

УДК 339.543

ББК 65.9

Г93

Рецензенты:

Г.А. ВОЙТЕШОНОК, декан факультета таможенного дела Российской таможенной академии, доктор экономических наук;

А.Д. ЕРШОВ, профессор кафедры управления Санкт-Петербургского им. В.Б. Бобкова филиала Российской таможенной академии, доктор экономических наук, профессор;

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

**Гупанова Ю.Е. Концептуальные и методологические основы оптимизационно-адаптивного управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска: монография / Ю.Е. Гупанова. – М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2011. 106 с.**

**ISBN978-5-9590-0297-8**

В монографии исследована сущность понятий «таможенная услуга», «качество таможенных услуг», теоретически обосновано содержание управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска как ведущее направление повышения качества таможенных услуг. Системно обобщены и разработаны концептуальные и методологические основы оптимизационно-адаптивного управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска. При этом обоснованы структура и содержание концептуальных основ оптимизационно-адаптивного управления качеством таможенных услуг. Усовершенствованы принципы и на их основе разработаны методологические аспекты оптимизационно-адаптивного управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска.

© Гупанова Ю.Е., 2011

© Российская таможенная академия, 2011

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. КАЧЕСТВО ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ КАК НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ ТАМОЖЕННОЙ СИСТЕМЫ .....	7
1.1. Понятие таможенной услуги .....	7
1.2. Качество таможенных услуг как объект системного исследования .....	20
ГЛАВА 2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ КАК ИНСТРУМЕНТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ .....	26
2.1. Тенденции развития экономики и внешней торговли Российской Федерации и их влияние на управление качеством таможенных услуг .....	26
2.2. Сущность и содержание процесса управления качеством таможенных услуг .....	45
2.3. Учет неопределенности и риска при управлении как ведущее направление повышения качества таможенных услуг .....	50
ГЛАВА 3. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ОПТИМИЗАЦИОННО-АДАПТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ .....	60
3.1. Структура и содержание концептуальных основ оптимизационно-адаптивного управления качеством таможенных услуг .....	60
3.2. Содержание основных структурных элементов теории оптимизационно-адаптивного управления качеством таможенных услуг .....	64
3.3. Исторический анализ зарубежных и отечественных взглядов на управление качеством таможенных услуг .....	66
ГЛАВА 4. ОБЩИЕ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОПТИМИЗАЦИОННО-АДАПТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ .....	72
4.1. Сущность и основное содержание методологических подходов к управлению качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска .....	72
4.2. Основные методологические принципы адаптивности экономических систем и их трансформирование к процессу управления качеством таможенных услуг .....	73
4.3. Методологические аспекты оптимизационно-адаптивного управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска .....	79
4.4. Процедура учета рисков при управлении качеством таможенных услуг .....	85
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	88
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	91
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	99