

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ  
MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Л.Н.ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ  
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY



**G•GLOBAL**

**Х Астана экономикалық форумы аясындағы  
«ӘЛЕУЕТТІ МҮМКІНДІКТЕР НЕГІЗІНДЕ ҚАЗАҚСТАННЫҢ ҰЛТТЫҚ  
ЭКОНОМИКАСЫНЫҢ БӘСЕКЕГЕ ҚАБІЛЕТТІЛІГІН АРТТЫРУ ЖӘНЕ  
ӘРТАРАПТАНДЫРУЫН ЖЕДЕЛДЕТУ»**

жас ғалымдардың халықаралық ғылыми конференциясының  
**ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ**

**II БӨЛІМ**

15 маусым 2017ж.

**СБОРНИК ТРУДОВ**

международной научной конференции молодых ученых

**«УСКОРЕНИЕ ДИВЕРСИФИКАЦИИ И ПОВЫШЕНИЕ  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ  
КАЗАХСТАНА НА ОСНОВЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ»**

под эгидой X Астанинского экономического форума

**ЧАСТЬ II**

15июня 2017г.

**PROCEEDINGS**

of the international scientific conference of young scholars

**«ACCELERATING DIVERSIFICATION AND IMPROVING THE  
COMPETITIVENESS OF KAZAKHSTAN'S NATIONAL ECONOMY BASED  
ON POTENTIAL OPPORTUNITIES»**

in the framework of the X Astana Economic Forum

**PART II**

15 June 2017

Астана, Қазақстан  
Astana, Kazakhstan

УДК 330.(063)  
ББК 65.01  
Ә53

**Редакционная коллегия:**

Декан Экономического факультета д.э.н., профессор Макыш С.Б.,  
Заместитель декана по научной работе, к.э.н., и.о. доцента Бакирбекова А.М.  
Заведующий кафедрой «Экономика» к.э.н., и.о. профессора Рахметулина Ж.Б.  
Заведующий кафедрой «Финансы» д.э.н., и.о. профессора Садвокасова К.Ж.  
Заведующий кафедрой «Учет, аудит и анализ» к.э.н, доцент Алибекова Б.А.  
Заведующий кафедрой «Менеджмент» д.э.н., профессор Толысбаев Б.С.  
Заведующий кафедрой «Экономическая теория и антимонопольное регулирование» к.э.н., доцент Бабланов Т.К.  
Заведующий кафедрой «Туризм» к.э.н., доцент Дуйсембаев А.А., к.э.н., и.о. доцента Мусина К.П.

**Ә53** **Әлеуетті мүмкіндіктер негізінде Қазақстанның ұлттық экономикасының бәсекеге қабілеттілігін арттыру және әртараптандыруын жеделдету: Жас ғалымдардың халық. ғыл. конф. еңбектер жинағы.** – Астана: Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2017.  
**Ускорение диверсификации и повышение конкурентоспособности национальной экономики Казахстана на основе потенциальных возможностей: Сб. материалов межд. науч. конф. молодых ученых.** – Астана: Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, 2017.  
**Proceedings of the international scientific conference of young scholars «Accelerating diversification and improving the competitiveness of Kazakhstan's national economy based on potential opportunities»** Astana, L.N.Gumilyov Eurasian National University, 2017.

ISBN 978-9965-31-871-9  
ISBN 978-9965-31-869-6

Халықаралық ғылыми конференциясының еңбек жинағында әлеуетті мүмкіндіктер негізінде Қазақстанның ұлттық экономикасының бәсекеге қабілеттілігін жоғарылату және әртараптандыру жеделдетудің және ел экономикасының бәсекеге қабілеттілігін жоғарылату мәселелері қарастырылған.

В сборнике материалов международной научной конференции рассмотрены актуальные вопросы диверсификации национальной экономики Казахстана на основе потенциальных возможностей.

The collection of materials in the international scientific conference considers important issues of Kazakhstan's national economy diversification based on potential opportunities and development of recommendations for improving the competitiveness of the country's economy.

ISBN 978-9965-31-871-9  
ISBN 978-9965-31-869-6

УДК 330 (063)

## ҚАЗАҚСТАНДА КОММЕРЦИЯЛЫҚ БАНК ҚЫЗЫМЕТІНЕ ИСО 9000 СЕРИЯЛЫ СТАНДАРТТАРЫН ЕНГІЗУ МАҚСАТЫ

*Хамитхан Н., Есымханова З.К.*

Л.Н. Гумилев атындағы Еуразиялық ұлттық университет, Астана қ. Қазақстан.

E-mail: Nazen67@mail.ru

Жиырма бірінші ғасырда әлемдік экономикалық жүйені дамытуға тән сипат ISO 9000 халықаралық стандарттарының кеңінен таралуы. Әртүрлі халықаралық ұйымдар жүргізген зерттеулер сапа жүйесіне салынған инвестиция тез өтелетінін көрсетіп отыр. Өйткені ол жүйені енгізген кәсіпорындар мен ұйымдардың тұрақты даму потенциалы қалыптасады. ISO 9000 бойынша сапа жүйесін енгізген кәсіпорындардың шаруашылық қызметтерінің орташа салалық көрсеткіштері аталмыш жүйені қолданбайтын бәсекелестерінің көрсеткіштерінен 2-3 есе артық болады.

2000 жылдың нұсқасы ISO 9000 сериялы стандарттарының концепциясы үдерістік бағытқа негізделген, сондай-ақ, кәсіпорын қызметі өзара байланысты үдерістер қатарын сипаттайды. Оған сәйкес өзара байланысқан үдерістердің қатарына кәсіпорын қызметі жазылады, оны басқару арқылы кәсіпорын өзіне меншікті қызметтің жетілдіреді. Осы сәйкестікте кәсіпорындағы әрбір үдерісінің өз иесі болуы тиіс, ал ол үдерістердің артында жауаптылық бірге жүреді, оның нәтижелілігін байқайды және талдайды, оның түзетулерінің артынан жауап береді. Өз уақытында мониторингі мен түзету бойынша кәсіпорын қызмет үдерістерін толассыз толық жетілдіруін қамсыздандырады [1].

Сапа менеджмент жүйесі басқару жүйесі жақсаруының тиімді құралы ретінде қолданылып қана қоймай, сонымен қатар оның қайта ұйымдастыруы болып табылады.

Дүниежүзінде 350000-нан астам компания менеджмент жүйесінде сапалық жағынан сертификатталған [2]. Олай болса, сапа менеджментінің жүйесі кәсіпорындарға не береді деген заңды сұрақ туындайды.

ISO стандарттарын енгізу ішкі нарықты кеңейту және экспорттық мүмкіндіктерді тарттыру жолымен бизнесте ұзақ мерзімді мақсаттарға қол жеткізуге мүмкіндік береді. Фирмалық менеджменттің тиімділігі артып, кәсіпорын қызметкерлерінің жұмысты атқару тәртібі жақсарады.

Сондай-ақ, банк сферасында да стандарт орнатудың мәні артып келеді. Швейцариялық банктердің корпоративтік стандарттары негізінде жасалған 9564 (банкоматтармен жұмыс істеу саласы), 15048 (банк ақпараттарын жабу тәсілдері), 17779 (банк жұмысының қауіпсіздігі) сияқты ISO-ның соңғы стандарттарын аяқталған жоба деп тануға болады [2,12-15б.]. Ілгері дамыған елдерде сапа проблемасын мемлекеттік саясат, ұлттық намыс дәрежесіне дейін көтерген. Италия, Қытай, Жапония, АҚШ, Германия, Ұлыбритания қатарлы елдердің тәжірибесімен осыны паш етеді. Ал, бұлар сапаны басқару жүйелерін жаппай өндірген ең үздік елдер болып саналады. Мұның басты себебі десек, өнім мен көрсетілетін қызметтің сапа талаптарына сай келуінің 70%-ы өндіріс, ұйымды басқарумен байланысты көрінеді.

Қазіргі кезде, сапа менеджмент жүйесі (СМЖ) ИСО 9001 стандартмен 178 елде 1млн 110 мың кәсіпорын мен ұйымдар жұмыс істейді, оның ішінде Қазақстан мен Беларусь, Россияда бар [3]. Үздік отыздыққа апарар «100 нақты қадам»-ның 100-қадамында Елбасымыз «Мемлекет қызметін сапа менеджмент ИСО 9000 сериясына сәйкес халықаралық сертификаттау қажет» [4] - деп атап кеткен.

TQM философияны игеру мен осы философия көрініс табатын ISO 9000:2000 сериясының стандарттарын енгізу қажеттілігі мемлекеттік болуы тиіс.

Халықаралық стандарттар бойынша сапа менеджментінің жүйесін енгізу және сертификаттау халықаралық келісім жасаған кезде маңызды рөл атқарады, ол кәсіпорынды жарнамалайтын және келісім шартқа отыруға мүмкіндік беретін тендерлерге, сайыстар мен

сол сияқты шараларға қатысуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар сапа менеджменті ірі мемлекеттік тапсырыс алуға, жеңілдікпен несие және сақтандыру түрлерін иеленуге ие болады.

Сондай дәлел және нақты бәсекелес артықшылығы – енгізіліп, сертификатталған сапа менеджментінің жүйесі болмақ.

Халықаралық стандарт қолданысы, талаптарға сай сертификаттау-дүниежүзілік экономиканың заңдылығы. Осы заңдылықты жүзеге асыру ұйымның ұлттық экономикалық қызметінің тиімділігін қанағаттандырады.

Қазіргі банктер көбінесе клиентке емес, процеске, қағазға бағынады. Сондықтан көптеген банктер клиенттерге қызмет көрсетуге бейімделмеген.

Қазіргі заман талабына сай инновациялық технологиялық даму кезеңінде банктерде жабдықталған терминалдар арқылы төлемдерді жүргізуді клиенттерге толық түсіндіру насихаттау жұмыстары көрсетілмейді.

Демек, жоғары сапалы қызмет көрсету және клиенттерге көрсетілген қызметтері банктің табысты өсуіндегі маңызды көрсеткіштер болып табылатындығын ескеруіміз тиіс.

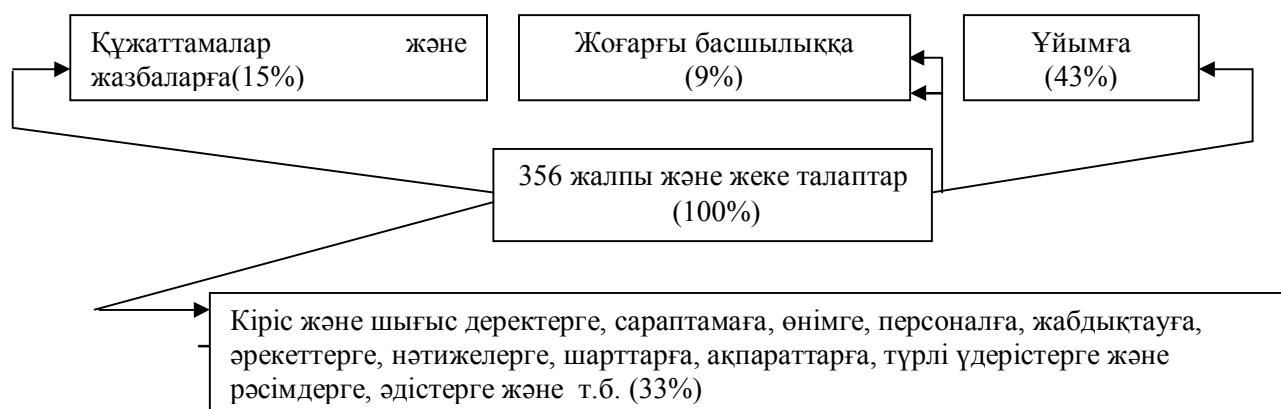
ҚР СТ ИСО 9001-2011 талаптары 7-бөлімінде ұсынылған және ұйымдарға бағытталған, яғни басқару жүйесінде (1 суретте) бағдарланған, қажет деп ұсынылған менеджменттің кешенді бірнеше бөлімін атап көрсеткен: жоспарлау, басқару, қаттамасыздандыру және жоғарлату[5].

Банктік қызмет тауар ретінде-бұл материалдық емес іс-әрекет немесе орындалған жұмыстар. Тәртіп ретінде, мұндай іс-әрекеттер немесе жұмыс түрлері осы сәттерде еш негізсіз банк қызметіндегі байланыспен және оның тұтынушыларының арасында жүзеге асырылады. Осы себептер, мамандардың көз-қарасымен былай тұжырымдалады, банк қызметінің сапалылығы жедел үдеріске әсер етеді, яғни банк пен тұтынушылар арасындағы байланысты және талаптардың орындалуын көруге болады (1-сурет).

Қазіргі уақыттаРесей қаражаттық - несие мекемелері арасында Банк 24. Ру, Белоруссияда Белагробанк, ал Қазақстанда «Тұрғын үй құрылыс жинақ банкісі» ISO 9001:2000 сапалары халықаралық стандарт сертификациясынан бірінші болып өтті.

24.ру Банк директорларының кеңес төрағасы Лапшин Сергей өз мақаласында: «Біз жаңа бірлескен мәдениет жасаймыз, бұл іс клиенттердің тілектеріне сай, себебі банктен сапалы қызмет көре алмай немесе басқа себеппен кетіп қалған клиент – банк жоғалтқан ақша деп есептеу керек» [6].

Сол себебі, Қазақстан Республикасының "Банктер және банктік қызмет туралы" Заңына сәйкес барлық банк ұйымдары да, тұтастай банк жүйесі де өз іс қызметін жетілдіру жолдарын қарастыруға міндетті. Бұл істе қаржылық өзгерістермен қатар басқару жүйесін де жақсарту түсу мәселесі шешуші рөл атқарады.



1-сурет – ҚР СТ ИСО 9001-2011 талаптарын бағдарлау

Ескерту: Автормен құрастырылған [5]

Олай болса, уақыт пен тұтынушы клиенттерінің талабына сай өз имидж- аброй беделін көтере түсу үшін банк ісі-қызметінде ИСО 9000 сериялы стандарттарын енгізу жолдары қандай болмақ деген сауал өз-өзіне туындауы түсінікті. Бұған бірер ауыз сөзбен үзілді кесілді жауап қайтара салу оңай емес. Тіпті бұл проблема банкі ұйымының ерекшеліктеріне байланысты жаңашылық-инновация мәселесі тұрғысынан да аса маңызды болады. Түбегейлі жауап банкі ұйымындағы сапа менеджменті жүйесінің үлгісін жобалап шығару негізінде айтылуы тиіс. Барлық банктер ортақ тәсілдеме ретінде "Банкі ұйымындағы сапа қолдануға болатын менеджментті жүйесінің үлгісі" атты банктік негізгі стандарт әзірленіп ұсынылуы қажет. Ол стандартты Ұлттық банкі мен Мемстандарт органы бірлесіп қабылдану арқылы банкі жүйесінде сапа менеджментінің енгізу мақсат тәсілдемелік ұйымдастыру тұрғысынан бірізділеніп, жүзеге асырылады. Ал жекелеген банктерге ИСО 9000 сериялы **стандарттарын** қабылдап енгізу іс- шаралары төмендегідей алгоритм бойынша кезеңдермен атқарылуы тиіс. Мұнда:

- белгілі банкі басшылығынан сапа менеджменті жүйесін әзірлеп, ұйым көлемінде енгізу туралы бұйрық қабылдау;

- сапа менеджменті жүйесін енгізуге бағытталған жұмыс жоспары дайындап бекіту;

- бас банкир тарапынан ұстанатын "сапа жөніндегі саясат" деп аталатын құжатты қабылдау, банкі ұйымы көлемінде сапа жүйесін жауаптанатын құрылым ұйымдастыру мәселесін шешу;

- банктік сапа менеджменті жүйесінің құжаттамалары құрамын анықтау оларды әзірлеп жазу кестесін бекіту;

- арнайы құрылған комиссиясының жетекшілігімен сапа менеджменті жүйесінің жалпы үлгісін жасап, банктік негізгі стандарттарын жазып әзірлеу;

- банкі ұйымында өндірілетін сапа менеджменті жүйесінің үлгісі мен негізгі стандарттарын басшылық бұйрығымен қабылдап бекіту;

- бас банкир тарапынан "Сапа жөніндегі жетекшілік" атты құжатты бекітіп топтамалап шығару ;

- жетекшілік құжаты бойынша сапа менеджменті жүйесінің үлгісі мен негізгі стандарттарын енгізу жұмыстарын барлық бағыттар мен бөлімшелерде ұйымдастырып, толық жүзеге асыру;

- банкі ұйымында сапа менеджменті жүйесін әзірлеп енгізу жайына арнайы әдістемеге сәйкес аудит жүргізіп, соңғы қортынды шығаруы.

Егер аудит нәтижесі оң бағаланып шыкса, онда банкі ұйымына ИСО 9000 сериялы стандарттарын енгізу мақсаты ойдағыдай атқарылған болып табылады. Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, осы мақалада көтерілген проблемалар төңірегінде қортынды жасап, пікілер айтуға болады. Мұнда:

- 1) Жаһандану мен бәсекелестік жағдайында банкілер тұтастай банкі жүйесінің бәсекеге қабілетін басқа барлық салалардағыдай жаңа сатыға көтеру міндеті банк ісіне стандарттау ілімінің тәсілдері мен халықаралық стандарттар, сапа менеджменті теориясы мен тәжірибесін кеңінен қолдануды талап етеді.

- 2) Барлық салаларда сапа проблемасын шешудің таңдаулы ғылыми тәсілдемесі ретінде ұсынылған, әрі жаппай қолданысқа ие болған эмбебап сипаттағы ИСО 9000:2000 сериялы халықаралық стандарттарын банкі ұйымдарына енгізу жаңа жетістіктерге жету мүмкіндігін ашып, тұтынушылардың сенімін арттырады.

- 3) Банкі жүйесінде ИСО 9000:2000 стандарттарын қолдану теориялық және тәжірибелік тұрғыдан ешбір жоққа шығарылмайды.

- 4) Сапа менеджменті жалпы банктік менеджментінің құрамдас бөлігі болып қалыптасуы керек. Сапаға негізделген банктік менеджментік жасау үшін терең теориялық зертеулер мен тәжірибелік шешімдер қажет болады.

5) Банкі жүйесі үшін жаңа да тосын көрінетін "банк сапасы" проблемасын көтеру үшін тиісті мемлекеттік органдар, әсіресе Мемстандарт пен Ұлтық банкі тарапынан батыл қадам жасап, елеулі ықпал етуі тиіс алғы шарты болып табылады.

Қорта келгенде талдау, құжаттамалау, бақылау, басқару және өңдеу процестерінің халықаралық стандарттарға сай болуы дер кезінде қайта қараудың көмегімен банк қызметінің әділділігіне, жақсы басқарылуы мен үздіксіз жақсаруына әкеледі. Жақсы жұмыс істейтін сапа менеджмент жүйесі банк жүйесінің үздіксіз жақсаруына және экономикалық тиімділіктің өсуіне әкеледі. ХХІ ғасырдағы дүниежүзілік нарықта Халықаралық экономикалық институттың қорытындысын куәландыру мақсатында бәсекелестіктің негізі өнімі «сапа» болып табылады.

#### Әдебиет:

1. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 2-е изд. СПб: 2005. (Серия «Теория и практика менеджмента»).

2. А. Раскина Пер. С англ./Науч. ред. Ю.П. Адлер и С.Е.Щепетова Экономика качества. Основные принципы и применение/ Под. ред. Дж. Кампанеллы -М: РИА «Стандарты и качество», 2015. Ил.- (Серия «практически менеджмент»).

3. The ISO Survey of Certifications. 2005-2015. Geneva: ISO Central Secretariat.

4. Үздік отыздыққа апарар «100 нақты қадам».

5. Сапа менеджмент жүйесі. Талаптар: ҚР СТ ИСО 9001-2011- берілген 19.03.2015ж. Астана: ҚазСтИн; 2015ж.

6. З.Д. Искакова., Хамитхан Н. Жаһандану жағдайында сапа менеджмент жүйесі, оларды банк жүйесіне енгізу проблемасы. // «Қаржы»-«Финансы» № 8 (20) тамыз 2015.

## ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КУРСОВОЙ ВОЛАТИЛЬНОСТИ

<sup>1</sup>*Карачун И.А.,* <sup>2</sup>*Бурзумбаева С.К.*

<sup>1</sup>Белорусский государственный университет, г. Минск, Россия, iak@mail.by

<sup>2</sup>Евразийский национальный университет им.Л.Н.Гумилева, г. Астана, Казахстан,  
E-mail: saulenai@yandex.ru

Финансовые рынки можно рассматривать с разных точек зрения. С одной стороны, существуют экономические теории, концентрирующиеся непосредственно на оценке финансовых активов, с другой – теории, относящиеся к отдельным рынкам (валютным, процентным, фондовым, производным и т.п.). Основная цель многих частных и институциональных инвесторов, паевых фондов и даже центральных банков по всему миру – контроль и прогнозирование волатильности. Центральные банки, например, разрабатывают ряд инструментов для получения надежного прогноза поведения цен на финансовые инструменты, чтобы принимать правильные решения и адекватно оценивать величину риска в рыночных условиях. Для иных экономических агентов точность прогноза волатильности является не менее важным фактором как с точки зрения принятия решений на финансовых рынках, так и развития существующих инвестиционных стратегий. Достоверные оценки и прогнозы волатильности важны для крупных кредитных институтов, в которых волатильность напрямую используется для измерения риска, к примеру, премия за риск часто определяется как функция от волатильности. Поэтому волатильность играет важную роль в моделировании финансовых систем и временных рядов. При этом она, в отличие от временной структуры, ненаблюдаема и должна оцениваться по имеющимся данным и наибольший интерес представляет нахождение подходящей модели для волатильности.

Большинство экономистов придерживаются точки зрения, что волатильность – изменчивость цены, которая характеризуется прежде всего стандартным отклонением.