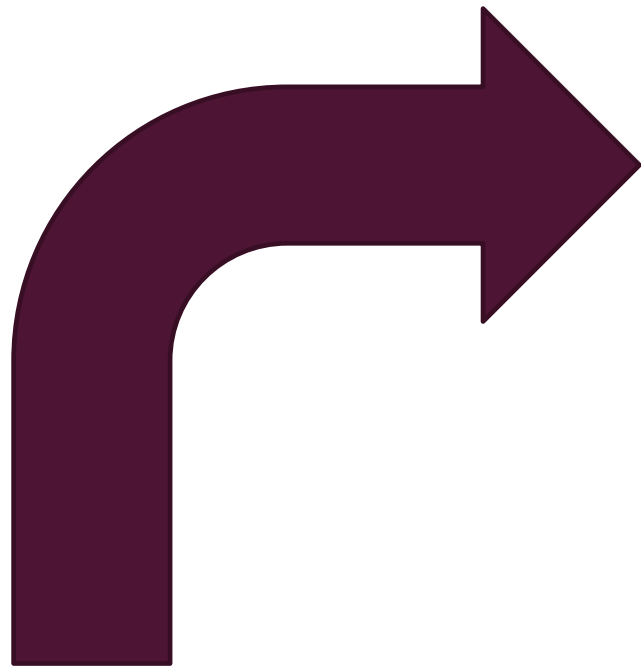

АМЕРИКАНДЫҚ ҚАНАҒАТТАНУ ИНДЕКСІ.




- **Банк институтының жұмысын қадағалайтын ең тиімді құралдардың бірі - тұтынушылардың қанағаттану индексі. CSI - бұл тұтынушылардың қанағаттану индексі ағылшын тіліндегі қысқарту, яғни «қанағаттану индексін есептеу» орыс тілінде. CSI - қаржылық емес негізгі қызмет көрсеткіштері (KPI) деп аталады. Үлкен коммерциялық банктер, жұмыс ұйымдастырудың батыстық үлгілерін ұнатады, оны қанағаттану индексінің өсуімен банк пен клиент арасындағы одан әрі жемісті ынтымақтастықтың ықтималдығы арта түсетініне сенімділікпен оны адалдық көрсеткіші ретінде белсенді пайдаланады.**




Американдық тұтынушылар қанағаттану индексі (ASCI) жыл сайын американдықтарды қанағаттану деңгейіне және өнімдер мен қызметтер туралы пікірлерге көңіл бөледі. ASCI сарапшылары - доктор Клаус Форнелл, құрылтайшы және төраға, басқарушы директор Дэвид Ван Амбург және доктор Форст В.

- **Американдық тұтынушылар қанағаттану индексі (ASCI) жыл сайын американдықтарды қанағаттану деңгейіне және өнімдер мен қызметтер туралы пікірлерге көңіл бөледі. ASCI сарапшыларының құрамына Dr. Klaus Fornell, негізін қалаушы және төрағасы, Дэвид Ван Амбург, басқарушы директор және CSI үшін Ғаламдық Менеджер және Ғаламдық Менеджер Форст В Моргесон III кіреді. ASCI осы салалар мен қызметтер бойынша клиенттердің қанағаттану деңгейін өлшейді: бөлшек, саяхат, энергетикалық қызметтер, денсаулық сақтау, тұтынушыларды жеткізу және тарату, телекоммуникация, мейрамхана, өндіріс, қаржы, сақтандыру, электрондық бизнес және мемлекеттік органдар.**



Клиенттің қанағаттануы міндетті түрде сақтандыру компаниясын таңдаған кезде сіздің шешіміңіздің үлкен бөлігі болуы керек. Сіз ең жақсы компания қанағаттанарлық клиент екенін естідіңіз. Енді сіз қандай сақтандыру компанияларын бағалауды біле аласыз. ACSI Сізге сақтандыру полисін сатып алу туралы шешім қабылдағанға дейін басқа клиенттердің сақтандыру компаниялары туралы ойлайтыны туралы айтуға мүмкіндік береді.

Американдық тұтынушылар қанағаттану индексінің тарихы (ACSI) 1994 жылға дейін созылады. Ұйымды Сапалы зерттеулер орталығының зерттеушілері, Мичиган Университетінің мүшесі және CFI Group компаниясының басқа серіктестері, Швецияның Клиенттерге қанағаттану Barometer (SCSB) негізінде клиенттердің қанағаттануын бағалау жүйесін әзірледі. 2009 жылы ұйым Мичиган университетін жеке компания құруға қалдырды.



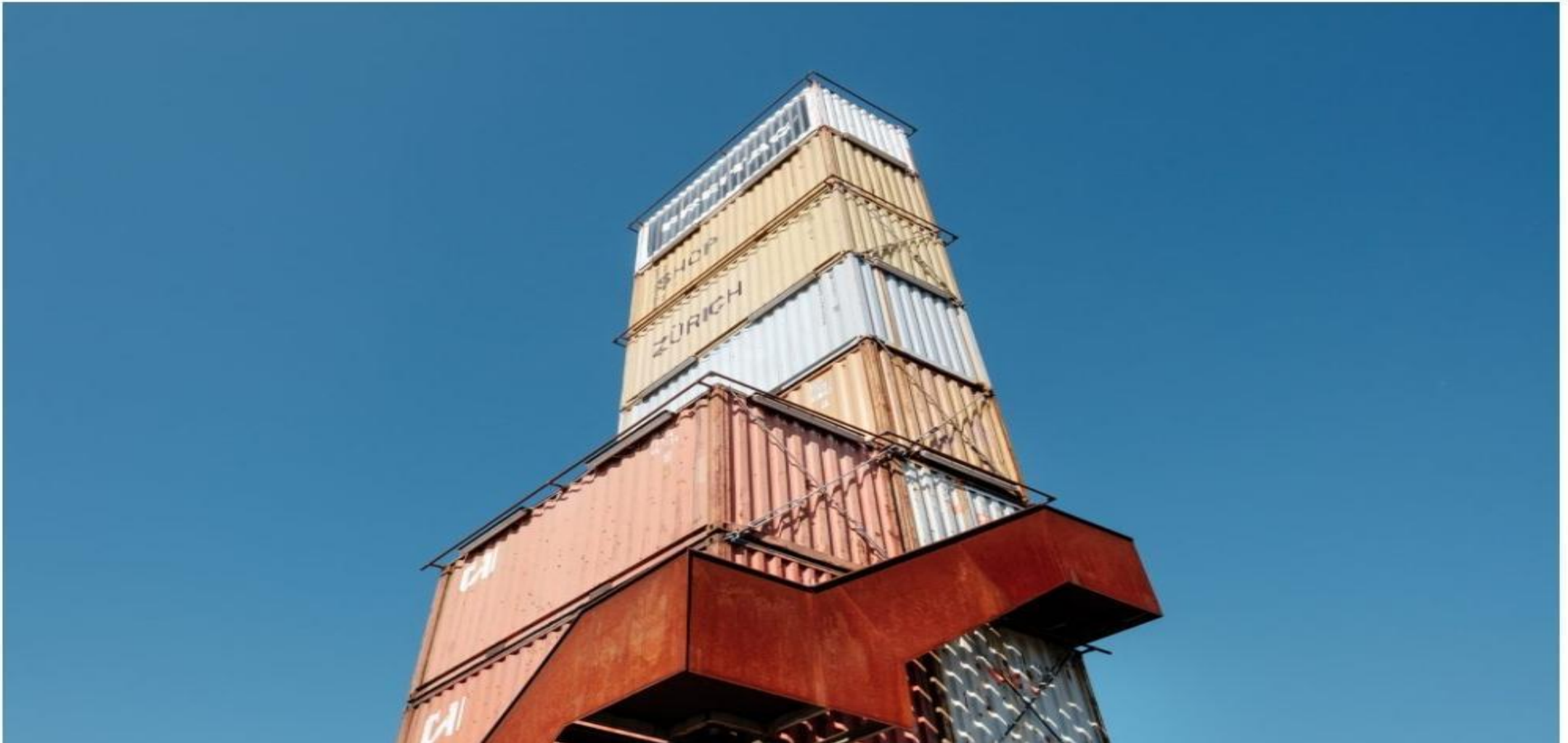
ACSI ЖЫЛ САЙЫН 80 000-НАН АСТАМ АМЕРИКАНДЫҚ ТАУАРЛАР МЕН ҚЫЗМЕТТЕРДІ, СОНЫҢ ІШІНДЕ БЕРІК ТАУАРЛАРДЫ, ҰЗАҚ МЕРЗІМДІ ТАУАРЛАРДЫ, МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕРДІ, ҚАРЖЫ ИНСТИТУТТАРЫН, САҚТАНДЫРУ КОМПАНИЯЛАРЫН ЖӘНЕ БАСҚА ДА КЛИЕНТТЕРДІҢ ҚАНАҒАТТАНУ ДЕҢГЕЙЛЕРІН АЙҚЫНДАЙДЫ. БҰЛ ДЕРЕКТЕР КОМПАНИЯЛАРДЫҢ, АКАДЕМИЯЛЫҚ ЗЕРТТЕУШІЛЕРДІҢ, КОРПОРАЦИЯЛАРДЫҢ, САЛАЛЫҚ САУДА ҚАУЫМДАСТЫҚТАРЫНЫҢ, НАРЫҚТЫҚ ТАЛДАУШЫЛАРДЫҢ, ИНВЕСТИТОРЛАРДЫҢ ЖӘНЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ МАҢЫЗДЫ ЗЕРТТЕУ ҚҰРАЛЫ БОЛДЫ. ACSI ЕСЕПТЕУ ЕСЕБІН ЖҮРГІЗУ

АҚШ-та 19-шы ғасырдың аяғында қор индекстері алғаш рет қолданыла бастады, ол кезде Чарльз Доу Dow Jones Transportation Average индексін Америкадағы ІІ көліктік компания туралы ақпарат негізінде жасаған. Ол бүгінгі күнге дейін қолданылады және 20 тасымалдаушылардың қызметімен есептеледі. Сонымен қатар, Dow Jones индустриалды және индустриалды индекстері, сондай-ақ қысқаша мәліметтер бар.

ҚАЗІРГІ УАҚЫТТА АҚШ-ТЫҢ НЕГІЗГІ ҚОР ИНДЕКСІ:

1. S & P 500 - Standard & Poor's агенттігінің құрамдас индексі, бұл 20 көлік, 40 пайдалы, 400 өнеркәсіптік және 40 қаржы компаниясына тиесілі.
2. Dow Jones Industrial - 30 индустриалды алыптардың үлесін ескеретін өнеркәсіп индексі.
3. NASDAQ 100 - NASDAQ биржасының құрамды қор индексі.
4. Расселл 2000 - 2000 АҚШ-тың мемлекеттік компанияларының акцияларынан шағын капиталдандыруы бар.
5. CBOE құбылмалылық индексі - Чикагода опциондық айырбастауға есептелген құбылмалылық индексі.
Нарықтық құбылмалылықтың күтуін көрсетеді, сондықтан жиі «қорқыныш индексі» деп аталады.

S&P 500



БҰЛ ҚОР ИНДЕКСІ ЕҢ ІРІ КАПИТАЛДАНДЫРУЫ БАР 500 АМЕРИКАЛЫҚ КОМПАНИЯДАН ТҰРАДЫ. ТІЗІМДІ 1957 ЖЫЛДАН БАСТАП STANDARD & POOR'S КОМПАНИЯСЫ ҚҰРАСТЫРДЫ. S & P 500 ҚОРЖЫНЫНА КІРЕТІН КОМПАНИЯЛАРДЫҢ АКЦИЯЛАРЫ АҚШ-ТЫҢ ЕҢ ІРІ БИРЖАЛАРЫНДА: NASDAQ ЖӘНЕ NYSE. ИНДЕКС КАПИТАЛДАНДЫРЫЛҒАН ДЕП САНАЛАДЫ, АЛ DOW JONES-ДІҢ ИНВЕСТИТОРЛАР ҮШІН БАСТЫ БАҒЫТЫ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ. КЕЙДЕ ОЛ ТІПТІ «АМЕРИКАНДЫҚ ЭКОНОМИКАНЫҢ БАРОМЕТРІ» ДЕГЕН ФРАЗАНЫ ҚОЛДАНАДЫ.

- Бұл Wall Street Journal редакторы болған кезде Чарльз Доу құрған әлемдегі ең ескі нарық индексі. Осы индикатордың көмегімен американдық экономиканың өнеркәсіптік секторының дамуын қадағалау ұсынылды. Өнеркәсіптегі сөз уақытқа құрмет ретінде берілді, бірақ бүгінгі күні Dow кәрзеңкесінің барлық компаниялары өнеркәсіптік секторға тиесілі емес.

Dow Jones Industrial

