

УДК 339.543
ББК 67.401.143.1
Г93

Допущено
учебно-методическим советом Российской таможенной академии
в качестве учебного пособия для студентов,
обучающихся по направлению подготовки 080100.68 «Экономика»

Рецензенты:

В.И. ГОЛОСКОКОВ, начальник Управления рисков и оперативного контроля ФТС России;

В.Е. НОВИКОВ, начальник научно-исследовательской лаборатории № 2 научно-исследовательского центра Российской таможенной академии, доктор экономических наук, профессор

Гупанова Ю.Е. Применение стандартов качества в деятельности таможенных органов: учебное пособие / Ю.Е. Гупанова. М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2014. 112 с.

ISBN 978-5-9590-0836-9

В учебном пособии рассматриваются вопросы применения стандартов качества в деятельности таможенных органов. Для более полного понимания данного вопроса раскрыты аспекты деятельности Международной организации по стандартизации (ИСО), связанные с разработкой стандартов, структура и содержание стандартов качества ИСО серии 9000, а также теоретические и методические основы применения этих стандартов при формировании системы менеджмента качества таможенного органа.

Учебное пособие предназначено для обучающихся в Российской таможенной академии по магистерской программе «Экономика», а также для аспирантов, студентов специалитета и бакалавриата.

© Гупанова Ю.Е., 2014

© Российская таможенная академия, 2014

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Деятельность международной организации по стандартизации (ИСО) по разработке стандартов	5
1.1. Общие основы деятельности Международной организации по стандартизации (ИСО).....	5
1.2. Порядок разработки и принятия стандартов качества	13
Глава 2. Структура и содержание стандартов качества ИСО серии 9000	19
2.1. Состав семейства стандартов качества ИСО серии 9000	19
2.2. Основные понятия и принципы, установленные стандартами ИСО серии 9000.....	26
2.3. Требования к формированию систем менеджмента качества в организациях.....	34
Глава 3. Теоретические и методологические основы применения стандартов качества в деятельности таможенных органов.....	45
3.1. Деятельность таможенных органов как услуга	45
3.2. Теоретические и методические аспекты управления качеством в таможенных органах.....	52
3.3. Методология управления качеством в таможенных органах	57
3.3.1. Факторы, влияющие на управление качеством таможенных услуг.....	66
3.3.2. Тенденции в развитии управления качеством таможенных услуг	72
3.3.3. Законы и закономерности развития управления качеством таможенных услуг	76
3.3.4. Принципы управления качеством таможенных услуг.....	84

Глава 4. Рекомендации по формированию системы менеджмента качества таможенного органа	91
4.1. Понятие и элементы системы менеджмента качества таможенного органа	91
4.2. Этапы формирования системы менеджмента качества таможенного органа	94
Заключение	106
Список использованных источников	107