

с клиентами. Например, новые технологии подпитали экономику совместного использования, что привело к появлению целых категорий бизнес-моделей инновации (например, Airbnb, Uber). Точно так же появление технологии цепочки блоков имеет потенциал привести к инновациям бизнес-модели путем изменения, среди прочего, управления цепочкой поставок (путем делает возможным отслеживание происхождения товаров) и медицинской промышленности (путем объединения доступ к истории болезни). И новые инструменты цифрового производства и дизайна (такие как 3D-печать) привели к инновациям в сфере услуг (например, в сфере медицинских услуг) и расширили сферу индивидуальные продукты и услуги, которые могут быть предложены клиентам.

В то же время инновации в цифровой экономике также расширили доступ потребителей к более широкий ассортимент товаров. Чтобы быть конкурентоспособными, продукты и услуги должны быть все более дифференцированными с точки зрения нематериальных результатов и опыта, который они предоставляют, а не только на их качестве, ценности или доступности. Клиенты ищут решения, а также опыт, которые делают их жизнь проще, имеют личную важность и простой, который может быть достигнут без проблем и который обеспечивает (и гарантирует) конфиденциальность и безопасность.

Эти изменения в поведении потребителей и компаний являются результатом возможностей и проблем, которые определяют цифровую экономику, в том числе (1) гиперподключенность, (2) мощные вычисления технологии, (3) интеллектуальные устройства и (4) потребность в кибербезопасности. Гиперподключение представляет собой связи между предприятиями, потребителями и машинами, которые позволяют эффективное предоставление услуг и товаров, потенциально способное нарушить традиционные каналы. Суперкомпьютеры облегчают быстрый сбор, анализ, распространение и хранение информации. Интеллектуальные устройства (например, роботы, Интернет вещей (IoT), датчики) могут обнаруживать, анализировать и реагировать на потребности рынка в реальном времени. Наконец, проблема, с которой сталкиваются компании, - это предотвращение киберпреступников от нападений и разрушения бизнеса, проблема, которая имеет важные разветвления о том, как фирмы модернизируют свои механизмы предоставления и присвоения стоимости, чтобы обеспечить безопасность и конфиденциальность своих клиентов.

Список литературы:

1. Смолян, Г. Л. Человек и компьютер / Смолян. – М.: Политиздат, 1981. –192 с.
2. Бачило, И.Л. Информационные технологии и система органов государственной власти / И. Л. Бачило // Информац. о-во. – 2000. –Вып.1. – С. 47-52.
3. Крючков, Э. Н. Информационные технологии для мегаполиса / Э. Н. Крючков // Информац. о-во. – 2003. –Вып. 1. – С. 79-80.
4. Гаврилов, Л.П. Информационные технологии в коммерции: Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 238 с.
5. Гаврилов, М.В. Информатика и информационные технологии: Учебник для бакалавров / М.В. Гаврилов, В.А. Климов; Рецензент Л.В. Кальянов, Н.М. Рыскин. - М.: Юрайт, 2013. - 378 с.

Инновационные подходы в развитии банковского сектора в условиях цифровизации

К.А. Кирдасинова¹, Д.Е. Баксултанов²

¹ к.э.н., ассоциированный профессор кафедры «Менеджмент»

² докторант 2 курса специальности «Инновационный менеджмент»

marso310@mail.ru, baksultanov@gmail.com

^{1,2} Евразийский национальный университет имени Л.Н. Гумилева, г. Нур-Султан

Аннотация: авторами статьи проведена аналитическая оценка управления банковской сферой в современных условиях развития цифровизации в отрасли, по итогам исследования подведены соответствующие выводы.

Статья подготовлена по результатам исследования по гранту № AP08856113 Комитета науки Министерства образования и науки Республики Казахстан.

Ключевые слова: банковский сектор, высокотехнологичный сервис, цифровизация

На сегодняшний день банковский сектор Казахстана характеризуется общемировым уровнем цифровизации и информатизации. Современные технологии являются решающим фактором борьбе

за клиентов. Так, повсеместное внедрение информационных технологий, в том числе внедрение мобильных приложений и различных чат ботов, направлены на совершенствование каналов коммуникаций с клиентом и максимальную персонализацию. Одним из решающих факторов выбора того или иного банка является возможность удаленного взаимодействия с клиентом.

Поскольку банковский сектор меняется быстрыми темпами, в этой сфере становятся востребованными гибкие доработки функциональности систем. Кроме того, это же качество требуется и для инфраструктуры, которая должна обеспечивать быструю перенастройку под меняющиеся требования бизнеса. Также банки продолжают внедрять различные инновационные решения, основанные на технологиях больших данных, искусственного интеллекта, блокчейн и др.[1]

В эпоху цифровизации, а также в условиях распространения пандемии COVID-19, для обеспечения устойчивого функционирования и сохранения высокой степени конкуренции банковский сектор был вынужден пересмотреть свои бизнес процессы, применяя инновационные подходы и расширяя спектр оказываемых услуг. Для успешной финансовой деятельности органы банковской системы обязаны разрабатывать новые стратегии, опираясь на различные исследования, тем самым позволяя представить на рынке новую банковскую услугу.

На данный момент большую популярность в банковской деятельности получили электронные банковские услуги, то есть интернет-банкинг. Интернет-банкинг дает возможность клиентам управлять счетами в режиме онлайн (с высокой оперативностью, в непрерывной связи) из любого места. При этом возможности использования интернет технологий в банковской деятельности постоянно расширяются, предлагая клиентам новые службы и технологии, доступные для клиентов в независимости от уровня компьютерной грамотности. Сегодня клиенты банка с помощью интернет-банкинга могут осуществлять различные платежи, покупать и продавать валюту, оплачивать налоговые платежи коммунальные услуги, переводить средства по клиентским счетам и отслеживать их и многое другое.

Банковские технологии неразрывно связаны с применением ИТ-технологий, которые способствуют автоматизации всех бизнес-процессов банковского сектора. Построение современных банковских технологий, как инструмента поддержки и развития бизнеса, основываются на следующих основополагающих принципах [2]:

Таблица 1
Основные принципы построения современных банковских технологий

Принципы	Описание
модульный принцип построения	возможность конфигурации системы под конкретный заказ клиента с последующей возможностью наращивания модулей
открытость технологий	способность взаимодействия БС с различными внешними системами и переносимость платформы на другие программно-аппаратные средства
гибкость настройки модулей БС	адаптация модулей БС к потребностям и требованиям конкретного банка
масштабируемость	возможность расширения и усложнения функциональных модулей системы по мере совершенствования бизнес-процессов
многопользовательский доступ	обеспечение многопользовательского доступа к данным в режиме реального времени и реализация функций в единой информационной платформе
моделирование бизнес-процессов	возможность алгоритмических настроек бизнес-процессов
адаптивность системы	совершенствование системы на основе реинжиниринга бизнес-процессов БС
Примечание - составлено на основании источника [3]	

Также следует отметить, что в последние годы наблюдается рост пользователей компьютером и сети интернет в возрасте от 6 до 74 лет среди населения Казахстана. Так, согласно официальным данным Комитета статистики МНЭ РК в 2019 году доля пользователей компьютером и сети интернет составила 84,2% и 82,2% соответственно.

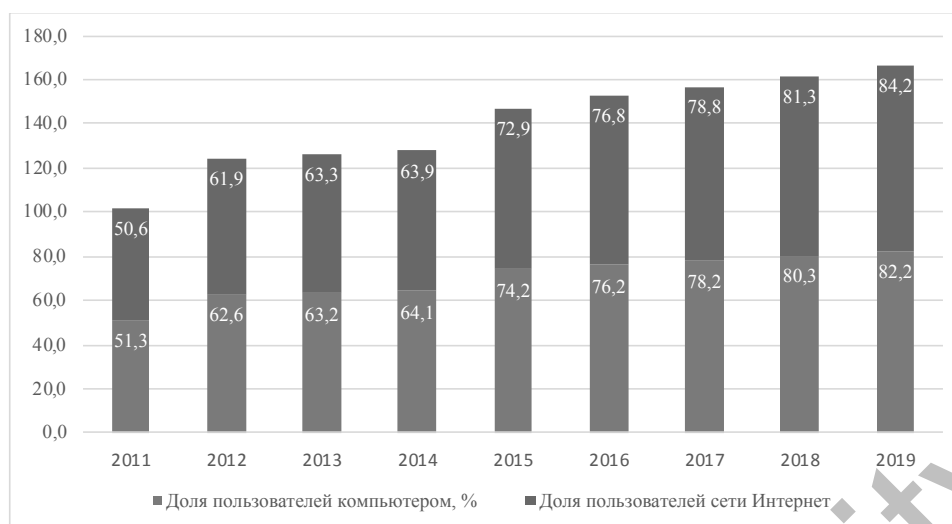


Рисунок 1. Доля пользователей компьютером и сети интернет
Примечание - источник [3]

Данная тенденция способствует увеличению клиентов интернет-банкинга, а также росту безналичных операций по всему Казахстану. По данным НБ РК объемы транзакций с использованием платежных карточек казахстанских эмитентов за 2019 год составили 30,4 трлн. тенге (по сравнению с 2018 годом рост составил 52,1%). В свою очередь, количество транзакций за указанный период составило 1,6 млрд. транзакций и рост по сравнению с 2018 годом составил 94,0%. При этом, количество безналичных операций выросло в 2,3 раза, объем - в 2,2 раза (1 195,6 млн. транзакций, объем – 14,1 трлн. тенге). [4]

Таблица 2

Структура безналичных платежей в разрезе среды проведения операции

Показатели	Количество (тыс. транз.)	Сумма (млн. тенге)
Итого, в т.ч.	1 146 727,6	13 304 413,7
POS - терминал	524 199,0	3 453 792,2
банкомат	6 648,5	194 942,7
интернет и мобильный телефон	615 873,4	9 655 303,4
платежный терминал	6,7	375,3

Примечание - составлено авторами по данным НБ РК [4]

Значительную долю количества безналичных операций в РК составляют операции, осуществляемые посредством POS-терминалов (45,7% и 26,0% от общего количества и объема безналичных платежей) и интернет/мобильного банкинга (53,7% и 72,6% соответственно).

На фоне развития и увеличивающейся конкуренции небанковских платежных интернет-платформ, низкий уровень развития интернет-банкинга является основной проблемой, стоящей перед отечественными банками. Решением указанной проблемы может стать внедрение системы дистанционного банковского обслуживания (далее - ДБО), и ее дальнейшее совершенствование.

Кроме того, одними из наиболее актуальных на сегодняшний день проблем интернет-банкинга в Казахстане остаются вопросы безопасности систем интернет-банкинга при аутентификации клиента и удаленной идентификации. Следует отметить, что в настоящее время в РК отсутствует единый универсальный способ обеспечения безопасности и надежности цифровой платформы БС, критериями которого должны быть: надежная и устойчивая методология выявления, оценки и анализа рисков.

Поскольку банковский сектор меняется достаточно быстро, в этой сфере становятся востребованными гибкие доработки функциональности систем. Кроме того, это же качество требуется и для инфраструктуры, которая должна обеспечивать быструю перенастройку под меняющиеся требования бизнеса. Также банки продолжают экспериментировать с большими данными, искусственным интеллектом и блокчейном, пытаясь «нащупать», где такие инновации

окажутся наиболее эффективны. Тут следует отметить особую роль блокчейн технологий, состоящий из цепочки блоков, которые содержат набор подтвержденных транзакций. Таким образом, блокчейн технологии трансформируют банковскую деятельность, предоставляя цифровую, надежную и защищенную от несанкционированного доступа платформу для осуществления транзакций в условиях децентрализованного управления. Помимо банковского сектора, блокчейн технологии могут найти широкое применение в системах налогового и таможенного администрирования, государственных закупок и др.

Основными технологиями, которыми в настоящее время пользуются банки, можно назвать следующие [5]:

1) информационные технологии для ведения бухгалтерского учета, осуществляющие всю бухгалтерскую и финансовую отчетность, а также которые должны обрабатывать все операции, связанные с банковской деятельностью, при этом обеспечивая высокую степень скорости обработки и принятия решений;

2) информационные технологии для управленческого учета и стратегического планирования, которые располагают широкими возможностями и инструментами для работы с управленческой и учетной информацией (контроль и анализ);

3) информационные технологии для передачи информации (различные электронные расчетные межбанковские системы);

4) средства защиты информации, обеспечивающие защиту получаемой/передаваемой информации от несанкционированного доступа.

Несмотря на положительную динамику технологического развития БВУ Казахстана, необходимо дальше активно внедрять различные цифровые и инновационные решения для того, чтобы наши банки смогли конкурировать с другими банками на мировом рынке.

Развитие цифрового банкинга основывается на развитии 4 основных бизнес моделей, таких как ежедневный бандинг (ежедневные задачи и потребности клиента, связанные с получением необходимой информации по продуктам и услугам банка, а также возможность клиента совершать платежные и переводные операции), цифровой офис (возможность удаленно получать необходимые банковские услуги/продукты), финансовая платформа (платформа электронной коммерции и оказания финансовых и околофинансовых услуг) и медиа платформа (система коммуникации).



Рисунок 2. Бизнес модели цифрового банкинга

Примечание - составлено авторами

Следует отметить, что 9 октября 2020 года вступило в силу постановление Агентства по регулированию и развитию финансового рынка (далее - АРРФР) по вопросам регулирования рынка

ценных бумаг, в соответствии с которым внесены поправки в 16 нормативно-правовых актов. Так, согласно постановлению АРРФР, помимо прочего, приняты следующие инициативы:

- расширение линейки финансовых инструментов БВУ: возможность осуществлять брокерские операции и приобретать для клиентов различные виды ценных бумаг и финансовых инструментов;

- внедрение, помимо ЭЦП, биометрической и динамической идентификации (смс-код) клиентов.

Кроме того, с 16 декабря 2020 года в рамках договора о вступлении страны в ВТО иностранные банки смогут открыть свои филиалы в РК. По мнению различных экспертов предполагается, что основная конкуренция между зарубежными и отечественными банками будет основываться на уровне доступности, технологичности и качества оказываемых услуг.

Данные инициативы также подтверждают, что мероприятия по внедрению новых и цифровых технологий должны стать системными мерами для банковского сектора. В данной работе мы выделили следующие перспективные технологии для развития БС:

- 1) внедрение систем биометрии и динамической идентификации;
- 2) применение Blockchain технологий;
- 3) использование открытого Open API (Application Programming Interface) интерфейса;
- 4) новые технологии системы переводов и платежей (перевод по QR-коду и др.);
- 5) технологии обработки, хранения больших массивов данных и облачные вычисления (BigData, CloudComputing);
- 6) искусственный интеллект и технологии «интернет вещей» для углубленной аналитики и оптимизации бизнес-процессов.

Таким образом, эффективное применение цифровых и инновационных технологий станет неотъемлемым условием и решающим фактором сохранения конкурентоспособности БС. Для ускоренного развития цифровых решений в банковском секторе, а также для повышения мотивации и развития кадрового потенциала в области инноваций, предлагается осуществлять следующие мероприятия, которые на наш взгляд должны носить системный характер:

- хакатоны и конкурсные мероприятия, направленные на решение технологических и бизнес задач БС;

- обучающие мероприятия, вебинары, мастер классы по вопросам развития цифровых технологий в БС;

- программы технологического инкубирования и акселерации в сфере FinTech;

- корпоративные программы акселерации для БС;

- развитие краудфандинговых площадок по продвижению отечественных ИТ-решений для БС;

- создание FinTech технопарков на базе ведущих центров МФЦА, «AstanaHub».

Подводя итог, необходимо отметить, что роль новых технологий в организации получения финансовых услуг велика. Экономия времени и денег позволяет людям эффективно вести банковскую деятельность. Технологии помогли банковской сфере превращать тонны бумаги и отходов в «безбумажную» связь и средства передачи информации; создали эффективные и экономящие время методы усовершенствования ведения бизнеса; важные технологии привели к увеличению надежности. Также постоянно вырабатывается все более новые безопасные методы ведения бизнеса и защиты информации.

Список литературы

1. Горячев Е.С., Рогозин М.В. Проблемы и перспективы развития рынка информационных технологий в России // Научное сообщество студентов XXI столетия. ТЕХНИЧЕСКИЕ НАУКИ: сб. ст. по мат. III междунар. студ. науч.-практ. конф. № 5(52). URL: [https://sibac.info/archive/technic/5\(52\).pdf](https://sibac.info/archive/technic/5(52).pdf).

2. Черняков М.К., Колоскова Н.В. Как финансовые технологии меняют мир (образовательный аспект) // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. Научный журнал. - 2017. - № 12.

3. Комитет по статистике МНЭ РК: официальный сайт. URL: <http://stat.gov.kz/>

4. Статистика национальной платежной системы. Платежные карточки и электронные банковские услуги. Национальный Банк РК <https://nationalbank.kz/>.

5. Дубченко, Е.П. Современные направления технологического развития банковской сферы / Е.П. Дубченко // А-фактор: научные исследования и разработки (гуманитарные науки). 2017. № 3. С. 8-19.

6. Мищенко А.В. Методология управления кредитным риском и оптимальное формирование кредитного портфеля // Экономист. - 2013. - № 4. - С. 5-12.

7. Зарубежный опыт дистанционного банковского обслуживания: <http://mykonspekts.ru>

Басқару шешімдерін қабылдаудың ұйымдастырушылық негіздері

А.О. Мусабекова¹, Т.Б. Казбеков²

¹Менеджмент кафедрасының аға оқытушысы

²Менеджмент кафедрасының доценты, э.ғ.к.,
aynash.musabekova.82@mail.ru,

^{1,2} Академик Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды университеті, Қарағанды қ.

Түйіндеме: Мақалада басқару шешімдерін қабылдау үрдістері басқару іс-әрекетін ұйымдастыруда өзекті мәселе болып табылатындығы айтылған. Басқару іс-әрекеті, тіпті ол жеке формада жүзеге асатын болса да, жалпы, бірлескен іс-әрекеттің маңызды құраушысы болып табылатындығы пайымдалған. Жеке және топтық шешімдердің мәліметтерін сипаттайтын субкоординациялық және координациялық ұстанымдар көрсетілген. Басқару шешімдерін қабылдау процестерінің барлық ерекшеліктері төрт топқа бөлінетіндігі келтірілген. Басқару шешімдерін қабылдау процестерін жүзеге асырудың операциялық құралдарының алуан түрлі болатындығына көңіл бөлінген.

Кілт сөздер: субкоординация, координация, когнитивтік, көшбасшы, иерархия, шешім.

Басқару шешімдерін қабылдау үдерістері басқару іс-әрекетін ұйымдастыруда өзекті мәселе болып табылады, олар оның ұйымдастырушылық сипаттамаларын барынша толық көрсетеді. Олардың ең маңыздысы – басқару іс-әрекетінің синтетикалық типіне тиесілі, соңғысы іс-әрекеттің жеке және бірлескен (топтық) типтерінен тұрады. Басқару іс-әрекеті, тіпті ол жеке формада жүзеге асатын болса да, жалпы, бірлескен іс-әрекеттің құраушысы (компоненті) болып табылады. Оның айрықша осы бір ерекшелігі басқару шешімдерін қабылдау үдерістерінің өзіндік ерекшелігіне толық қатысты болады.

Бұл екі бастаудың (жеке және топтық) басқару шешімдеріндегі пропорциясы әртүрлі болады, бірақ бастаудың осы екеуі де шешімдерде міндетті түрде қатысады. Бұл шешуші сәт шешімдердің мәліметтерін сипаттайтын «шешімдерді қабылдаудағы субкоординациялық және координациялық (үйлестірушілік) шешімдердің бірлігі» терминдерінде тіркелген. Басқару шешімдерін қабылдау процестерінің барлық ерекшеліктері төрт топқа бөлінеді. Біріншісі және екіншісі – бұлар жеке және топтық таңдау механизмдерін қосудымен шартталатын ерекшеліктер. Үшінші топ – оларға басқару іс-әрекетінің жалпы сипаттамаларының ықпалымен шартталатын ерекшеліктер. Төртіншісі – олардың жеке, топтық және іс-әрекеттік ерекшеліктерін синтездеу нәтижесінде қалыптасатын басқару шешімдерін қабылдау процестерінің интегралдық сипаттамалары.

Шешімдер қабылдау және басқару іс-әрекеті түсініктерінің өзара байланыстылығы басқару шешімдерін қабылдау процестерінің іс-әрекеттік қасиеттерінің ең жалпы ерекшелігі болып табылады. Мысалы, «жақсы жетекші» және «шешімді жетекші» сөздері синоним деп есептелінеді. Басқару шешімдерін қабылдау процесі – кәсіби шешімдердің ең күрделі типі. Бұл – басқарудың басты әрі өзіндік функцияларының бірі және басқару функцияларының басқаларының барлығын жүзеге асыру кезіндегі шешуші сәт.

Басқару іс-әрекетінің құрылымында басқару шешімдерін қабылдау процестері өзекті, иерархиялық басты орын алады. Олар оның нәтижелері мен процессуалдық мазмұнын анықтайды.

Басқару шешімдерін қабылдау процестерінің іс-әрекет құрылымында кеңінен берілуі – олардың тағы бір ерекшелігі. Олар іс-әрекетті жүзеге асырудың барлық кезеңдеріне қосылған, басқару іс-әрекетінің бүкіл құрылымына таралған. Бұл басқару шешімдерін қабылдау процестерін «Бай көрсету» процестері ретінде тұжырымдауға мәжбүрлейді.

Басқару шешімдерін қабылдау процестерінің әртүрлі әрекеттік міндеттер мен функцияларға кіруі олардың жартылай функционалдығын айқындайды. Сондықтан олар осы мәселелердің жүзеге асуын қамтамасыз ететін тиісті әлеуетке ие болуға тиіс, бұған басқару шешімдерін қабылдау