

«6D050700 – Менеджмент» мамандығы бойынша философия докторы (PhD)
дәрежесін алу үшін диссертацияның

АНДАТПАСЫ

БУЛЕНТ ШЕН

ҚАЗАҚСТАНДА ЭЛЕКТРОНДЫ САУДАНЫ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІН ЖЕТІЛДІРУ

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Мемлекет дамуында, әсіресе, дамудың жаңа индустриалды-инновациялық жолымен келе жатқан Қазақстан үшін экономикалық өсудің тұрақтылығы мен серпінділігін қамтамасыз ететін инфрақұрылымдық жүйекұрушы салаларды дамыту деңгейінің заманауи жағдайы маңызды фактор болып тұр.

Қазақстан экономикасының 2000-2014 жылдары (15 жылдық кезеңінде 3 есеге) жылдам өсуі көбінесе кен өндіруші салалардың ресурстарын экспорттау өндірісі көлемінің арттырылуы арқылы қамтамасыз етілді. Қазақстанның заманауи индустриалды қоғамға өту мақсатындағы ресурсқа тәуелділік мәселелерін жою, басқа перспективалық салаларды дамыту үшін сапалы басқарушылық шараларды қабылдауды талап етеді. Осындай сфералардың бірі ретінде шығатын ұлттық экономиканың мұнай-газ секторынан кейінгі аса ірі саласы (2019 жылдың басындағы мәліметтер бойынша ЖІӨ-нің 18%-ын қамтамасыз ететін және қызмет көрсету саласында елдің ЖІӨ-нің 17%-ын өндіретін ең маңызды салаларының бірі) сауда болып табылады. Сауда экономикада халықтың 15%-ынан астамын еңбекпен қамтиды.

Соңғы уақытта дүниежүзілік және ұлттық экономикада рөлі жаһандандырудың, интеграциялаудың және цифрландырудың объективті процестерімен шарттастырылған электронды сауда интенсивті даму үстінде. Бұл өз кезегінде Қазақстанда электрондық сауданың дамуына мүмкіндік берген «цифрлық экономиканың» жаңа ақиқаттылығының дамуында қызмет етті.

Елдің дамуы үшін электрондық сауданың рөлінің қаншалықты екендігін қайта бағалау әрине қиын. Дегенмен электрондық сауда технологияларының дамуынан келген экономикалық нәтиже жағымды өсуді көрсетіп отыр және бүгінде аталмыш сфера қызметі дүниежүзіндегі елдердің көбісінде заманауи қоғамдастық өмірдің ажырамас бір бөлігі болып табылуда. Сондай-ақ, электрондық сауданың дамуы кіші және орта кәсіпорындардың ірі бизнеспен бәсекелестігіндегі мүмкіндіктерін айтарлықтай арттырып отыр. Мұның өзі тауар өткізу нарығы географиясын кеңейтуге, тұтынушылардың үлкен клиенттік базасын қалыптастыруға мүмкіндік беріп тұр. Бұдан басқа электрондық сауданың дамуы, сонымен бірге, өзін қамтамасыз ететін инфрақұрылымдық дамудың қажеттілігін де, сондай-ақ Интернеттен алынған тауарларды сапалы және жылдам жеткізу үшін нормативті-құқықтық реттеу, электрондық есептер, көліктік-логистикалық сфералар жүйесін дамыту, елдегі

тұрғындардың интернетке дендеп ену дәрежесін арттыру, компьютерлік сауаттылығын дамыту және т.б. шараларды қабылдау сияқты сабақтас мәселелерді де терең анықтауды және шешуді арттырады.

Сондықтан да дүниежүзіндегі әр түрлі елдердің үкіметтері электрондық сауданы дамыту жөніндегі мемлекеттік басқару шараларын жасауға және іске асыруға назар аудара отырып, өз экономикасындағы: қаржылық, басқарушылық, ұйымдастырушылық, маркетингтік, АТ-қадағалау, көліктік инфрақұрылымды дамыту және т.б. секілді басқа сабақтас салаларды дамытуға мүмкіндік жасайды.

Ұлт көшбасшысы 2017 жылғы 31 қаңтардағы Қазақстан халқына Жолдауында өзегі цифрландыру болып табылатын Үшінші жаңғыруды жариялады, цифрлық технологияларды қолдана отырып құрылған жаңа өндірістерді өсіру қажеттілігін атап өтті және «бұл байланыстың дамуын, талшықты-оптикалық инфрақұрылымға кең қол жетімділікті қамтамасыз ету үшін маңызды. Цифрлық индустрияны дамыту барлық басқа салаларға серпін береді». Үкімет экономика үшін электронды сауданы дамытудың маңыздылығын түсіне отырып, интернетте қызметті реттеуді қамтамасыз ететін ең аз құқықтық базаны қалыптастырған, сабақтас сфераларды дамытатын электронды сауданы дамыту жөніндегі Жол картасымен бекітілген «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы аясында белсенді іс-шараларды іске асыруда. Мәселен, 2018 жылдан бастап логистикалық инфрақұрылымдарды дамыту мақсатыменен сұрыптау орталықтары мен логистикалық хабтарды- Fulfillment орталықты құру бойынша жұмыстар басталды. Өңделіп, жіберілетін заттың санын 20%-ға, яғни 5,148 млн. данадан 6 млн. данаға дейін арттырылу көзделген, бұл Қазақстан территориясында заттарды жеткізу мерзімі 15 күннен 6 күнге дейін төмендеп, қысқартылғанын көрсетеді, сондай-ақ экспресс поштаның көмегімен кейбір бағыттар бойынша 1 күнге дейін қысқартылған.

Қазақстандағы электронды сауданы басқару жүйесін ескере отырып, оны реттеудің, өзара әрекеттестірудің түйткілді мәселелерінің перспективалық және қажет етілетін зерттемелері ұсынылады; бүгінде елдегі бар мүмкіндіктер мен қауіп-қатерлерді, сондай-ақ, экономиканың күшті және әлсіз жақтарын міндетті түрде ескере отырып, Қазақстандағы электронды сауданың өсуін және интенсивті дамуын қамтамасыз етуге қабілетті заманауи басқару механизмдерін пайдалану қажет. Қазақстандағы электронды сауданы дамытуды ең жоғары мемлекеттік деңгейде қайта құрмайынша, ең алдыменен, басқарудың экономикалық және құқықтық салаларын өзгертуге қатысты мәселелерді шешпейінше табысқа жету мүмкін емес. Мемлекеттік басқару органдарының қазақстандық ақиқаттылыққа бағдарланған нақты басқарушылық бағыттарын құру аталмыш сфераны басқару тиімділігін айтарлықтай арттыруға қабілетті жаңа мемлекеттік менеджменттің құралдарын қолдануға қайта бағдарланған жағдайда ғана электронды сауда жүйесін дамытудың жоғары көрсеткіштерінің жетістіктеріне қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Дүниежүзілік экономикалық дағдарыстар жаңа сын-қатерлерді тудырады және мемлекеттік саясаттың халықтың қажетті әлеуметтік қорғалуын қамтамасыз етуге бағытталғандығына байланысты мемлекеттің экономикаға көбірек қатысуына әкеледі. Мемлекеттің жоғары белсенділігінің жанама әсері - бұл халықтың және бизнестің тәуекелге барғысы келмеуі және олардың қазіргі заманғы сын-қатерлерге қарсы экономикалық агент ретінде өзін-өзі ұстауды өзгерту қажеттілігі. Әлемде орын алған COVID-19 пандемиясы электрондық сату мен сатып-алу үдерісін жеделдетті және жаңа компаниялар мен клиенттердің санын күрт көбеюіне өз ықпалын тигізді. Мысалы, ҚР Сауда және интеграция министрлігінің деректеріне сәйкес 2020 жылдың бірінші жартыжылдығында электрондық сауда көлемінің күрт өсуі тіркелді. COVID-19 пандемиясы онлайн-сауданың айтарлықтай өсуіне әкелді және В2С арналары арқылы сатылымды арттырды. Интернет арқылы бөлшек сауда белсенділігінің артуы науқастанғанда және карантин кезеңінде орын алды. В2С арналары арқылы сатылымның артуы әсіресе дәрі-дәрмектерді, тұрмыстық заттар мен тамақ өнімдерін онлайн сатуда байқалады.

Карантин кезінде онлайн-сауданың және төлем операцияларын жүргізудің ұлғаюы байқалды. Ұлттық банктің деректеріне сәйкес, 2020 жылғы 1 мамырдағы жағдай бойынша елдегі қолма-қол ақшасыз операциялардың көлемі 2,5 еседен астамға ұлғайды және шамамен 7,5 трлн теңгені құрады.

Осы себепте диссертациялық зерттеу тақырыбының өзектілігі ешқандай күмән туғызбайды.

Зерттеу гипотезасы: мемлекеттік басқарудың заманауи әдіснамасымен және аспаптарымен ымыраласу электронды сауда жүйесін басқару сферасындағы неғұрлым сапалы және мақсатқа бағытталған саясатын жасауға, Қазақстанда электронды сауда жүйесінің ілгерілемелі дамуын қамтамасыз ететін оның сабақтас сфераларын дамыту белсенділігін ынталандырудың неғұрлым әрекетті шаралары үшін оның субъектілері мен әзірлемелерін жасауға мүмкіндік береді.

Диссертациялық зерттеудің **мақсаты:** Қазақстан Республикасында электронды сауда тиімді мемлекеттік басқару жүйесін қамтамасыз етудің мүмкіндігіне, бағытына және құралына теориялық негіздерді дәлелідеу, оларды жүзеге асыру бойынша практикалық ұсыныстарды дайындау болып табылады.

Жұмысты зерттеу барысында осы мақсаттан келіп шығатын бірқатар **міндеттер** шеңбері белгіленді:

-электронды сауданы басқарудың теориялық аспектілерін қарастыру, электронды сауданы басқарудың мәні мен принциптерін белгілеу, категориялық аппаратты анықтау;

-электронды сауданы басқару жүйесінің дамуы барысында пайда болған проблемаларын негіздеу;

-Қазақстанда электронды сауда жүйесін басқаруды дамытудың негізгі перспективаларын нақтылау;

-Қазақстандағы электронды сауда жүйелерін дамытуды құрайтын ұсыныстарды жасау және негіздеу.

Зерттеу объектісі – Қазақстандағы интернет желісін пайдалану арқылы электрондық сауда жүйесінің субъектілері болып табылады.

Зерттеу пәні – Қазақстандағы электронды сауда жүйесінде мемлекеттік менеджменттің барлық заманауи құралдарын пайдалану арқылы басқару процесі.

Жұмыстың ғылыми жаңалығы мыналармен қорытындыланады:

-«электронды сауда», «электронды коммерция» және «электронды сауда жүйесін мемлекеттік басқару» ұғымдарының категориялық аппаратының анықтамасы ұсынылды;

-Қазақстанда электронды сауданы басқарудың негізгі алғышарттары мен факторлары анықталды және топтастырылды;

-Қазақстандағы электронды сауда жүйесін басқарудың негізгі элементтеріне сипаттама берілді;

-Қазақстандағы электронды сауданы басқарудың түйінді проблемалары аталмыш процестің негізгі бағыттарына талдау жасау негізінде топтастырылды және перспективасы белгіленді;

-электронды дүкеннің сауда қызметін, «тұтынушы-сатушы» жүйесінде электронды саудаға қатысушылардың өзара әрекеттерін, сондай-ақ электронды саудадағы тұтынушылар таңдауын дамыту жағдайында компьютерлік сауаттылық деңгейін арттыруды жоспарлаудың моделі ұсынылды.

Қорғауға шығарылған диссертациялық зерттеудің негізгі жағдайы. Диссертациялық қорғауға Қазақстан Республикасындағы электронды сауда жүйесін басқаруды жетілдіру жөніндегі ұсыныстар түріндегі ғылыми әзірлемелер шығарылды:

- электронды сауда жүйесін басқару процесіндегі элементтері тығыз өзара байланысты және тұтынушылар сұраныстарын қанағаттандырудың жалпы мақсаттарының жетістіктері үшін бірлесіп қызмет істейтін жүйелік, процестік және ситуациялық тәсілдерді бір уақытта қолдану негіздемесі;

-электронды сауданы басқару процесі жүйені тұтас басқару әрекеттерін, оны қамтамасыз ететін жекелеген салаларды қамтамасыз етуге қатысты қаржылық салаларды, электронды ақшаны тұрақтандыру қажеттілігі негізделген;

- электронды саудадағы сатып алушылар мен сатушылар арасында сауалнама жүргізу негізінде олардың сауаттылық деңгейін және сатып алу (сату) интенсивтілігін анықтау үшін тұтынушылар таңдауын дамыту жағдайында компьютерлік сауаттылығы деңгейін арттыру процесін модельдеудің нәтижелері;

-электронды саудадағы тұтынушылар таңдауын дамыту жағдайында компьютерлік сауаттылығы деңгейін арттыру жөніндегі ұсыныстар.

Зерттеудің теориялық және әдіснамалық негіздері.

Шетелдің және посткеңестік кеңістіктің ғалымдары мемлекеттік басқаруды дамытуды оның жаңа парадигмасы мемлекеттік менеджмент ретінде, электронды сауданы экономиканың маңызды сферасы ретінде қарастырып, ал оны басқарудың әр түрлі аспектілерін, атап айтқанда:

электронды сауда нарығын қалыптастыруды және дамытуды, оны мемлекеттік реттеу және басқару мәселелерін, құқықтық және нормативтік қамтамасыз етілуін, киберкеңістіктегі тұтынушылардың меншіктік құқықтарын қорғауды, бизнестің әр түрлі салаларында электронды сауданы қолданудың тиімділігін бағалауды, жасалған халықаралық электронды сауданы реттеуді, электрондық сауданың жаһандық экономикалық процеске және жаһандастыруға ықпалын, ұлттық инфрақұрылымдарды дамытуға әсерін және т.б. зерттеумен белсенді түрде айналысуда.

Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы (ЭЫДҰ) дамушы елдердегі электрондық сауданы дамыту мәселелеріне тұтас бірқатар құжаттарды арнаған. Көптеген ғалымдар электрондық сауданың ұғынықты базасы мен жүйелендірудің және бірегейлендірудің жалпы категориялды аппараты бойынша жұмыстар орындады. Сонымен бірге көрсетілген еңбектерде, сондай-ақ бұрын жүргізілген зерттеулерде ұлттық экономика аясындағы электронды сауданың мемлекеттік басқару сферасын дамытуға қатыстылығы туралы кешенді зерттеулер орындалмаған.

Диссертациялық зерттеудің **теориялық және практикалық маңыздылығы** «электронды сауда жүйесін басқарудың» категориялық және инструментарлық аппаратын нақтылаумен және жанжақты, «электронды сауда», «электронды сауданы басқару», «электронды сауда жүйесі» анықтамаларын нақтылаумен және баяндаумен қорытындыланады. Автордың алған нәтижелері мен тұжырымдамалары Қазақстанның электронды сауда жүйесін дамытуды реттеу мәселелерінде ілгерілемелі экономикалық дамудың жалпы стратегияларын іске асыру тиімділігін жақсарту, Қазақстан Республикасының әлемдік экономикалық аренадағы бәсекеге қабілеттілігін арттыру мақсатыменен электронды сауда сферасында әрекет етуші аталмыш бағыттағы биліктің мемлекеттік органдары субъектілері қызметінің және бизнес субъектілерінің барлық спектрлерінің тікелей сапалы жаңа дамуға көтеру мақсатыменен мемлекеттік басқару процесін кеңейтуге, нақтылауға, жетілдіруге мүмкіндік жасайды.

Жұмыстың нәтижесі: Қазақстандағы электронды бизнесті дамыту бағдарламасы шеңберіндегі басқарудың жаңа стратегияларын қалыптастыру және жүзеге асыру үшін биліктің мемлекеттік органдарының практикалық қызметінде одан ары қарай пайдаланылуы мүмкін.

Зерттеу жұмысының негізгі нәтижелері мен қорытындылары отандық және шетелдік ғылыми басылымдарда 10 мақала түрінде жарияланған, соның ішінде: ҚР Білім және ғылым министрлігінің Білім және ғылым саласында сапаны қамтамасыз ету комитетімен бекітілген журналдарда-3 мақала, Халықаралық конференциялардың материалдарында-5, Халықаралық журналда – 1 мақала және импакт-фактор «Scopus» базасына кіретін ғылыми базада-1 мақала.

Диссертация нәтижесінде «Қазпочта» Акционерлік қоғамы оңтүстік Қазақстан филиалы қызметіне енгізілді.

Диссертациялық зерттеудің құрылымы. Жұмыс классикалық құрылымға ие және ол кіріспеден, параграфтары бар үш тараудан,

қорытындыдан, пайдаланылған дереккөздер тізімінен, зерттеу тақырыбы бойынша қосымшалардан тұрады.

Жұмыстың бірінші бөлімінде Қазақстан Республикасында электрондық сауданы қалыптастыру мен басқарудың теориялық негіздері, электронды сауданы тұрақтандырудың мәні мен принциптері, электронды сауда жүйесін басқарудың әлемдік тәжірибесі, Қазақстанда электронды сауданы қалыптастыру және басқару жүйесінің алғышарттары сияқыт мәселелер қарстырылған.

Екінші бөлімде Қазақстандағы электронды сауданы басқарудың заманауи жағдайы мен шарттарына, Қазақстандағы электронды сауданы басқару жүйесінің элементтерін, Қазақстанда электронды сауданы басқарудың негізгі бағыттары, Қазақстанда электронды сауда жүйесін басқарудың проблемалары талданды.

Үшінші бөлімде Қазақстанда электронды сауда жүйесін басқаруды, электронды сауданың көліктік-логистикалық жүйесіні, Қазақстанда электронды сауданы басқарудың заңнамалық базасын жетілдіру және Электрондық саудада тұтынушылық таңдауды дамыту жағдайындағы процесті модельдеу бойынша ұсыныстар жасалған.

АННОТАЦИЯ

диссертации на соискания степени доктора философии (PhD) по специальности «6D050700 – Менеджмент»

БУЛЕНТ ШЕН

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛЕЙ В КАЗАХСТАНЕ

Актуальность исследуемой темы. Важным фактором эволюции страны, особенно для Казахстана, идущего по новому индустриально-инновационному пути развития, является текущее состояние развития критически важных для инфраструктуры производств, обеспечивающих стабильность и динамику экономического роста.

Ускоренный рост экономики Казахстана в 2000-2014 гг. (в 3 раза за 15 лет) во многом был обеспечен за счет увеличения объемов экспорта горнодобывающих ресурсов. Устранение ресурсной зависимости для перехода Казахстана к современному индустриальному обществу требует принятия мер по управлению качеством для развития других перспективных направлений. Одним из крупнейших секторов национальной экономики после нефтегазового сектора является торговля (обеспечивающая 18% ВВП в начале 2019 года и производящая 17% ВВП страны в сфере услуг). В этой сфере экономики занято более 15% населения страны.

В последнее время роль электронной коммерции в мировой и национальной экономике стремительно развивается в связи с объективными процессами глобализации, интеграции и цифровизации. Это, в свою очередь, способствовало развитию новой реальности – «цифровой экономики», давшей толчок развитию электронной коммерции в Казахстане.

Конечно, трудно переоценить роль электронной коммерции для развития страны. Экономические результаты развития технологий электронной коммерции показывают положительный рост, и в настоящий момент деятельность в этой сфере является неотъемлемой частью современного общества во многих странах мира. Кроме того, развитие электронной коммерции значительно повысило способность малых и средних предприятий конкурировать с крупными предприятиями, что позволяет нам расширить географию рынка продаж, сформировать большую клиентскую базу. Кроме этого, развитие электронной коммерции способствует определению и решению связанных проблем, например, принять такие меры, как создание самоподдерживающейся инфраструктуры, нормативно-правовое регулирование качества, быстрая доставка товаров из Интернета, развитие электронной отчетности, транспорта и логистики, расширение доступа в Интернет.

Таким образом, правительства разных стран мира, сосредоточив внимание на разработке и внедрении мер государственного управления для

развития электронной коммерции, позволят развивать другие смежные области в своей экономике: финансы, менеджмент, организационные вопросы, маркетинг, надзор за ИТ, развитие транспортной инфраструктуры и др.

В Послании народу Казахстана 31 января 2017 года Лидер нации объявил о Третьем этапе модернизации, стержнем которой является цифровизация, где была отмечена необходимость развития новых производств, созданных с использованием цифровых технологий, то есть «важно обеспечить развитие связи, широкий доступ к волоконно-оптической инфраструктуре, так как развитие цифровой индустрии даст импульс всем остальным направлениям». Признавая важность развития электронной коммерции для экономики, правительство активно реализует меры в рамках государственной программы «Цифровой Казахстан», утвержденной Дорожной картой развития электронной коммерции, которая создала необходимую правовую базу для регулирования Интернет-услуг. К примеру, в 2018 году для развития логистической инфраструктуры началась работа по созданию сортировочных центров и логистических хабов - Fulfillment Center. Планируется увеличить количество обработанных и отгруженных единиц товаров на 20%, т.е. с 5,148 млн до 6 млн. Это свидетельствует о том, что срок доставки по территории Казахстана сокращается с 15 до 6 дней, а доставка экспресс-почтой в некоторых направлениях сокращена до 1 дня.

С учетом имеющейся системы управления электронной коммерцией в Казахстане, предлагаются перспективные разработки по решению проблемных вопросов ее регулирования и взаимодействия; учитывая существующие возможности и угрозы в стране, а также сильные и слабые стороны экономики, необходимо использовать современные механизмы управления, способные обеспечить рост и интенсивное развитие электронной коммерции в Казахстане. Невозможно добиться успеха без реструктуризации развития электронной коммерции в Казахстане на высшем государственном уровне, в первую очередь, без решения вопросов экономических и правовых изменений в управлении. Создание конкретных направлений государственного администрирования, ориентированных на реалии Казахстана, позволит достичь высоких показателей в развитии электронной коммерции только в случае ее переориентации на использование новых инструментов государственного менеджмента, способных значительно повысить эффективность управления в этой сфере.

Мировой экономический кризис ставит новые задачи и ведет к расширению участия государства в экономике в связи с тем, что государственная политика направлена на обеспечение необходимой социальной защиты населения. Побочным эффектом высокой государственной активности является нежелание населения и бизнеса идти на риск и выполнять необходимость изменить свое поведение в качестве экономического агента, противостоящего современным вызовам. Глобальная пандемия COVID-19 ускорила процесс электронных продаж и покупок и способствовала резкому увеличению числа новых компаний и клиентов. К примеру, по данным Министерства торговли и интеграции, в первой половине

2020 года произошел резкий рост электронной коммерции. Пандемия COVID-19 привела к значительному увеличению онлайн-продаж и увеличению продаж через каналы B2C. Рост активности интернет-магазинов произошел во время болезни и карантина. Увеличение продаж через каналы B2C особенно заметно при онлайн-продажах лекарств, товаров для дома и продуктов питания.

Во время карантина увеличилось количество онлайн-покупок и платежных операций. По данным Национального банка, по состоянию на 1 мая 2020 года объем безналичных операций в стране увеличился более чем в 2,5 раза и составил около 7,5 трлн тенге.

Исходя из выше изложенного актуальность темы диссертационного исследования не вызывает никаких сомнений.

Гипотеза исследования: компромисс с современной методологией и инструментами государственного управления позволит разработать более качественную и целенаправленную политику в области управления электронной коммерцией, создать ее тематику и разработки для наиболее эффективных мер по стимулированию развития смежных сфер, обеспечивающих поступательное развитие электронной коммерции в Казахстане.

Цель диссертационного исследования: Электронная коммерция в Республике Казахстан является теоретическим обоснованием для возможностей, направлений и средств обеспечения эффективной системы государственного управления, а также основой практических рекомендаций по их реализации.

В ходе исследования на основании цели был выявлен ряд **задач:**

- рассмотрение теоретических аспектов управления электронной коммерцией, определение категорийного аппарата, сущности и принципов управления электронной коммерцией;
- обоснование проблем, возникающих при разработке системы управления электронной коммерцией;
- уточнение основных перспектив развития управления электронной коммерцией в Казахстане;
- разработка и обоснование предложений по развитию систем электронной коммерции в Казахстане.

Объектом исследования являются субъекты системы электронной коммерции, использующие Интернет в Казахстане.

Предмет исследования – Процесс управления системой электронной коммерции в Казахстане с использованием различных современных инструментов государственного менеджмента.

Научная новизна работы сводится к следующему:

- определен категориальный аппарат понятий «электронная коммерция», «электронная торговля» и «государственное управление электронной коммерцией»;
- выявлены и сгруппированы основные предпосылки и факторы управления электронной коммерцией в Казахстане;

- описаны основные элементы управления системой электронной коммерции в Казахстане;

- на основе анализа основных направлений процесса управления электронной коммерцией в Казахстане сгруппированы ее ключевые вопросы и обозначены перспективы развития;

- предложена модель планирования уровня компьютерной грамотности при развитии услуг продаж интернет-магазина, взаимодействия участников электронной коммерции в системе «потребитель-продавец», а также выбора потребителя в электронной коммерции.

Основные тезисы исследования, выносимые на защиту: на защиту диссертации выносятся научные разработки в виде предложений по совершенствованию управления электронной коммерцией в Республике Казахстан:

- обоснование одновременного использования систематического, процедурного и ситуационного подходов, элементы которых тесно взаимосвязаны в управлении системами электронной коммерции и совместно работают для достижения общих целей удовлетворенности клиентов;

- Обоснована необходимость стабилизации электронных денег и финансовых секторов, обеспечивающих процесс управления электронной коммерцией;

- результаты моделирования процесса повышения уровня компьютерной грамотности в развитии потребительского выбора для определения уровня грамотности и интенсивности покупок (продаж) на основе опросов покупателей и продавцов в электронной коммерции;

- рекомендации по повышению уровня компьютерной грамотности в развитии потребительского выбора в электронной коммерции.

Теоретические и методологические основы исследования.

Ученые из-за рубежа и с постсоветского пространства активно изучают развитие государственного управления, его новую парадигму как государственное управление, электронную коммерцию как важный сектор экономики, а также изучение различных аспектов управления ею, среди которых: формирование и развитие рынка электронной коммерции, вопросы его государственного регулирования и управления, нормативно-правовое обеспечение, защита прав потребителей в киберпространстве, оценка эффективности электронной коммерции в различных сферах бизнеса, регулирование международной электронной коммерции, влияние электронной коммерции на глобальные экономические процессы и глобализацию, влияние на развитие национальной инфраструктуры.

Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) посвятила ряд документов развитию электронной торговли в развивающихся странах. Многие ученые работали над концептуальной основой электронной коммерции и общим категориальным аппаратом систематизации и унификации. Однако в этих работах, как и в предыдущих исследованиях, не проводилось комплексное исследование роли электронной коммерции в развитии государственного управления в национальной экономике.

Теоретическое и практическое значение диссертационного исследования суммируется конкретизацией и детализируется определением категориального и инструментального аппарата «управления системой электронной коммерции», уточнением и описанием определений «электронная коммерция», «управление электронной коммерцией», «система электронной коммерции». Полученные автором результаты и концепции позволяют повысить эффективность реализации общих стратегий устойчивого экономического развития в регулировании развития электронной коммерции в Казахстане, расширить, уточнить и улучшить процесс государственного управления с целью повышения конкурентоспособности Республики Казахстан на мировой экономической арене с целью непосредственного развития всех аспектов деятельности государственных органов и предприятия в этой области.

Результаты работы: Основные результаты работы могут быть использованы в практической деятельности государственных органов по формированию и реализации новых управленческих стратегий в рамках программы развития электронного бизнеса в Казахстане.

Основные результаты и выводы исследования опубликованы в 10 статьях в отечественных и зарубежных научных журналах, среди них: 3 статьи в журналах, утвержденных Комитетом по обеспечению качества в образовании и науке Министерства образования и науки Республики Казахстан, 5 статей в материалах международных конференций, 2 статьи в международных научных журналах из них 1 статья журнале рецензируемом в базе «Scopus».

По результатам диссертации начал действовать Южно-Казахстанский филиал АО «Казпочта».

Структура диссертационного исследования. Работа имеет классическую структуру и состоит из введения, трех глав с параграфами, заключения, списка использованной литературы и приложений к теме исследования.

Первая часть работы посвящена таким вопросам, как теоретические основы формирования и управления электронной коммерцией в Республике Казахстан, сущность и принципы стабилизации электронной коммерции, мировой опыт управления электронной коммерцией, предпосылки для формирования и управления электронной коммерцией в Казахстане.

Во второй части анализируется текущее состояние, условия и проблемы управления электронной коммерцией, основные направления и элементы системы управления электронной коммерцией в Казахстане.

Третья часть содержит рекомендации по совершенствованию управления электронной коммерцией в Казахстане, транспортно-логистической системы электронной коммерции, правовой базы для управления электронной коммерцией в Казахстане и моделирования процессов в развитии потребительского выбора в электронной торговле.

ANNOTATION

to the dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (PhD) in the specialty
«6D050700 - Management»

BULENT SEN

IMPROVING E-COMMERCE GOVERNANCE SYSTEM IN KAZAKHSTAN

Relevance of the research topic. An important factor in the evolution of the country, especially for Kazakhstan, which is following a new industrial and innovative path of development, is the current state of development of production facilities critical to the infrastructure, which provide stability and a dynamic for economic growth.

Accelerated growth of the economy of Kazakhstan in 2000-2014. (3 times in 15 years) Much of this has been achieved through increased exports of mining resources. The elimination of resource dependence for Kazakhstan's transition to a modern industrial society requires the adoption of quality management measures for the development of other promising areas. One of the largest sectors of the national economy after the oil and gas sector is trade (which accounts for 18 per cent of GDP in early 2019 and produces 17 per cent of the country's GDP in services). More than 15 per cent of the population is employed in this sector of the economy.

Recently, the role of e-commerce in the world and national economies has been rapidly developing in response to the objective processes of globalization, integration and digitization. This, in turn, contributed to the development of a new reality - the «digital economy», which gave a boost to the development of electronic commerce in Kazakhstan.

Of course, the role of e-commerce for a country's development cannot be overemphasized. The economic performance of e-commerce technology has shown positive growth and is now an integral part of modern society in many parts of the world. Moreover, the development of e-commerce has significantly increased the ability of small and medium-sized enterprises to compete with large enterprises, which allows us to expand the geography of the sales market and to form a large customer base. In addition, the development of e-commerce helps to identify and address related issues, such as the creation of a self-sustaining infrastructure, quality regulation, rapid delivery of goods from the Internet, Development of electronic reporting, transport and logistics, expansion of Internet access.

Thus, governments around the world, by focusing on the design and implementation of public administration measures for the development of e-commerce, will be able to develop other related areas in their economies: finance, management, organizational matters, Marketing, IT supervision, transport infrastructure development, etc.

In the Message to the People of Kazakhstan on January 31, 2017, the Nation Leader the announced the Third Stage of Modernization, the centrepiece of which is digitization, where it was noted the need to develop new industries created using

digital technologies, i.e. «It is important to ensure the development of communication, wide access to fibre-optic infrastructure, as development of digital industry will give impetus to all other directions». Recognizing the importance of the development of e-commerce for the economy, the Government is actively implementing measures within the framework of the State Programme «Digital Kazakhstan», approved by the Road Map for the Development of Electronic Commerce, which has created the necessary legal framework to regulate Internet services. For example, in 2018, for the development of logistics infrastructure, work began on the creation of sorting centers and logistics hubs - Fulfillment Center. It is planned to increase the number of goods processed and shipped by 20%, i.e. from 5.148 million to 6 million. This shows that the transit time in the territory of Kazakhstan is reduced from 15 to 6 days and the delivery by express mail in some directions is reduced to 1 day.

Taking into account the existing e-commerce management system in Kazakhstan, forward-looking developments are proposed to solve the problem of its regulation and interaction; taking into account the existing opportunities and threats in the country, as well as the strengths and weaknesses of the economy, It is necessary to use modern management mechanisms capable of growth and intensive development of e-commerce in Kazakhstan. It is impossible to achieve success without restructuring the development of e-commerce in Kazakhstan at the highest state level, first of all, without addressing the issues of economic and legal changes in management. The creation of specific areas of public administration, focused on the realities of Kazakhstan, will allow achieving high indicators in the development of e-commerce only in the case of its reorientation to the use of new public management tools that can significantly increase the efficiency of management in this area.

The global economic crisis poses new challenges and increases the participation of the State in the economy, as public policies are aimed at providing the necessary social protection for the population. A side effect of high government activity is the reluctance of people and businesses to take risks and to respond to the need to change their behavior as an economic agent facing today's challenges. The global COVID-19 pandemic has accelerated the process of electronic sales and purchases and contributed to a sharp increase in the number of new companies and customers. For example, according to the Ministry of Trade and Integration, there was a sharp increase in e-commerce in the first half of 2020.

The COVID-19 pandemic has led to significant increases in online sales and sales through B2C channels. The growth of online shopping took place during the illness and quarantine. The increase in sales through the B2C channel is especially noticeable in online sales of medicines, household goods and food products.

During the quarantine, the number of online purchases and payment transactions increased. According to the National Bank, as of May 1, 2020 the volume of non-cash transactions in the country increased more than 2.5 times and amounted to about 7.5 trillion tenge.

Research hypothesis: a compromise with modern public administration methodology and tools will lead to a better and more focused e-commerce management policy, To create its themes and develop the most effective measures to stimulate the development of related spheres, ensuring the progressive development of electronic commerce in Kazakhstan.

Objective of the thesis: Electronic commerce in the Republic of Kazakhstan is the theoretical basis for the possibilities, directions and means of ensuring an effective system of State administration, as well as the basis of practical recommendations for their implementation.

The study identified a number of **tasks** based on the objective:

- Consideration of the theoretical aspects of the management of electronic commerce, determination of the category of apparatus, substance and principles of the management of electronic commerce;

- Justification of problems encountered in the development of an e-commerce management system; Clarification of the main prospects for the development of e-commerce management in Kazakhstan;

- Development and validation of proposals for the development of e-commerce systems in Kazakhstan.

The object of research is the entities of the e-commerce system that use the Internet in Kazakhstan.

The subject of research is the process of management of the e-commerce system in Kazakhstan using various modern tools of state management.

The scientific novelty of the work is as follows:

- defined categorical apparatus of notions «e-commerce», «e-commerce» and «state management of e-commerce»;

- the basic assumptions and factors for the management of e-commerce in Kazakhstan have been identified and grouped. ;

- the main elements of the management of the e-commerce system in Kazakhstan are described;

- *based on the analysis of the main directions of the e-commerce management process in Kazakhstan, its key issues are grouped;*

- *a model for planning the level of computer literacy is proposed when developing the services of online store sales, interaction of the participants in electronic commerce in the system «consumer-seller», as well as the choice of the consumer in electronic commerce.*

The main points of the research, for protection: scientific research is offered as proposals for improving the electronic commerce management in the Republic of Kazakhstan:

- Justifications for the simultaneous use of systematic, procedural and situational approaches, the elements of which are closely linked in the management of e-commerce systems and work together to achieve the common goals of customer satisfaction;

- There is a need to stabilize e-money and financial sectors that support the e-commerce management process;

- Justifications for the simultaneous use of systematic, procedural and situational approaches, the elements of which are closely linked in the management of e-commerce systems and work together to achieve the common goals of customer satisfaction;

- There is a need to stabilize e-money and financial sectors that support the e-commerce management process;

Theoretical and methodical bases of research.

Scholars from abroad and the post-Soviet world are actively studying the development of public administration, its new paradigm as public administration, e-commerce as an important sector of the economy, and the study of various aspects of its management. These include: e-commerce market formation and development, government regulation and management, regulatory enforcement, consumer protection in cyberspace, e-commerce performance assessment in various business areas, regulation of international electronic commerce. Trade, the impact of e-commerce on global economic processes and globalization, and the impact on national infrastructure development.

The Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) has dedicated a number of instruments to the development of electronic commerce in developing countries. Many scholars have worked on a conceptual framework for e-commerce and a common categorical tool for systematization and unification. However, these studies, as in previous studies, did not undertake a comprehensive study of the role of e-commerce in the development of public administration in the national economy.

The theoretical and practical significance of the thesis research is summed up by the specification and deepening of the definition of the categorical and instrumental apparatus «management system of electronic commerce», clarification and description of the definitions of «electronic commerce», «e-commerce management», «e-commerce system».

Results of the work: The main results of the work can be used in practical activities of the State bodies in the formation and implementation of new management strategies within the framework of the e-business development programme in Kazakhstan.

The main findings and conclusions of the study have been published in 10 articles in national and foreign scientific journals, including: 3 articles in journals approved by the Committee on Quality in Education and Science of the Ministry of Education and Science; 6 articles in the materials of international conferences, 1 article in the scientific database included in the impact factor «Scopus».

According to the result of the thesis the South Kazakhstan branch of JSC «Kazpost» started to operate.

Publications. On the basis of the materials of the thesis study, 9 works were published, including 3 articles in journals from the list provided by the Committee on Quality Assurance in Education and Science of the Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan, 1 in a foreign edition, 6 papers published in the proceedings of international conferences

Structure of the dissertation. The work has a classical structure and consists of an introduction, three chapters with paragraphs, an opinion, a list of the literature used and annexes to the subject of the study.

The first part of the work is devoted to such issues as the theoretical basis for the formation and management of electronic commerce in the Republic of Kazakhstan, the substance and principles of the stabilization of electronic commerce, world experience in the management of electronic commerce, Prerequisites for the formation and management of e-commerce in Kazakhstan.

The second part analyses the current status, conditions and problems of e-commerce management, the main directions and elements of the e-commerce management system in Kazakhstan.

The third part contains recommendations for improving the management of e-commerce in Kazakhstan, the e-commerce transport and logistics system, A legal basis for the management of e-commerce in Kazakhstan and the modelling of processes in the development of consumer choice in e-commerce.