казахстан. Система создана в рамках реализации государственной программы развития туристической отрасли Министерством Культуры и Спорта при содействии Министерства Внутренних дел Республики Казахстан.

Основные задачи сервиса «E-Qonaq»:

- улучшение туристического климата.
- автоматизация уведомления о прибытии иностранного туриста;
- создание единого реестра мест размещения;
- анализ туристического потока;
- миграционный контроль;
- повышение уровня защищенности государства;
- инфраструктура для учета туристического сбора Ved-Tax;
- сервисы для повышения качества туристических услуг.

«Tourisonline.kz» – портал, в котором рассматриваются различные аспекты развития сферы туризма РК: особенности, актуальные вопросы, основные направления, формирование туристической экосистемы, перспективы. Также опубликован график инфотуров на 2021 год и отображен дайджест основных новостей в сфере туризма Казахстана и мира.

На платформе Tourisonline.kz имеется интерактивная карта маршрутов и достопримечательностей, которая охватывает маршруты по ТОП-10 дестинациям Республики Казахстан и содержит информацию по 50 маршрутам общей длиной более 7500 км., в том числе 584 санитарно-гигиенических узлов, 239 пунктов питания, 244 объектов туристского интереса, 243 авто-заправочных станций, 132 мест размещения, 57 вокзалов (аэро-, авто- и железнодорожные вокзалы) [3].

«Онлайн академия внутреннего туризма» - платформа, где собираются в одно все знания профессионалов отечественной туристской отрасли. Организатором является АО «НК «Kazakh Tourism» по заказу Комитета индустрии туризма Министерства культуры и спорта Республики Казахстан и при поддержке Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен».

Цель проекта – предоставить предпринимателям в сфере туризма доступ к актуальной информации и знаниям, необходимым в ежедневной работе по развитию туризма в Казахстане, дать возможность постоянному обучению и профессиональному развитию.

В академии предоставляется возможность получить азы туристского бизнеса: от руководства как начать свою деятельность, до практических навыков по развитию действующего бизнеса.

Целевой аудиторией данного проекта являются:

- туроператоры по въездному и внутреннему туризму;
- турагенты;
- гиды, экскурсоводы, переводчики;
- отельеры;
- владельцы гостевых домов, горных хижин;

- собственники этнокомплексов;
- агрофермы;
- владельцы пасек, сыроварен и производства в сельских домах;
- представители объектов придорожного сервиса;
- работники ресторанного и кейтерингового бизнеса;
- выпускники ВУЗов, которые хотят работать в туризме и смежных профессиях;
- инстатурфирмы и тревел блогеры;
- производители уникальных товаров с интересным производством;
- этномастера, ювелиры, ремесленники;
- музыканты и аниматоры.

Пандемия COVID-19 оказала большое влияние на мировой туризм, и Казахстан не остался в стороне. Закрытие границ привело к росту интереса ко внутреннему туризму страны и спросу на профессиональную площадку, где все желающие субъекты туристского бизнеса могут получить полезную информацию для развития бизнеса. Обучение в онлайн академии поможет каждому участнику освоить и применять полученные знания по современным и востребованным трендам, которые диктует рынок во время кризиса и пандемии.

Цифровая платформа «Shagum» позволит туристам оставлять отзывы или жалобы при некачественном оказании услуг с целью выявления и точечного устранения недостатков, а также анализа системных проблем в обобщенном виде. Сейчас рассматривается вопрос о необходимости интеграции данного проекта с другими крупными цифровыми сервисами типа TripAdvisor.

Информационная система «ТурСтат» осуществляет статистический учет туристской деятельности в республике и предоставляет аналитику туристического потока в разных разрезах. Система создана в рамках реализации Государственной программы развития туристской отрасли на 2019-2025 годы Министерством культуры и спорта Республики Казахстан. Статистика туризма охватывает все стороны этой деятельности, что позволяет получить объективную картину рынка. Индустрия туризма в Казахстане является одной из приоритетных отраслей национальной экономики. Она способна стать драйвером роста для развития регионов: стимулировать деятельность малого и среднего бизнеса, создать новые рабочие места и увеличить поступления в бюджет.

Безусловно, мы видим огромный результат проделанной работы по цифровизации туризма за последний год. И эти результаты стали неоспоримым стимулом для развития не только туристской отрасли, но всех смежных отраслей.

Список литературы

1. <https://almaty.atameken.kz/ru/news/45452-tsifrovizatsiya-menyayet-industriyu-turizma>
2. <https://kazakhstan.travel/business>
3. <https://www.tourisonline.kz/maps>

Внедрение маркетинговых коммуникаций в деятельность государственных органов Республики Казахстан

Бурлаков Л. Н.¹, Кенжетаева А.С.², Абишев Н.К.³

¹Профессор Института управления Академии государственного управления при Президенте РК, Заслуженный деятель Республики Казахстан

²Старший преподаватель Института Дипломатии, Академии государственного управления при Президенте РК, магистр лидерства, магистр права