

УДК 339.543

ББК 65.050

Д44

Рецензенты:

И.М. РОМАНОВА, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой маркетинга Тихоокеанского государственного экономического университета;

Э.П. КУПРИНОВ, доктор экономических наук, профессор научно-исследовательского центра Российской таможенной академии;

О.Н. МИСЮК, кандидат экономических наук, советник Аналитического управления ФТС России

Дианова В.Ю. Управление развитием таможенных органов России на принципах маркетинга: монография / В.Ю. Дианова. М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2010. 90 с.

ISBN 978-5-9590-0188-9

Монография раскрывает теоретические особенности партисипативного управления на государственном уровне и в рамках таможенной системы. В исследовании проводится анализ развития внешнеэкономической и таможенной деятельности РФ, уточняется понятие таможенной услуги и элементов маркетинга таможенных услуг. В рамках монографии разрабатывается модель качества таможенных услуг, основанная на стандартах и принципах качества таможенной деятельности.

© Российская таможенная академия, 2010
© Дианова В.Ю., 2010

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Развитие таможенной системы в условиях партиципативного государства	
1.1. Понятие и сущность партиципативного управления.....	5
1.2. Развитие внешнеэкономической деятельности России	15
1.3. Развитие таможенной деятельности России	28
Глава 2. Организация таможенной деятельности на принципах маркетинга	
2.1. Роль таможенных органов на рынке государственных услуг.....	46
2.2. Понятие маркетинга таможенных услуг	52
2.3. Основные элементы системы маркетинга таможенных услуг	61
Глава 3. Разработка модели качества таможенных услуг в современных условиях	
3.1. Качество таможенных услуг как основное направление развития маркетингового подхода к таможенной системе.....	69
3.2. Основополагающие принципы качества таможенных услуг	76
Заключение	84
Список использованных источников.....	85