

**ЦЕНТР СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ –  
ФИЛИАЛ ИНСТИТУТА ЭКОНОМИКИ КОМИТЕТА НАУКИ МНВО  
РК В Г.АСТАНА  
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМ.Л.Н.ГУМИЛЕВА**

**ӘЛЕУМЕТТІК-ЭКОНОМИКАЛЫҚ ЗЕРТТЕУЛЕР ОРТАЛЫҒЫ-ҚР  
ҒЖБМ ҒЫЛЫМ КОМИТЕТІ ЭКОНОМИКА ИНСТИТУТЫНЫҢ  
АСТАНА ҚАЛАСЫНДАҒЫ ФИЛИАЛЫ  
Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ**

**ASTANA BRANCH OF THE ECONOMICS INSTITUTE  
OF COMMITTEE OF SCIENCE OF MSHE RK  
L.N. GUMILEV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY**

**«ЦИФРАНДЫРУДЫ ДАМЫТУ ЖӘНЕ ЭЛЕКТРОНДЫҚ  
КОММЕРЦИЯНЫҢ ИНСТИТУЦИОНАЛДЫҚ ОРТАСЫН  
ҚАЛЫПТАСТЫРУ: ТРЕНДТЕР, МӘСЕЛЕЛЕРІ ЖӘНЕ ШЕШУ  
ЖОЛДАРЫ»**

*атты халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясының*

## **ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ**

**20 ақпан 2024 жыл**

## **СБОРНИК ТРУДОВ**

*международной научно-практической конференции*

**«РАЗВИТИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ И ФОРМИРОВАНИЕ  
ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ СРЕДЫ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ:  
ТРЕНДЫ, ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ»**

**20 февраля 2024 год**

## **WORKS**

*of the international scientific- practical conference*

**«THE DEVELOPMENT OF DIGITALIZATION AND THE  
FORMATION OF THE INSTITUTIONAL ENVIRONMENT OF E-  
COMMERCE: TRENDS, PROBLEMS AND SOLUTIONS»**

**2024, February 20<sup>th</sup>**

**Астана 2024**

УДК 33:004  
ББК 65:32.973  
Ц 42

Издается под общей редакцией профессора Азатбек Т.А.

**Редакционная коллегия:**

Азатбек Т.А. – д.э.н., профессор; Жанбозова А.Б. - PhD, Сиксимбаева Г.Т. – магистр государственного и местного управления.

**Ц 42 Цифрландыруды дамыту және электрондық коммерцияның институционалдық ортасын қалыптастыру: трендтер, мәселелері және шешу жолдары = Развитие цифровизации и формирование институциональной среды электронной коммерции: тренды, проблемы и пути решения = The development of digitalization and the formation of the institutional environment of e-commerce: trends, problems and solutions.** -Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция/ Международная научно-практическая конференция. – International scientific-practical conference. - Астана: Центр социально-экономических исследований – филиал Института экономики Комитета науки Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан, 2024. 378 с.- қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде.

ISBN 978-601-215-232-6

В сборник включены научные доклады отечественных и зарубежных экономистов-исследователей, вузовских работников, специалистов-практиков, докторантов и магистрантов, представленные на международной научно-практической конференции «Развитие цифровизации и формирование институциональной среды электронной коммерции: тренды, проблемы и пути решения». Конференция проведена в рамках реализации научных исследований по проекту грантового финансирования МНВО РК «Формирование институциональной среды рынка электронной коммерции в Казахстане, ее оценка и разработка механизма развития» (ИРН: AP14871419).

Материалы и рекомендации конференции предназначены для практического использования субъектами бизнеса, государственными органами, научными работниками, преподавателями и обучающимися высших учебных заведений.

Жинаққа «Цифрландыруды дамыту және электрондық коммерцияның институционалдық ортасын қалыптастыру: трендтер, мәселелері және шешу жолдары» атты халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясына ұсынылған отандық және шет елдік экономист-зерттеушілердің, жоғарғы оқу орындары қызметкерлерінің, маман-практиктердің, докторанттардың және магистранттардың ғылыми баяндамалары мен ұсыныстары енгізілген. Конференция ҚР ҒЖБМ «Қазақстандағы электрондық коммерция нарығының институционалдық ортасын қалыптастыру, оны бағалау және дамыту тетігін әзірлеу» гранттық қаржыландыру жобасы бойынша (ЖТН: AP14871419) ғылыми зерттеулерді жүзеге асыру шеңберінде өткізілді.

Конференцияның материалдары мен ұсыныстары бизнес субъектілерінің, мемлекеттік органдардың, ғылыми қызметкерлердің, жоғары оқу орындарының оқытушылары мен студенттерінің тәжірибелік пайдалануына арналған.

The collection includes scientific reports by domestic and foreign economists-researchers, university employees, practitioners, PhD students and undergraduates, presented at the international scientific and practical conference «Development of digitalization and the formation of an institutional environment for e-commerce: trends, problems and solutions».

The conference was held as part of the implementation of scientific research under the grant funding project of the MSHE RK «Formation of the institutional environment of the e-commerce market in Kazakhstan, its assessment and development of a development mechanism» (IRN: AP14871419).

УДК 33:004  
ББК 65:32.973

© «Институт экономики» Центр социально-экономических исследований – филиал в г. Астана, 2024

## **РОЛЬ HR В СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ ЦИФРОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ПЕРСОНАЛА КОМПАНИЙ**

**Т.К. Асылханова**  
*магистрант*

**Г.С. Жансеитова**  
*к.э.н, и.о доцента*

*ЕНУ им.Л.Н. Гумилева, Астана*

В современном обществе доминирующее значение приобретают цифровая грамотность и компетенции, существенно влияющие на экономический рост, профессиональную активность и конкурентоспособность компаний. Работники, обладающие цифровыми навыками, становятся не только эффективными исполнителями, но и катализаторами внутреннего развития и инноваций. В связи с этим стратегическая роль HR-менеджера приобретает преобладающее значение, поскольку от его стратегии обучения зависит успешное использование сотрудниками цифровых ресурсов для достижения бизнес-целей. Более того, уже не говоря об остро стоящей нужде обучения аспектам цифровой трансформации занятому слою населения, которое в Республике Казахстан занимает львиную долю рабочей силы.

В свете пост-пандемического времени наибольшее значение придается цифровой трансформации внутри компаний поскольку цифровая грамотность работников залог успеха и гибкости бизнесов. В контексте цифровой трансформации измерения рабочего места (рабочие инструменты, управление, задачи, навыки) изменяются в соответствии с исследованием Industrie 4.0. Цель сотрудников в поддержке процессов трансформации зависит от их положительных ожиданий в отношении производительности и благосостояния на будущем рабочем месте, которые в большей степени зависят от межличностных отношений. Кроме того, руководители должны способствовать вовлеченности сотрудников, сотрудничеству и связи между ними, чтобы помочь им выполнять свою работу, наряду с развитием цифровых навыков и грамотности. Уровень удовлетворенности сотрудников может сильно зависеть от межличностного взаимодействия [1].

В связи с повышенной нуждой в цифровой трансформации, на саммите G20 2017 года были выделены пять компонентов цифровой грамотности: информационная, компьютерная, грамотность в коммуникации, медийная и склонность к технологическим инновациям. Затем, на III Международной конференции "Больше, чем обучение" в 2018 году определены следующие пять компонентов цифровой грамотности: работа с данными, коммуникация и сотрудничество, создание цифрового контента, безопасность и решение проблем. В исследовании Потемкина В. и Рассказовой О. выделены цифровые компетенции, включая грамотность в работе с данными, создание цифрового контента и компьютерную грамотность. Также отмечается важность навыков коммуникации в цифровой среде и безопасности данных. Нестандартное мышление также подчеркивается как ключевой аспект цифровых навыков [2].

Что касательно казахстанского опыта, то уровень занятости это один из важных макроэкономических показателей где МСП, иначе говоря малые и средние бизнесы, являются главной движущей силой по созданию новых рабочих мест и инновационному развитию. Грамотно подготовленные высококвалифицированные специалисты могут поспособствовать повышению производительности и эффективному развитию новых отраслей, вкупе с усовершенствованием имеющихся.

Это наталкивает на мысль, что занятое население должно после трудоустройства пройти соответствующую подготовку по цифровым компетенциям поскольку была выявлена тенденция сопротивления цифровым изменениям в ковидные времена. По мнению Мубараковой Б. (2023), нынешние предприниматели остро нуждаются в программах обучения, менторствах и консультациях от опытных предшественников и зарубежных предпринимателей для успешного ведения бизнеса[3].

Казахстан активно развивает экосистему технологического предпринимательства и стартап-культуру, уделяя внимание венчурному финансированию. И при такой динамике важно учитывать роль человеческого капитала в развитии инновационной системы. Анализируя показатели инновационного развития зарубежных стран, можно заметить замедление динамики технологического прогресса и внедрения новых технологий. Составители Глобального индекса инноваций 2022 года отмечают замедление роста производительности труда [4].

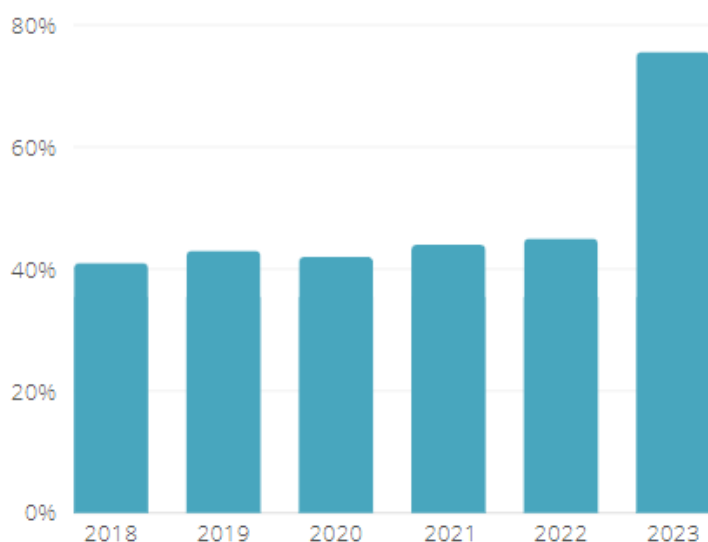
В данном контексте на помощь могут прийти многочисленные курсы по введению в дело автоматизации внутри компании, мотивационные сессии и прочие инструменты по повышению производительности труда. В рамках развития рынка труда в Республике Казахстан на 2024-2029 годы, постановлением Правительства от 29 ноября 2023 года № 1050 предусматривается реформирование работы центров трудовой мобильности и усовершенствование цифровой экосистемы рынка труда. Это включает создание комплексных систем обучения сотрудников центров трудовой мобильности, обеспечивающих непрерывное профессиональное развитие и оценку полученных знаний. Задача центров заключается в обеспечении индивидуального подхода к безработным на принципах кейс-менеджмента, основанных на потребностях и интересах граждан и работодателей. Внедрение цифровых инструментов, таких как видео-резюме, видео-собеседования и использование искусственного интеллекта при сопоставлении вакансий и резюме, будет способствовать эффективному трудоустройству и увеличению доходов граждан [5].

HR метрики систематизируют информацию о работе с персоналом, помогая оценить эффективность деятельности HR, выявить тенденции и улучшить стратегии найма и обучения. Они также способствуют укреплению корпоративной культуры и повышению уровня удовлетворенности сотрудников, что важно для успешного развития компании в современной бизнес-среде. В рамках проекта Forte Level UP сформирован кадровый резерв с целью подготовить

преемников на управленческие позиции. Руководители выступают менторами для резервистов, проходя также обучение по коучингу.

В Forte банке используется система дистанционного обучения, позволяющая сотрудникам самостоятельно повышать свои компетенции как в профессиональной, так и в личной сфере. Также применяется цифровой онбординг для новых сотрудников, включая обязательные курсы и этапы адаптации на платформе дистанционного обучения, что способствует более быстрой адаптации и повышает уровень комфорта среди новичков.

Важно отметить, что качественная аналитика позволила достичь роста ключевых показателей в области управления человеческим капиталом: например, показатель лояльности сотрудников (eNPS) вырос на 30,6% в 2023 году и составил 75,6%, что свидетельствует о готовности сотрудников рекомендовать компанию как привлекательного работодателя. В предшествующих же годах показатели варьировались лишь на 1-2% [6].



Примечание: составлено автором.

Рисунок 1 - Прирост показателей лояльности сотрудников(eNPS) по данным Forte Level UP

Однако для максимального влияния на цифровую грамотность и экономический рост, HR должны постоянно развивать методы обучения и использовать инновационные образовательные программы и технологии. Рекомендуется проводить дополнительные исследования для выявления оптимальных подходов и эффективных методов обучения цифровым навыкам. Касательно обсуждения применимости данных метрик, к примеру, в текучести кадров, то Credit Suisse позволяет аналитикам предсказывать возможные увольнения и выявлять их причины, предоставляя анонимные данные руководителям для минимизации рисков и улучшения стратегии удержания персонала. Эффективная программа управления персоналом в банке сэкономила

около \$70 миллионов в год, подчеркивая значимость таких метрик для экономических выгод и стабильности компании [7].

Дополнительно, можно привести пример из научного журнала Harvard Business Review, подчеркивающее влияние уровня вовлеченности сотрудников на финансовые показатели компаний в США. Результаты позволяют выявить конкретные финансовые выгоды от повышения уровня вовлеченности, такие как дополнительный годовой доход в размере более \$100,000 для магазина Best Buy при увеличении уровня вовлеченности на 0,1%. Этот фактор подчеркивает важность систематического мониторинга и управления уровнем вовлеченности персонала [8].

Внедрение технологий управления человеческими ресурсами, включая искусственный интеллект, значительно улучшает эффективность и принятие решений. HR Tech способствует привлечению высококвалифицированных кадров и формированию гибкой корпоративной культуры. [9].

Единые системы управления человеческими ресурсами (HRSM), включая Human Resource Software Management, часто включают функционал для расчета метрики абсентеизма, которая пользуется популярностью среди аналитиков данных. Невысокий уровень посещаемости работы среди сотрудников может нанести ущерб организации, приводя к потере производительности и финансовым потерям.

Исследование Скорикова М. и коллег (2020) в курьерской компании в Бразилии использовало техники машинного обучения для анализа и предсказания невыходов на работу. Полученные результаты предоставляют руководителям HR эффективный инструмент для принятия решений и разработки политик, направленных на снижение уровня абсентеизма [10].

Ярким примером применения такой единой платформы в Казахстане может послужить банк Forte, который в своем отчете за 2022 год упоминает о таких новшествах как электронная рекрутинговая платформа E-staff, автоматизировал формы отчетности по вакансиям используя WebSoft и передает данные в enbek.kz. Банк активно совершенствует свою систему управления персоналом, внедряя современные методики подбора и адаптации сотрудников. Создание единой базы резюме и стандартизация описания вакансий улучшают эффективность процесса найма.

Автоматизация и роботизация кадровых процессов позволяют сократить временные затраты и повысить точность данных. Внедрение HR-Tech значительно улучшает управление персоналом и повышает цифровую грамотность сотрудников, что существенно повышает эффективность банковского бизнеса [11].

В заключении, цифровая грамотность и компетенции играют ключевую роль в современном обществе, определяя экономический рост и конкурентоспособность компаний. Стратегическая роль HR-менеджера становится критически важной для успешного использования цифровых ресурсов сотрудниками и достижения бизнес-целей. Кроме того, HR могут в дальнейшем проводить обучающие мероприятия и опросы по предоставлению

дополнительной информации для более глубинного исследования другими HR специалистами и исследователями для предложения прикладных решений.

### Список литературы:

1. Huu P. T. Impact of employee digital competence on the relationship between digital autonomy and innovative work behavior: a systematic review. *Artificial Intelligence Review*.-2023-1-30.

2.Potemkin, V., Rasskazova, O. (2020, September). Digital competence of employees and the value of human resources in the development strategy of enterprises. *In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. -2020.-Vol. 940, No. 1, p. 012098.

3. Мубаракова Б., Уразалимова, Д., Рысмаханова, Г., Кафтункина, Н., Паримбекова, Л., Мусина, А. (2023). Повышение уровня занятости путем развития малого и среднего предпринимательства РК. //Научный журнал «Вестник НАН РК», 2023. -№404(4), с. 497-510.

4.Нұралім, А. Е., & Ниеталина, Г. К. (2023). Проблемы и перспективы технологического предпринимательства: опыт Республики Казахстан. Вестник университета «Туран», (1), 240-253.

5. Об утверждении Концепции развития рынка труда Республики Казахстан на 2024 – 2029 годы. // [Электронный ресурс]. - URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2300001050#z221>

6. Тренды на рынке труда и курс на digital HR [Электронный ресурс]. - URL: <https://kapital.kz/finance/123020/trendy-na-rynke-truda-i-kurs-na-digital-hr.html>

7. The Algorithm That Tells the Boss Who Might Quit Wal-Mart, Credit Suisse crunch data to see which workers are likely to leave or stay Retrieved January 2, 2024.- [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.wsj.com/articles/the-algorithm-that-tells-the-boss-who-might-quit-1426287935>

8.Competing on Talent Analytics. (2010, October). Harvard Business Review. Retrieved January 2, 2024. - [Электронный ресурс]. - URL: <https://hbr.org/2010/10/competing-on-talent-analytics>.

9.“Trends And Opportunities Of Artificial Intelligence In Human Resource Management: Aspirations For Public Sector In Bahrain” Marwan Mohamed Abdeldayem and Saeed Hameed Aldulaimi.- [Электронный ресурс]. - URL: [https://www.researchgate.net/publication/340460650\\_Trends\\_And\\_Opportunities\\_Of\\_Artificial\\_Intelligence\\_In\\_Human\\_Resource\\_Management\\_Aspirations\\_For\\_Public\\_Sector\\_In\\_Bahrain](https://www.researchgate.net/publication/340460650_Trends_And_Opportunities_Of_Artificial_Intelligence_In_Human_Resource_Management_Aspirations_For_Public_Sector_In_Bahrain)

10. Skorikov M., Hussain M. A., Khan M. R., Akbar M. K., Momen, S., Mohammed N., Nashin T.. Prediction of absenteeism at work using data mining techniques. In *2020 5th International Conference on Information Technology Research (ICITR)*.-2020.-№1, pp. 1-6. IEEE.

11.Годовой отчет Forte за 2022 год: В калейдоскопе событий.-  
[Электронный ресурс]. - URL:  
[https://kase.kz/files/emitters/ALB/\\_asbnp\\_2022\\_rus\\_4.pdf](https://kase.kz/files/emitters/ALB/_asbnp_2022_rus_4.pdf)

## **ЖАСАНДЫ ИНТЕЛЛЕКТ ПЕН МАШИНАЛЫҚ ОҚЫТУДЫ ЛОГИСТИКАЛЫҚ МАРШРУТТАРДЫ ЖЕТІЛДІРУ ЖӘНЕ ОҢТАЙЛАНДЫРУ МАҚСАТЫНДА ҚОЛДАНУ**

**Н.К. Ахмет**  
*магистрант*

**Д.М. Мухияева**  
*доктор PhD, доцент*

*Л. Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті., Астана*

Қазіргі ландшафтта электрондық коммерцияның дәстүрлі бөлшек саудамен бірігуі "басу және шешу" дәуірі деп атауға болатын дәуірге көшті. Интернет-дүкендердің үстемдігінің қазіргі дәуірінде портативті құрылғылардың көмегімен "мобильді шопингпен" айналысу норма болып табылады.

Сатып алудың кең таралған жеңілдігін ескере отырып, көптеген электрондық коммерция платформалары өнімді жылжыту мен маркетингтің көп арналы стратегиясын енгізді. Демек, электрондық коммерция кәсіпорындарының күрт өсуі логистикалық қызметтерге сұраныстың күрт өсуіне әкелді. Логистикалық компаниялардың алдында тұрған негізгі мәселелердің бірі - маршруттарды жоспарлау және басқару кезінде ресурстарды тиімсіз пайдалану.

Алайда, сұраныстың артуына қарамастан, логистика секторы айтарлықтай күрделі салымдар мен еңбек және материалдық шығындардың өсуіне байланысты кірістіліктің төмендеуімен күресуде. Адам тәжірибесі мен эвристикалық тәсілдерге негізделген бұл мәселені шешудің дәстүрлі әдістері шектеулі болуы мүмкін және әрқашан оңтайлы нәтиже бермейді. Бұл тұрғыда аталып өткен жасанды интеллект және машиналық оқыту технологиялары логистикалық мәселелерді шешудің жаңа тәсілдерін ұсынады.

Машиналық оқыту алгоритмдері әртүрлі көздерден алынған деректердің үлкен көлемін, соның ішінде маршруттар тарихын, көлік құралдары туралы деректерді, ауа-райы жағдайлары, жол жағдайы, кептелістер туралы ақпаратты және навигация мен логистикалық процестерді басқару үшін маңызды басқа факторларды талдауға тамаша қабілетке ие.

Осы мұқият және жан-жақты талдаудың арқасында Машиналық оқыту жүйелері жасырын заңдылықтарды, пайда болатын қасиеттер мен заңдылықтарды анықтай алады, оларды әрі қарай оңтайлы маршруттарды болжау, жүктерді жеткізу уақытын болжау, сонымен қатар логистикалық процестерді тиімді басқару үшін қолдануға болады.