



Секция цифровизации
и смарт туризма КТА/КАГиР

Экспресс отчет о наличии цифровых навыков в Казахстанских туристических организациях с рекомендациями по улучшению этой работы.

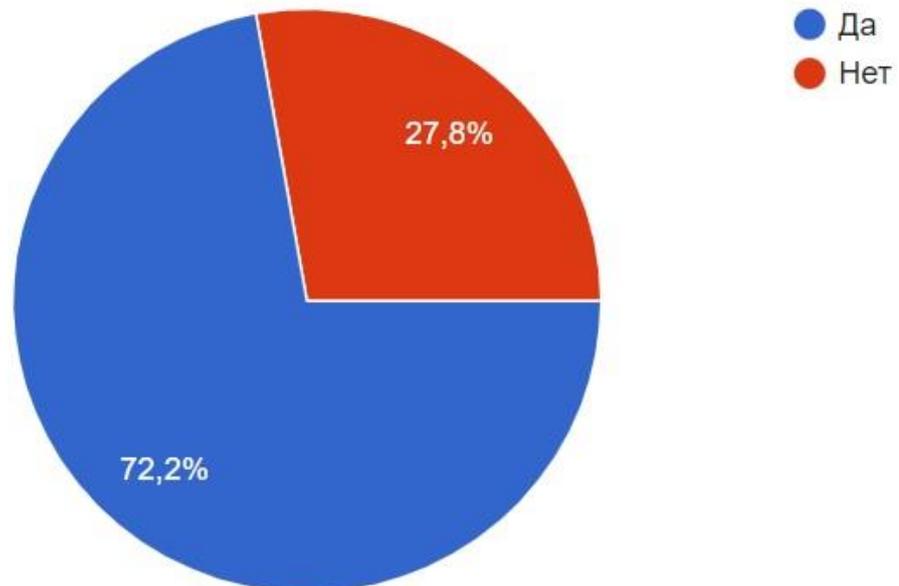
Введение и методология.

Данный отчет подготовлен на основании добровольного опроса, проводимого среди туристических организаций РК и участников чата «Цифровая среда»

Цель исследования: выявить необходимые цифровые навыки и владение ими тур сектора РК .

Раздел 1. Понимание структуры

Понимаете ли вы обязанности сотрудников и штатную структуру интернет-маркетинга в вашем предприятии?



72,2% опрошенных понимают штатную структуру и обязанности сотрудников, которые занимаются онлайн работой.

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

E-mail: info@centersmarttourism.com



Рекомендации по разделу 1:

Всем руководителям туристических организаций будет полезно сопоставить свою штатную структуру с современными инструментами интернет-маркетинга, а именно, свести основные обязанности и исполнителей в одну таблицу:

Виды работ	Штатная единица, ФИО
Разработка стратегии и контроль ее выполнения, контроль рекламных бюджетов и их эффективное использование, анализ общей онлайн статистики	
Поддержание имиджа компании и ее бренда в интернете, ответы на отзывы и комментарии в соцсетях, размещение информации о компании на новостных, картографических и прочих сторонних ресурсах.	
Написание статей, текстов, контента для сайта и соцсетей, сценарии для рекламных постов и сайта	
Съемка и монтаж видеороликов	
Воплощение в жизнь стратегии интернет маркетинга, заказы на рекламные материалы, закуп рекламы, распределение бюджета по разным каналам.	
Настройка контекстной рекламы в поисковых и других рекламных системах	
Настройка рекламы в соцсетях, размещение постов, актуальность контактной информации, оценка и анализ статистики в соцсетях.	
Оптимизация сайта и контента на нем для продвижения сайта в органическом поиске.	
Организация емэйл рассылок, ведение баз данных	
Оценка и анализ деятельности в онлайн с точки зрения трафика на сайт, оценка качество трафика, конверсию сайта	
Обслуживание сайта, слежение за его состоянием и обновлениями, внесение исправлений и обновлений в контент сайта	
Производство различных графических материалов для сайта и рекламы.	
Итого единиц:	

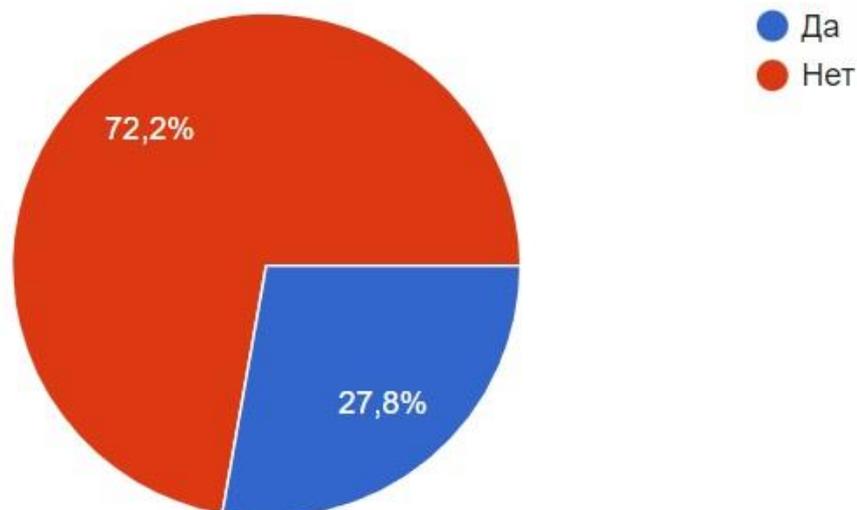
По итогам заполнения таблицы и ее анализу можно выявить неиспользуемые инструменты, а также дублирование функций или их неисполнение.



Раздел 2. Понимание интернет стратегии

Умеете ли вы прорабатывать стратегию интернет-маркетинга в своем предприятии и контролировать ее выполнение?

18 ответов



Только 27,8% туристических предприятий имеют представление об онлайн стратегии и могут ее контролировать, что в целом ведет к неэффективности, несистемности и повышенной затратности интернет продвижения.

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

E-mail: info@centersmarttourism.com



Рекомендации по разделу 2:

Рекомендуем руководителям туристических организаций начать изучение построения интернет стратегии а также попробовать построить упрощенную интернет стратегию своего предприятия по следующему плану:

1. Определение достижимых и измеряемых целей интернет продвижения на заданный срок.
2. Определение целевых аудиторий, их онлайн привычек, наиболее часто используемых ресурсов в интернете и других особенностей.
3. Моделирование пути клиентов к цели и точек касания в онлайн.
4. Прорисовка воронок продаж для разных сегментов ЦА и продуктов.
5. Анализ конкурентов в онлайн – ведение сайтов, соцсетей, платная реклама и т.д.
6. Выбор каналов и инструментов продвижения в онлайн с учетом воздействия этих каналов на ЦА, уровня конкуренции, доступности.
7. Определение и расчет бюджетов на заданный стратегией срок.

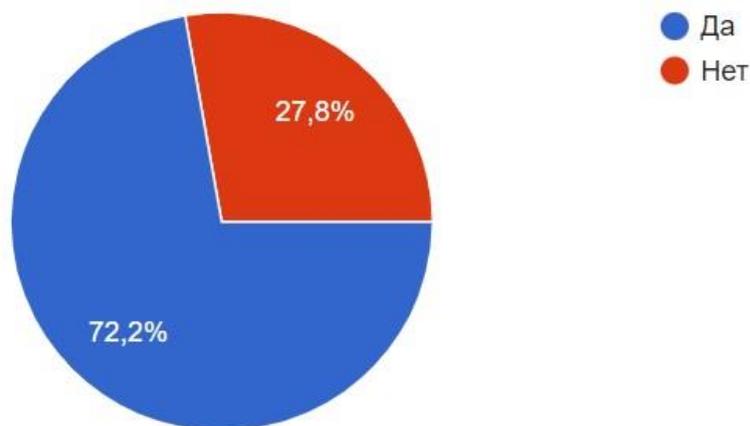
В случае затруднений рекомендуем дополнительное изучение основ построения стратегии по материалам в интернете, а также, например, с помощью учебника: <https://centersmarttourism.world/for-tourism-organisations/materials/basics-of-digital-travel-marketing-ru/>



Раздел 3. Понимание структуры сайта

Знаете ли вы структуру своего сайта и сможете ли ее доработать при необходимости?

18 ответов



72,2% опрошенных представляют структуру своего сайта

Рекомендации по разделу 3:

Тем, кто в этом затрудняется рекомендуем нарисовать макет своего сайта на бумаге и понять какие основные страницы и разделы есть на сайте, удобно ли клиентам находить нужную информацию, вся ли информация размещена в соответствующих разделах.

Как правило, люди привыкли к определенным общеупотребимым разделам, которые есть на сайтах и поэтому мы рекомендуем следовать традициям. Это подобно тому, что, например, сахарница на столе имеет определенную форму и чтобы найти сахар вам не нужно открывать все подряд банки. На сайтах так же рекомендуется придерживаться общепринятой структуры, чтобы люди знали: где искать нужную им информацию. Обязательными должны быть такие разделы : Главная, Продукция или Услуги, О нас, Контакты. Необязательными: Блог, Новости, Партнеры, Магазин, Онлайн бронирование, Акции и Специальные предложения и т.д. Следует отметить, что для разных типов бизнеса может подходить разная структура сайта, поэтому рекомендуем перед работами по дизайну сайта изучить сайты конкурентов и коллег и найти в них общие черты и, конечно, постараться сделать лучше.

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

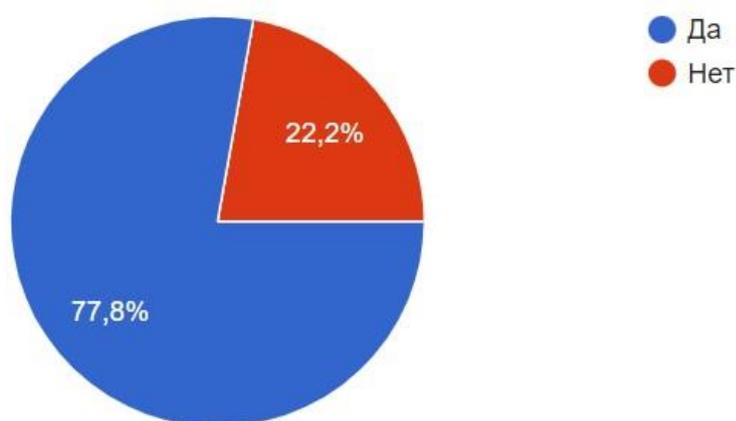
E-mail: info@centersmarttourism.com



Раздел 4. Умение администрировать сайт

Умеете ли вы управлять своим сайтом: обновлять контент, загружать изображения, добавлять разделы и т.д.?

18 ответов



Почти 78% умеют управлять своим сайтом.

Рекомендации по разделу 4.

Для тех, кто не умеет управлять сайтом следует для начала узнать – на какой системе или движке построен сайт. Затем следует изучить администрирование сайта более досконально на сайтах, которые осуществляют поддержку. Обычно, сайты строят на широко распространенных системах, некоторые из них:

<https://ru.wordpress.org/>

<https://tilda.cc/ru/>

<https://ru.wix.com/blog>

Также можно обратиться к подрядчику или вебмастеру, который обслуживает или поддерживает сайт, с просьбой обучения администрированию сайта.

Мы считаем, что данный навык необходим, т. к. дает скорость и простоту самостоятельного обновления контента на сайте.

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

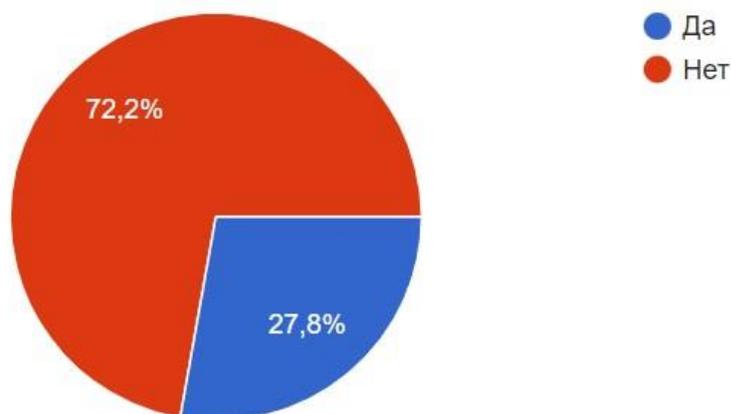
E-mail: info@centersmarttourism.com



Раздел 5. Использование Веб аналитики

Понимаете ли вы отчеты веб аналитики и умеете ли их анализировать?

18 ответов



72,2% предприятий не понимают и не используют веб-аналитику, из-за чего ведут работу в интернете «вслепую» и не могут оценить эффективность онлайн работы. Кроме того, закупка рекламы в интернете без дальнейшей оценки ее эффективности через веб-аналитику редко приводит к положительным результатам и росту выручки.

Рекомендации по разделу 5:

1. Мы рекомендуем установить и применять на сайтах самую современную и точную веб аналитику от Google 4-й версии, сокращенно GA4.
2. Руководителям, владельцам, маркетологам пройти бесплатное обучение GA4, например, здесь: <https://skillshop.exceedlms.com/student/path/66744-google>
3. Пройти бесплатную сертификацию по GA4 здесь: <https://skillshop.exceedlms.com/student/path/525084-sertifikatsiya-po-google-analitike>

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

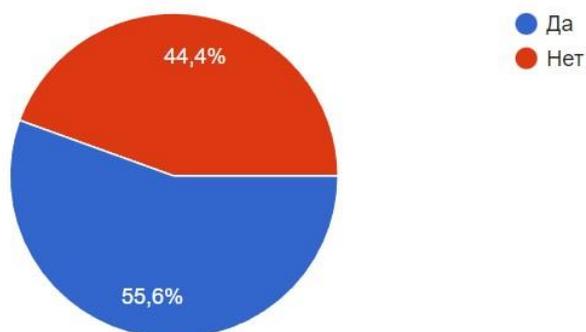
E-mail: info@centersmarttourism.com



Раздел 6. Использование статистики соцсетей

Понимаете ли вы статистику отдельных постов и общую статистику вашего предприятия в различных соцсетях?

18 ответов



Около половины респондентов не понимают, а следовательно не используют статистику соцсетей. В то время, как соцсети так или иначе ведутся и используются для привлечения клиентов, однако эта работа не оценивается, не контролируется и эффективность этой работы неизвестна.

Рекомендации по разделу 6

Всем следует изучить и применять на практике данные статистики для всех социальных сетей. Внутри соцсетей есть специальные разделы помощи, где есть подробные указания по извлечению и использованию статистики:

Facebook: <https://www.facebook.com/help/268680253165747>

Instagram: <https://www.facebook.com/business/learn/lessons/use-instagram-insights-to-see-how-account-and-content-are-performing>

Twitter <https://help.twitter.com/ru/managing-your-account/using-the-tweet-activity-dashboard>

Linkedin <https://business.linkedin.com/marketing-solutions/reporting-analytics>

Tiktok <https://ads.tiktok.com/help/>

Pinterest <https://help.pinterest.com/ru/business/article/pinterest-analytics>

OK <https://help-odnoklassniki.ru/kak-posmotret-statistiku-gruppy-v-odnoklassnikah/>

VK <https://vk.com/biz/article/statistika>

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

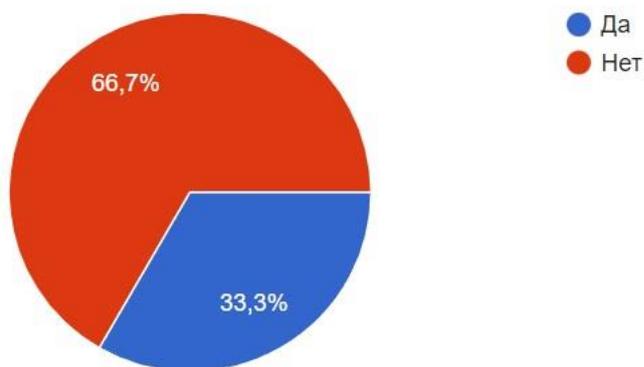
E-mail: info@centersmarttourism.com



Раздел 7. Понимание платной рекламы в интернете

Понимаете ли вы: как и где покупать рекламу в интернете и соцсетях, как настраивается онлайн реклама, от чего зависят бюджеты такой рекламы?

18 ответов



66,7% респондентов не знают: как, где и почему можно приобрести платное продвижение в интернете.

Рекомендации по разделу 7.

Всем, кто так или иначе занимается платным продвижением, следует изучить источники платного трафика и как с ними работать. Во всех без исключения платных системах есть учебники и подробные разделы помощи:

Google

Сертификация и обучение Google реклама

https://skillshop.exceedlms.com/student/catalog/list?category_ids=2864-sertifikatsii-po-google-reklame

Обучение и сертификация по поисковой Google рекламе

<https://skillshop.exceedlms.com/student/path/311306-google-ads-search-professional-certification>

Обучение и сертификация по медийной Google рекламе

https://skillshop.exceedlms.com/student/path/18080-google?sid=84bbf8d9-759b-4171-9103-ec5a1fdbb58c&sid_i=6

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

E-mail: info@centersmarttourism.com



Обучение и сертификация по Google видеорекламе

https://skillshop.exceedlms.com/student/path/18236-google?sid=84bbf8d9-759b-4171-9103-ec5a1fdbb58c&sid_i=8

Яндекс

<https://yandex.kz/adv/edu>

Meta (Facebook, Instagram, Whatsapp)

Обучение рекламе на платформе Meta <https://www.facebook.com/business/small-business/advertise>

Сертификация рекламы на платформе Meta <https://www.facebook.com/business/learn/certification>

Бесплатные курсы по рекламе в Meta <https://www.facebook.com/business/learn/courses>

Tiktok

<https://www.tiktok.com/business/ru>

Twitter

<https://business.twitter.com/en/help/troubleshooting/how-twitter-ads-work.html>

Linkedin

<https://business.linkedin.com/marketing-solutions>

OK

<https://ok.ru/business>

<https://target.my.com/pro/articles/kak-nastroit-target-v-ok>

VK

<https://expert.vk.com/>

Естественно, выбор социальной сети и каналов продвижения зависит от заранее проработанной интернет стратегии.

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

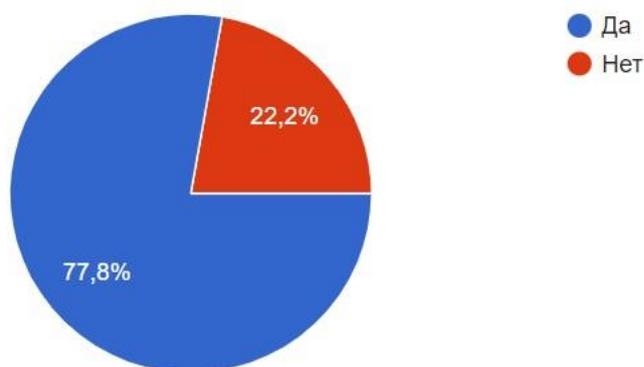
E-mail: info@centersmarttourism.com



Раздел 8. Поддержание онлайн репутации

Знаете ли вы: что пишут о вашей организации туристы в интернете на платформах типа Tripadvisor, Google maps, Yandex карта, 2GIS и других?

18 ответов



22,2% не знают и не проверяют – что пишут об их компании в интернете, а следовательно не отвечают на отзывы и не заботятся о своей онлайн репутации.

Рекомендации по разделу 8.

Всем руководителям туристических организаций следует взять за правило – хотя бы раз в неделю проверять отзывы о своей организации. Лучше всего настроить в различных системах оповещения о новых отзывах, чтобы оперативно реагировать на них.

Следует проверять размещение, правильность информации о компании и ответы на отзывы. Если результат проверки отрицательный, то зарегистрироваться по ссылкам ниже и ответить на неотвеченные отзывы:

1. Google Business Profile (Google карта) здесь: <https://www.google.com/business/>
2. Яндекс справочник (Яндекс карта) : <https://yandex.ru/sprav/companies>
3. 2GIS: <https://reklama.2gis.ru/add-info>
4. Tripadvisor: <https://www.tripadvisor.com/ru-RU/hc/owner/articles/397>

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

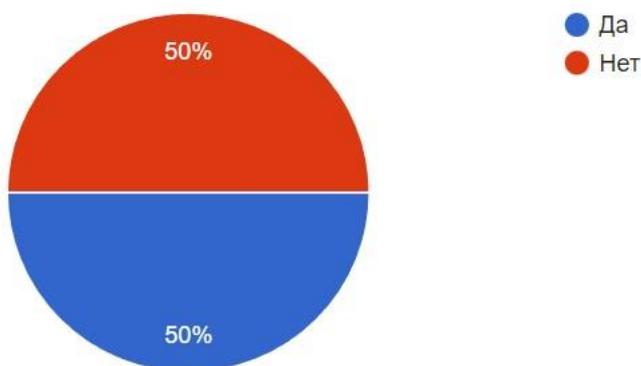
E-mail: info@centersmarttourism.com



Раздел 9. Умение оценивать и создавать контент

Умеете ли вы создавать или оценивать интернет контент о вашем предприятии так, чтобы контент был уникальным и интересным для туристов?

18 ответов



Половина предприятий не умеет создавать и оценивать контент интересный туристам. Из-за этого все технические усилия в интернете могут не принести ожидаемого результата.

Рекомендации по разделу 9

1. Попробуйте тестировать свой контент на целевой аудитории путем опросов и собеседований.
2. Наймите профессионального копирайтера или писателя, знакомого с туристической тематикой.
3. Для видеоконтента попробуйте нанять видеографа.
4. Для фото контента попробуйте поискать профессионального фотографа.
5. Изучайте сайты и соцсети конкурентов, а также сайты и соцсети зарубежных туристических организаций, подобных вашим.
6. Научитесь отслеживать с помощью веб-аналитики самый эффективный контент на сайте с целью создавать в дальнейшем подобный.
7. Отслеживайте статистику своих постов в соцсетях с целью определения наиболее ценного для ЦА контента.
8. Развивайте свои творческие и коммуникационные способности.
9. Общайтесь с вашими сотрудниками, которые коммуницируют с клиентами. Они смогут подсказать: какой информации не хватает туристам на сайте, какой контент может увлечь потенциальных клиентов.

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

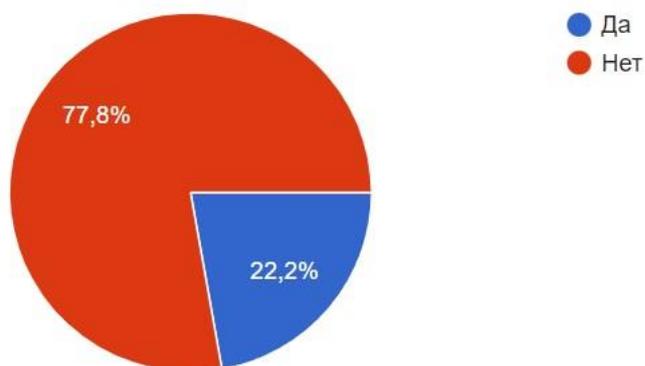
E-mail: info@centersmarttourism.com



Раздел 10. Контроль онлайн продвижения

Умеете ли вы контролировать на основе объективных показателей и цифр работу своего сотрудника или стороннего диджитал агентства по продвижению вашей компании в интернете ?

18 ответов



77,8% не контролируют свою работу в интернете. Это связано со многими факторами: такими как отсутствие стратегии, непонимание статистики.

Рекомендации по а разделу 10.

- 1.Разработайте интернет стратегию с целевыми и промежуточными показателями, то есть хронологический план достижения своих целей, которых вы хотите добиться от работы в интернете.
- 2.Изучите веб-аналитику. Это даст понимание того, что делают на сайте ваши потенциальные клиенты, насколько эффективны те или иные каналы, в какие каналы стоит или нет размещать рекламу.
3. Изучите статистику соцсетей. Возможно, некоторые соцсети не дают эффекта и работа в них не приносит ничего кроме затрат рабочего времени и ресурсов.
4. Попробуйте увязать свои интернет показатели с показателями работы предприятия в целом.
- 5.Требуйте от сотрудников и сторонних компаний не просто кликов, а глубокого анализа, соотношения кликов и конверсий, а еще лучше продаж и заказов.

Republic of Kazakhstan
Almaty, Rozybakieva street 184

www.centersmarttourism.com

Tel. +7 727 225 85 85

+7 777 685 85 85

E-mail: info@centersmarttourism.com



Общие рекомендации по цифровым навыкам

В целом, по результатам данного опроса и других наших исследований и проведения занятий, владельцы, руководители и маркетологи Казахстанских туристических организаций слабо владеют цифровыми навыками, которые необходимы не только в настоящее время, но и понадобятся в ближайшем будущем.

Исходя из этого, предлагаем всем заинтересованным лицам:

1. Подключиться к бесплатному Whatsapp чату «Цифровая среда КТА&КАГиР». Доступ в чат – только после регистрации по ссылке: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPmlUFLUooFasiDt96RDf_siQUOJR84apd2OdmRUv_UyMzrw/viewform?usp=sf_link
2. Приобрести и использовать как настольную книгу самоучитель «Основы цифрового тревел маркетинга». Подробнее: <https://centersmarttourism.world/for-tourism-organisations/materials/basics-of-digital-travel-marketing-ru/>
3. В перспективе в 2023 году организовать недельные очные курсы - тренинги с полным погружением и практикой по основам цифрового тревел маркетинга и цифровых навыков для любых туристических организаций: отелей, турагентов, турфирм, туроператоров, гидов, визит центров, ресторанов и т.д.
4. Предварительная запись, вопросы и предложения по формату планируемых курсов принимаются по электронной почте: info@centersmarttourism.com

С уважением,

Руководитель секции цифровизации
и смарт туризма КТА/КАГиР

Дмитрий Тин

01.09.2023

Whatsapp/Tel +7 777 685 85 85
Email: info@centersmarttourism.com