

УДК 339.543
ББК 65.9
Г93

Рецензенты:

Л.А. ЖИГУН, профессор кафедры менеджмента торговых организаций Российского государственного торгово-экономического университета, доктор экономических наук, профессор;

В.В. МАКРУСЕВ, и.о. заведующего кафедрой управления Российской таможенной академии, доктор физико-математических наук, профессор

Гупанова Ю.Е. Разработка системы основ управления качеством таможенных услуг: монография / Ю.Е. Гупанова. М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2012. 310 с.

ISBN 978-5-9590-0398-2

В монографии поставлена и решена проблема повышения качества таможенных услуг. Для этого системно обобщены и разработаны концептуальные, эмпирические, методологические и методические основы управления качеством таможенных услуг. На базе разработанных основ управления предложены практические рекомендации по совершенствованию управления качеством таможенных услуг. Предложен новый философско-методологический подход к формированию концептуальных, эмпирических, методологических и методических основ управления качеством таможенных услуг. Совокупность разработанных основ представляет собой цельную теорию управления качеством таможенных услуг.

Предназначена для научно-педагогического персонала, практических работников, докторантов, аспирантов, студентов специалитета, бакалавриата и магистратуры. Может быть востребована таможенными органами, оказывающими таможенные услуги.

© Гупанова Ю.Е., 2012

© Российская таможенная академия, 2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1. ПРОБЛЕМА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	5
1.1. Анализ деятельности таможенных органов и качества оказываемых ими таможенных услуг	5
1.2. Анализ системы управления таможенными органами как основы системы управления качеством таможенных услуг	23
1.3. Анализ существующего научно-методического аппарата управления качеством таможенных услуг и постановка научной проблемы	31
Глава 2. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	44
2.1. Цель, задачи и структура концептуальных основ теории управления качеством таможенных услуг	44
2.2. Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенных услуг	50
2.3. Концептуальные аспекты учета неопределенности и риска при управлении качеством таможенных услуг	70
Глава 3. ЭМПИРИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	79
3.1. Постановка статистического эксперимента: анкетирование по вопросам управления качеством таможенных услуг	79
3.2. Анализ результатов анкетирования по управлению качеством таможенных услуг	103
Глава 4. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	116
4.1. Методологический подход к обоснованию структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг	116

4.2. Факторы и тенденции развития управления качеством таможенных услуг	126
4.3. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг	136
4.4. Принципы управления качеством таможенных услуг	156
Глава 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	173
5.1. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг	173
5.2. Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг	184
5.3. Разработка модели интегральной оценки качества таможенных услуг	197
5.4. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг	219
Глава 6. ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	227
6.1. Рекомендации таможенным органам по организации и осуществлению управления качеством таможенных услуг	227
6.2. Концепция развития системы управления качеством таможенных услуг и рекомендации по ее реализации	242
Заключение	250
Список использованных источников	252
Приложения	270