

УДК 339.543
ББК 65.291
Г93

Рецензенты:

П.А. ДРОГОВОЗ, заведующий кафедрой предпринимательства и внешнеэкономической деятельности Московского государственного технического университета имени Н.Э. Баумана, доктор экономических наук, профессор;

В.Е. НОВИКОВ, начальник отдела исследования экономических и правовых проблем в таможенном деле Научно-исследовательского института Российской таможенной академии, доктор экономических наук, профессор

Гупанова Ю.Е.

Г93 Методология управления качеством таможенных услуг: монография / Ю.Е. Гупанова. М.: РИО Российской таможенной академии, 2017. 152 с.

ISBN 978-5-9590-0957-1

В монографии всесторонне исследована и усовершенствована методология управления качеством таможенных услуг. Для этого системно обобщены и раскрыты концептуальные подходы к пониманию сущности управления качеством таможенных услуг, разработаны методологические основы реализации такого управления, а также предложена методология оценки эффективности управления качеством таможенных услуг. На базе разработанных теоретических положений предложены рекомендации по совершенствованию управления качеством таможенных услуг в практике работы таможенных органов. Совокупность полученных в исследовании результатов формирует методологию управления и развивает теорию управления качеством таможенных услуг.

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

**УДК 339.543
ББК 65.291**

ISBN 978-5-9590-0957-1

© Российская таможенная академия, 2017

О Г Л А В Л Е Н И Е

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
Глава 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ПОДХОДЫ К ПОНИМАНИЮ СУЩНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	6
1.1. Сущность таможенных услуг и необходимость повышения их качества	6
1.2. Формирование теории управления качеством таможенных услуг	22
1.3. Концептуальная модель управления качеством таможенных услуг	29
Глава 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	41
2.1. Значение методологии в развитии теории и практики управления качеством таможенных услуг	41
2.2. Исследование факторов и тенденций в развитии управления качеством таможенных услуг	50
2.3. Роль законов и закономерностей в теории управления качеством таможенных услуг	56
2.4. Система принципов и методов управления качеством таможенных услуг	71
Глава 3. МЕТОДОЛОГИЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	84
3.1. Исследование методов оценки качества таможенных услуг	84
3.2. Формирование системы показателей оценки качества таможенных услуг	96
3.3. Методы и показатели оценки эффективности управления качеством таможенных услуг	110
Глава 4. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕАЛИЗАЦИИ МЕТОДОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ	116
4.1. Направления совершенствования деятельности таможенных органов по управлению качеством таможенных услуг	116
4.2. Концепция развития системы управления качеством таможенных услуг	123
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	131
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	133
ПРИЛОЖЕНИЯ	137