

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРАЛІГІ
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
MINISTRY OF SCIENCE AND HIGHER EDUCATION OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

А.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУАЗИЯ ҰАТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.Н. ГУМИЛЕВА
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY



«ҰАТТЫҚ ВАЛЮТАНЫҢ ТҰРАҚТЫЛЫҒЫ МЕМЛЕКЕТТІҢ
ҚАРЖЫЛЫҚ КАУІПСІЗДІГІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ФАКТОРЫ РЕТІНДЕ»
Қазақстан Республикасының ұлттық валютасының 30 жылдығына арналған
халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясының
МАТЕРИАЛДАР ЖИНАҒЫ

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ

Международной научно-практической конференции,
посвященная 30-летию национальной валюты Республики Казахстан
«СТАБИЛЬНОСТЬ НАЦИОНАЛЬНОЙ ВАЛЮТЫ КАК ФАКТОР
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ГОСУДАРСТВА»

COLLECTION OF REPORTS

of the international scientific and practical conference dedicated to the 30th anniversary
of the national currency of the Republic of Kazakhstan
«STABILITY OF THE NATIONAL CURRENCY AS A FACTOR OF ENSURING
FINANCIAL SECURITY OF THE STATE»

АСТАНА, ASTANA,
2023

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ
Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Л.Н. ГУМИЛЕВА

MINISTRY OF SCIENCE AND HIGHER EDUCATION OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY

**"ҰЛТТЫҚ ВАЛЮТАНЫҢ ТҰРАҚТЫЛЫҒЫ МЕМЛЕКЕТТІҢ ҚАРЖЫЛЫҚ
ҚАУІПСІЗДІГІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ФАКТОРЫ РЕТІНДЕ"**
Қазақстан Республикасының ұлттық валютасының 30 жылдығына арналған
халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясының
МАТЕРИАЛДАР ЖИНАҒЫ

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
Международной научно-практической конференции, посвященная 30-летию
национальной валюты Республики Казахстан
**«СТАБИЛЬНОСТЬ НАЦИОНАЛЬНОЙ ВАЛЮТЫ КАК ФАКТОР ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ФИНАНСОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ГОСУДАРСТВА»**

COLLECTION OF REPORTS
of the international scientific and practical conference dedicated to the 30th anniversary of the
national currency of the Republic of Kazakhstan
**"STABILITY OF THE NATIONAL CURRENCY AS A FACTOR OF ENSURING
FINANCIAL SECURITY OF THE STATE"**

ASTANA, 2023

ӘОЖ 336(075.8)
КБЖ 65.261
М17

Редакциялық алқа:

Мақыш С.Б. – Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ Басқарма мүшесі – академиялық мәселелер жөніндегі проректоры
Жағыпарова А.О. – Экономика факультінің деканы
Ажмухамедова А.А. – Экономика факультеті деканының ғылыми жұмыстар жөніндегі орынбасары
Мажитов Д.М. – «Қаржы» кафедрасының профессоры
Бұлақбай Ж.М. – «Қаржы» кафедрасының меңгерушісі
Майдырова А.Б. – «Экономика және кәсіпкерлік» кафедрасының меңгерушісі
Сембиева Л.М. – «Мемлекеттік аудит» кафедрасының меңгерушісі
Аманова Г.Д. – «Есеп және талдау» кафедрасының меңгерушісі
Муталиева Л.М. – «Туризм» кафедрасының меңгерушісі
Мухияева Д.М. – «Менеджмент» кафедрасының меңгерушісі
Алина Г.Б. – «Бизнес және басқару» факультетінің деканы, Esil University

М17 «Ұлттық валютаның тұрақтылығы мемлекеттің қаржылық қауіпсіздігін қамтамасыз ету факторы ретінде» Қазақстан Республикасы Ұлттық валютасының 30 жылдығына арналған халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференциясы. – Астана: Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ, 2023. – 787 б. Международная научно-практическая конференция, посвященная 30-летию национальной валюты Республики Казахстан «**Стабильность национальной валюты как фактор обеспечения финансовой безопасности государства**». – Астана: ЕНУ имени Л.Н. Гумилева, 2023. – 787 с. International scientific and practical conference dedicated to the 30 thanniversary of the national currency of the Republic of Kazakhstan «**Stability of the national currency as a factor of ensuring financial security of the state**». – Astana: L.N. Gumilyov ENU, 2023. – 787 p.

ISBN 978-601-337-909-8

Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияның еңбектер жинағында мемлекеттің қаржылық қауіпсіздігін қамтамасыз ету және Қазақстан Республикасы ұлттық валютасының тұрақтылық факторлары қарастырылған.

В сборнике трудов международной научно-практической конференции рассмотрены факторы обеспечения финансовой безопасности государства и стабильности национальной валюты Республики Казахстан.

In the collection of works of the international scientific and practical conference, factors of ensuring the financial security of the state and the stability of the national currency of the Republic of Kazakhstan are considered.

ISBN 978-601-337-909-8

ӘОЖ 336(075.8)
КБЖ 65.261

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2023

раскрытия туристического потенциала страны необходимо внедрять инновации в управлении туризмом. Создание эффективной системы маркетинга, развитие экологически устойчивого туризма и развитие культурного туризма являются ключевыми аспектами инновационного управления туризмом. Только с помощью таких инноваций Казахстан сможет достичь устойчивого финансового благополучия и стать привлекательным туристическим направлением.

Список литературы

1 WorldTourism Organization (UNWTO). URL: <http://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899> (дата обращения: 24.10.2023)

2 Омарова К.А., Подсухина О.В., Акишева Е.К. Перспективы развития инновационного развития туризма в Казахстане // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2016. – № 7(17). – С. 256–260.

3 Беспасева Р.С., Бугубаева Р.О., Мануэль Ф.Г. Развитие сферы туризма на основе инновационных маркетинговых технологий // Известия НАН РК. – 2018. – № 4(320). – С. 156–165. 5 Пыхарев А.Н., Елетова А.Ш. Основные направления инновационного развития индустрии туризма и инфраструктуры в Республике Казахстан // Материалы конференции «Ключевые проблемы современной науки – 2012». URL: https://tourlib.net/statti_tourism/pyharev.htm (дата обращения: 01.11.2023)

4 Таубаев А. А., Улыбышев Д. Н., Кенжебеков Н. Д. и др. Национальные инновационные системы стран Евразийского экономического союза: механизмы развития, предпосылки взаимодействия и перспективы интеграции. Караганда: ТОО «PEGASO», 2017. 262 с

ЛОГИСТИКА САЛАСЫНДА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН БАСҚАРУ МӘСЕЛЕСІ

Даутпаева Азель Равильевна

Ғылыми жетекші: Хасенова К.Қ.

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

azel.dautpayeva@gmail.com

Андатпа. Қызмет көрсету саласына жататын кәсіпорындар нарықтық экономика жағдайында өмір сүру үшін қызмет көрсету сапасын тұтынушылардың сұранысын қанағаттандыратын деңгейде ұстауы, сонымен қатар қызмет көрсетудегі кемшіліктерді дер кезінде жойып, қызмет көрсетудің сапасын жетілдіріп отыруы маңызды. Нарықтық қатынастардың дамуы жаңа міндеттердің туындауын тудырады, бұл өз кезегінде қызмет көрсететін ұйымдарды басқару жүйесін жетілдіру қажеттілігін тудырады.

Мақалада логистика саласындағы қызмет көрсетуші ұйымдарда сапа менеджментін басқаруды жақсарту және кәсіпорындардың бәсекеге қабілеттілігін арттыру қарастырылған.

Бұл мақаланы жазудағы мақсат - логистика нарығындағы кәсіпорындардың қызмет көрсетудегі сапа менеджментін зерттеу мен жақсарту кеңестерін ұсыну.

Түйінді сөздер: сапа менеджменті, қызмет көрсету сапасы, бәсекеге қабілеттілік, логистикадағы қызмет көрсету сапасы, қызмет көрсету сапасының өлшемдері.

Аннотация. Для выживания в условиях рыночной экономики предприятиям сферы услуг важно поддерживать качество обслуживания на уровне, соответствующем потребностям клиентов, а также своевременно устранять недостатки сервиса и повышать качество обслуживания. Развитие рыночных отношений вызывает появление новых задач, что, в свою очередь, порождает необходимость совершенствования системы управления обслуживающими организациями.

В статье речь идет о совершенствовании управления качеством в сервисных организациях в сфере логистики и повышении конкурентоспособности предприятий.

Целью написания данной статьи является предоставление рекомендаций по исследованию и совершенствованию управления качеством услуг предприятий логистического рынка.

Ключевые слова: менеджмент качества, качество обслуживания, конкурентоспособность, качество обслуживания в логистике, показатели качества обслуживания.

Abstract. In order to survive in a market economy, service sector enterprises need to maintain service quality that aligns with customer needs, promptly address service deficiencies, and continually enhance service quality. The development of market relations brings about new challenges, necessitating the improvement of management systems for service-providing organizations.

This article focuses on refining quality management in service organizations within the logistics sector to enhance the competitiveness of enterprises. The objective of this article is to provide recommendations for researching and improving the quality management of services in the logistics market.

Keywords: quality management, service quality, competitiveness, service quality in logistics, service quality indicators.

Қызмет көрсетудегі сапа менеджменті – бұл клиенттердің қанағаттануына әсер ететін қызметтің барлық аспектілерін жоспарлау, ұйымдастыру, үйлестіру, бақылау және жақсарту процесі. Т.М. Мендебаев, А.З. Габдуллина, А.Т. Альпеисовтің пікірлеріне сәйкес сапа тұтынушыны қызықтыратын өнім қасиеттерінің жиынтығы[1]. Бұл елдің экономикалық жағдайын бағалауда қолдануға қажет сипаттама екендігін айтады.

Қызмет көрсету сапасын тиімді басқаруды дамыту үшін қызмет көрсетудегі сапаны анықтай білу қажет. В. Зейтхамл, А. Парасураман және Л.Берри «Сапа қызметін жеткізу» кітабында қызмет көрсету сапасының бес өлшін атап көрсеткен[2].



Ескерту- Автормен деректер негізінде есептелген [2]

Сурет 1. Қызмет көрсету сапасының бес өлшемі

1. Сенімділік (Reliability) - уәде етілген қызметтерді сенімді және дәл, уақытында орындау мүмкіндігі.

2. Жауаптылық (Responsiveness) - бұл тұтынушыларға жедел қызмет көрсетуге

дайын болу. Клиенттердің сұрақтарына жылдам жауап беру өте маңызды. Жауаптылық тұтынушыларға оларды тыңдап жатқаныңызды және олардың мәселелерін шешу үшін белсенді жұмыс істеп жатқаныңызды білуге мүмкіндік береді.

3. Кепілдік (Assurance) - қызметкерлердің білімі мен әдептілігі, сондай-ақ олардың сенім білдіру қабілеті. Тұтынушылар компаниялардан қызмет көрсетуде сарапшы болуын күтеді. Клиенттерде көптеген таңдау болғанда, бірақ сатып алу кезінде кімге сену керектігін білмеген кезде кепілдік маңызды фактор. Мысалы, сіз интернет-дүкен жүргізіп жатырсыз делік. Бұл жағдайда тұтынушыларды сенімсіз интернет-дүкендердің жарнамалары үнемі жаулап алады, сондықтан сіз қалай ерекшеленуге және тұтынушылардың сеніміне ие болуға болатынын анықтауыңыз керек.

Кепілдікті салалық сертификаттарды немесе тұтынушы куәліктерін көрсету және т.б ұсыну арқылы көрсетуге болады.

4. Эмпатия (Empathy) - компанияның өз тұтынушыларына қамқорлығы, жеке көңіл бөлуі және олардың талаптарын жақсы түсінуі. Қызметкерлердің тұрақты күлімсіреуі және тартымды әңгімелесуі арқылы жауапты қызмет көрсетуі клиенттерге компанияны жақсы жағынан танытады.

5. Материалдық құндылықтар (Tangibles) - жабдықтардың, персоналдың және байланыс материалдарының сыртқы түрі. Тұтынушылар әдетте таза және кәсіби кеңістіктер мен дүкендерді, ұқыпты болып көрінетін қызметкерлерді және мәзірлер, веб-сайттар сияқты жақсы жасалған материалдарды күтеді. Сыртқы көрініске назар аудару компанияның тұтынушылардың жайлылығына мән беретінін көрсетуі мүмкін. Сыртқы көрініс қызмет көрсетудің ең маңызды аспектісі болмаса да, тұтынушылар компанияны қалай қабылдайтынына әсер етеді.

Қазіргі кезде қызмет көрсету сапасын басқару жүйесі жоғары сапалы қызметтерді ұсыну табыстың негізгі факторы болып табылатын кез келген кәсіпорын саласында маңызды. Соның ішінде, логистика нарығындағы кәсіпорындарда сапа жүйесін басқару бәсекеге қабілеттілікті анықтайтын негізгі факторға айналуда.

Нарықтық бәсекеде шек жоқ қазіргі әлемде логистикада жоғары деңгейдегі қызмет көрсету табысты бизнес стратегиясының маңызды құрамдас бөлігі болды. Логистикада қызмет көрсету сапасын тиімді басқару компанияларға тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға ғана емес, сонымен қатар бәсекелестерден ерекшеленуге мүмкіндік береді.

Кесте 1. 2022 жыл бойынша Қазақстандағы логистика саласындағы негізгі компаниялардың кірісі

Компания	Өлшем бірлігі	Кіріс
«ҚТЖ-Жүк тасымалы» АҚ -	Млн, USD	803,6
«Circle Maritime Invest» АҚ	Млн, USD	165,3
«Астық Транс» АҚ	Млн, USD	134,4
«Rhenus Intermodal Systems» ЖШС	Млн, USD	37,9
«Terminal Logistics Services» ЖШС	Млн, USD	21,0
«Interlink Global Services» ЖШС	Млн, USD	10,3
<i>Ескерту- Автормен деректер негізінде құрастырылған[3]</i>		

Қазақстан компаниялары ішіндегі нарықтың сөзсіз көшбасшысы – 2022 жылы 803 миллион доллардан астам табыс тапқан «Қазақстан темір жолы» АҚ еншілес кәсіпорны «ҚТЖ-Жүк тасымалы» АҚ. Сондай-ақ үздік үштікке 165 миллион доллар табыспен Circle

Maritime Invest компаниясы мен 134 миллион доллар табысымен Rhenus Intermodal Systems халықаралық компаниясы енді. Нарықтың жетекші ойыншыларының қатарында «Астық Транс» АҚ, «Rhenus Intermodal Systems» ЖШС, «Terminal Logistics Services» ЖШС, «Interlink Global Services» ЖШС сияқты компаниялар да бар.

Жалпы, Қазақстандағы логистика саласы жоғары бәсекеге қабілетті болып табылады. Логистикалық компаниялар нарықта тұтынушыларды тарту және ұстап тұру үшін жоғары сапалы қызметтер мен бәсекеге қабілетті бағаларды ұсынуға назар аударуы керек.

«KAZLOGISTICS» Қазақстан көлік қызметкерлері одағы президиумының мүшесі Эдуард Каплан, көлік институтымен бірлесіп Қазақстан логистика тиімділігі мен қызмет көрсету сапасы бойынша зерттеу жүргізгенін айтты.

Оның айтуынша, Қазақстандағы логистикалық қызмет көрсету сапасының деңгейі қазіргі таңда жоғары емес[4].

Кесте 2. LPI(Logistics Performance Index) рейтингі

Ел	Орын	LPI ұпайы
Сингапур	1	4.3
Финляндия	2	4.2
Вьетнам	3	4.1
Германия	4	4.1
Нидерланды	5	4.1
Қазақстан	79	2.7

Ескерту- Автормен деректер негізінде құрастырылған[5]

Дүниежүзілік банктің 2023 жылғы LPI(Logistics Performance Index) рейтингінде біздің еліміз логистикалық тиімділігі 139 ел ішінде 79-шы орында. Рейтинг бойынша алдыңғы орындарды Сингапур, Финляндия, Вьетнам елдері орналасқан.

Рейтинг 6 критерий бойынша өлшенген:

- кедендік және шекаралық ресімдеудің тиімділігі;
- сауда және көлік инфрақұрылымының сапасы;
- бәсекеге қабілетті бағамен халықаралық тасымалдауды ұйымдастырудың қарапайымдылығы;
- логистикалық қызметтердің сапасы мен құзыреттілігі;
- тауардың өтуін қадағалау;
- тауарды уақтылы жеткізу.

Қазақстанның логистика саласындағы қызмет көрсетудегі сапа менеджментін жетілдіру бойынша ұсыныстар:

1. Кадрларды даярлау және олардың біліктілігін арттыру:
 - Логистика және қызмет көрсету сапасын басқару бойынша мамандандырылған білім беру бағдарламалары мен курстарын ұйымдастыру.
 - Логистикалық ұйымдарда жұмыс істейтін қызметкерлер үшін тренингтер мен семинарлар өткізу.
2. Заманауи технологиялар мен автоматтандыруды енгізу:
 - Операциялардың тиімділігі мен дәлдігін арттыру үшін логистикалық басқару жүйелерін, жүктер мен көліктердің мониторингін енгізу.
 - Логистикалық процестерді басқаруға арналған заманауи бағдарламалық өнімдерді әзірлеуге және енгізуге инвестициялау.
3. Логистикалық инфрақұрылымды дамыту:
 - Даму деңгейі төмен өңірлерде көлік және қойма инфрақұрылымын салу және жаңғырту үшін инвестицияларды тарту.
 - Логистикалық жобаларға инвестицияны ынталандыру үшін арнайы мемлекеттік

қолдау бағдарламалары.

4. Тұтынушыларға қызмет көрсету жақсарту:

- Тұтынушымен қарым-қатынасты басқару жүйесін енгізу логистикалық компанияларға тұтынушылармен өзара әрекеттесуді басқаруға және тұтынушыларға қызмет көрсетуді жақсартуға көмектеседі. Сондай-ақ, тұтынушылардың пікірлерін үнемі іздеп отыру және мәселелерді жедел шешу тұтынушылармен берік қарым-қатынастарды құруға және сақтауға көмектеседі.

5. Қызмет көрсету сапасының стратегиясын әзірлеу:

- Ұйымдар олардың мақсаттарын, міндеттерін және тиімділік көрсеткіштерін сипаттайтын қызмет сапасын басқарудың кешенді стратегиясын әзірлеуі керек. Бұл стратегия барлық қызметкерлерге және мүдделі тараптарға бірдей мақсаттарға жету жолында бірдей болуын қамтамасыз ету үшін хабарлануы керек. Қызмет көрсету сапасын тұтынушылар сауалнамасы, шағымдар және кері байланыс сияқты объективті көрсеткіштер мен кері байланыс тетіктері арқылы жүйелі түрде өлшеу қажет. Бұл ақпарат жақсарту бағыттарын анықтау және қызмет көрсету процесіне өзгерістер енгізу үшін пайдаланылуы керек.

Пайданылған әдебиеттер

- 1 Мендебаев Т.М., Габдуллина А.З., Альпеисов А.Т. Сапаны басқару. Оқулық. - Алматы: Дауір, 2013. - 9 б.
- 2 Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L., Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. - Book, New York : Free Press, 2015. - 15 б.
- 3 Asercapital.kz [Электрондық ресурc] — URL: <https://asercapital.kz/materialy/obzor-transportno-logisticheskogo-rynka-kazahstana-2022/> (қаралу уақыты: 15.10.2023)
- 4 Kazlogistics.kz [Электрондық ресурc] — URL: <https://kazlogistics.kz/ru/news/new/756> (қаралу уақыты: 17.10.2023)
- 5 Lpi.worldbank.org [Электрондық ресурc] — URL: <https://lpi.worldbank.org/international/global> (қаралу уақыты: 15.10.2023)

РАЗВИТИЕ БЛОКЧЕЙН-ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Джумадилов Руслан Еркинович

Евразийский национальный университет имени Л. Н. Гумилева,
г. Астана dzhumadilov.99@mail.ru

Андатпа. Blockchain технологиясының дамуы деректерді сақтау мен жіберудің қауіпсіз және тиімді жүйелерін құруға бағытталған зерттеулер мен инновациялардың белсенді процесі болып табылады. Бастапқыда криптовалюталарды қолдау үшін әзірленген бұл технология бүгінде қаржы, денсаулық сақтау, білім беру, логистика және мемлекеттік басқару сияқты әртүрлі салаларда кеңінен қолданылады. Бұл тақырып Blockchain технологиясының негізгі принциптерін талдайды және оның деректер қауіпсіздігін жақсарту, бизнес-процестердің ашықтығын арттыру және транзакция құнын төмендету әлеуетін зерттейді. Мақалада блокчейн технологиясын дамытудың негізгі аспектілері, соның ішінде смарт-келісімшарттар, орталықтандырылмаған қосымшалар және реттеу тенденциялары қарастырылады. Сонымен қатар, қазіргі әлемде блокчейн технологиясын енгізу мәселелері мен перспективалары, сондай-ақ оның цифрлық экономика мен жалпы қоғамның болашағына әсері талқыланады.