

УДК 339.543
ББК 65.9
Г 93

Рецензенты:

С.В. БАРАМЗИН, начальник научно-исследовательской лаборатории инновационных проектов развития Российской таможенной академии, доктор экономических наук, профессор;

В.В. КАПИТОНЕНКО, профессор кафедры экономической кибернетики Государственного университета управления, доктор экономических наук, профессор

Гупанова Ю.Е. Методологические и методические основы управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска: монография / Ю.Е. Гупанова. М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2012. 164 с.

ISBN 978-5-9590-0348-7

В монографии системно обобщены и разработаны эмпирические, методологические и методические основы управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска. Предложен методологический подход к формированию методологических основ управления качеством таможенных услуг. При этом выявлены факторы, тенденции и закономерности, а также сформированы принципы управления качеством таможенных услуг. На этой основе разработаны методические подходы к формированию системы управления качеством таможенных услуг, оцениванию эффективности и учету неопределенности и риска в управлении качеством этих услуг.

Данная работа предназначена для научно-педагогического персонала, практических работников, докторантов, аспирантов, студентов специалитета, бакалавриата и магистратуры. Она может быть востребована таможенными органами, оказывающими таможенные услуги.

© Гупанова Ю.Е., 2012

© Российская таможенная академия, 2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Эмпирические основы управления качеством таможенных услуг	6
1.1. Постановка статистического эксперимента: анкетирование по вопросам управления качеством таможенных услуг	6
1.2. Анализ результатов анкетирования по управлению качеством таможенных услуг	30
Глава 2 Методологические основы управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска	45
2.1. Методологический подход к обоснованию структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг	45
2.2. Факторы и тенденции развития управления качеством таможенных услуг	56
2.2.1. Факторы, влияющие на управление качеством таможенных услуг	56
2.2.2. Тенденции в развитии управления качеством таможенных услуг	64
2.3. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг	68
2.3.1. Систематизация законов развития экономики и управления и их предметная адаптация применительно к управлению качеством таможенных услуг	68
2.3.2. Закономерности развития управления качеством таможенных услуг	82
2.4. Принципы управления качеством таможенных услуг	90
Глава 3 Методические основы управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска	110
3.1. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг	110

3.2. Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг.....	123
3.3. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг.....	138
3.4. Методический подход к учету неопределенности и риска при управлении качеством таможенных услуг	143
Заключение	154
Список использованных источников.....	156