

УДК 339.543
ББК 654289
Г93

Допущено
учебно-методическим советом Российской таможенной академии
в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся
по направлению подготовки 080200.68 «Менеджмент»

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. Управление качеством таможенных услуг: учебное пособие / Ю.Е. Гупанова. М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2013. 186 с.

ISBN 978-5-9590-0399-9

В учебном пособии рассмотрены концептуальные, методологические, методические основы управления качеством таможенных услуг, а также вопросы применения стандартов качества в деятельности таможенных органов.

Пособие предназначено для студентов, обучающихся по магистерской программе «Менеджмент таможенных услуг», а также для аспирантов, студентов, обучающихся по специальности 080502.65 «Экономика и управление на предприятии (таможня)» (квалификация выпускника — экономист-менеджер) и направлениям подготовки 080100.62 «Экономика» (квалификация выпускника — бакалавр) и 080200.62 «Менеджмент» (квалификация выпускника — бакалавр).

© Гупанова Ю.Е., 2013

© Российская таможенная академия, 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Концептуальные основы управления качеством таможенных услуг	5
1.1. Цель, задачи и структура концептуальных основ управления качеством таможенных услуг	5
1.2. Категориально-понятийный аппарат управления качеством таможенных услуг	12
Глава 2. Методологические основы управления качеством таможенных услуг	35
2.1. Методологический подход к формированию структуры методологических основ управления качеством таможенных услуг	35
2.2. Факторы и тенденции развития управления качеством таможенных услуг	44
2.3. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг	56
2.4. Принципы управления качеством таможенных услуг	78
2.5. Моделирование влияния факторов на управление качеством таможенных услуг	98
Глава 3. Методические основы управления качеством таможенных услуг	115
3.1. Методический подход к формированию системы управления качеством таможенных услуг.....	115
3.2. Методика мониторинга результативности функционирования системы управления качеством таможенных услуг	126
3.3. Методический подход к оцениванию эффективности управления качеством таможенных услуг	141
3.4. Моделирование процесса управления качеством таможенных услуг	146

Глава 4	Основы применения стандартов качества в деятельности таможенных органов	162
4.1.	Международные стандарты ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества»: назначение, структура и основные требования.....	162
4.2.	Методические рекомендации по освоению в таможенной службе Российской Федерации требований МС ИСО серии 9000	168
Заключение	180