

УДК 339.543:658.68.018.012

Гупанова Ю.Е.

Российская таможенная академия (г. Люберцы)

О СУЩНОСТИ И СОДЕРЖАНИИ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

Y. Gupanova

Russian Customs Academy (Lyubertsy)

ON ESSENCE AND CONTENT OF CUSTOMS SERVICES QUALITY MANAGEMENT

Аннотация. В статье рассмотрены вопросы о сущности и содержании процесса управления качеством таможенных услуг через призму общей теории управления. Автор исследовал сущность процесса управления в таможенных органах, охарактеризованы его особенности и основные элементы. На основе проведенного анализа раскрыты содержание и структура процесса управления качеством таможенных услуг как перспективного направления таможенного администрирования

Ключевые слова: качество таможенных услуг, управление в таможенных органах, управление качеством таможенных услуг, процессный подход, таможенный сервис

Abstract. The paper deals with the questions about the nature and content of the quality management of customs services in the light of the general management theory. The author studied the essence of the management process of the customs authorities, characterized its features and main elements. Based on the analysis the author revealed the content and structure of the process of quality management of customs services as a promising direction of customs administration.

Key words: customs services quality, customs authorities management, customs services quality management, process approach, customs service.

Вступление России во Всемирную торговую организацию, а также ориентация таможенных органов на принцип «сервисной таможни» требуют инновационных подходов к управлению качеством таможенных услуг. Для разработки обозначенных подходов необходимо определить сущность и содержание этого типа управления. Основываясь на философско-методологических категориях «единичное» и «целое», рассмотрим сущность и содержание управления качеством таможенных услуг как в общей системе управления таможенными органами, так и в системе понятий классической теории управления. Отправной точкой такого рассмотрения является исследование сущности понятия «управление». В соответствии с современным экономическим словарем [8] управление представляет собой сознательное целенаправленное воздействие со стороны субъектов, руководящих органов на людей и экономические объекты, осуществляемое с целью направить их действия и получить желаемые результаты. Анализ энциклопедических источников [1; 3] позволяет выделить специфику управления, которая состоит в целенаправленном воздействии на процессы совместной деятельности людей, обращенном на согласование их мнений и совместимость их деятельности. При этом согласование предполагает выбор необходимых действий, их комбинирование, определение последовательности, корректировку по промежуточным результатам. Все это в совокупности указывает на наличие системы управления. Важным компонентом системы

© Гупанова Ю.Е., 2012.

управления является процесс управления. Процесс управления есть деятельность объединенных в систему субъектов управления, направленная на смену качественных состояний управляемого объекта, на достижение целей коллектива путем реализации определенных функций с использованием соответствующих методов и принципов управления [1]. Принципиальным моментом является выделение в системе управления двух основных подсистем – субъекта и объекта управления. Определившись с базовыми понятиями, рассмотрим управление в таможенных органах, которое строится в соответствии с классической теорией управления.

Общим принципом построения системы управления в таможенных органах является достижения основной цели - обеспечения единодействия всех сотрудников таможенных органов для решения поставленных задач. Исходя из вышесказанного, такое управление представляет собой непрерывный информационный процесс воздействия на сотрудников таможенных органов, обеспечивающий их целенаправленное поведение при изменяющихся внешних и внутренних условиях, путем принятия и реализации управленческих решений. Для формирования и реализации управляющего воздействия необходимо наличие субъекта управления (управляющей системы, подсистемы), объекта управления (управляемой системы, подсистемы) и определенным образом организованных прямых и обратных связей между ними. В совокупности субъект управления, объект управления и взаимосвязи между ними образуют систему управления в таможенных органах. К субъектам управления в таможенных органах относятся все руководители, имеющие полномочия принимать управленческие решения, давать поручения подчиненным сотрудникам и коллективам и требовать их выполнения, т.е. все элементы и подсистемы таможенного поста, таможни, регионального таможенного управления и Федеральной таможенной службы (ФТС) России, осуществляющие целенаправленное воздействие. В качестве

объектов управления в таможенных органах выступают исполнители решений, приказов, поручений управляющей подсистемы, таможенные коллективы, организационные структуры, технологические таможенные процедуры, все виды деятельности по осуществлению функций, возложенных на таможенные органы, ресурсы таможенной деятельности, а также таможенные процессы.

Для уяснения вопроса о субъекте и объекте управления важно понять, что управление как структура в таможенных органах носит ступенчатый, иерархический характер и различные уровни управления в таможенной системе одновременно выступают и как субъекты, и как объекты управления. Каждой ступени или уровню управления соответствует свой субъект и объект управления. Поэтому объект управления в единой системе таможенных органов следует рассматривать как субъект последующих управленческих и исполнительских действий. Соответственно, и управление как вид деятельности в такой структуре имеет и распорядительную, и исполнительную сторону. Существенную роль в системе управления играют взаимосвязи и взаимоотношения между субъектом и объектом управления, зависящие от организационной структуры управления и других факторов. Субъект управления получает информацию о фактическом состоянии объекта управления и окружающей его внешней среды. Эта информация перерабатывается субъектом управления, в результате чего принимается управленческое решение, которому придается одна из форм (приказ, распоряжение и т.д.) для передачи его содержания объекту управления по каналу прямой связи. Информация о выполнении этого решения и информация о новом состоянии объекта управления (управляемой системы) вновь поступает к субъекту управления по каналу обратной связи. Таким образом, управление является относительно непрерывным процессом. Непрерывный характер управления таможенными органами обусловлен постоянством и непрерывностью информационных процессов, протекающих

в них. Непрерывность процесса управления позволяет говорить о его цикличности, т.е. об определенной последовательности и повторяемости выполнения одних и тех же видов управленческих работ или стадий и этапов управления, которые выполняются различными звеньями управления и в разных формах [6].

Для более глубокого понимания сущности управления в таможенных органах необходимо выделить особенности, которые присущи этому процессу. Исследование различных источников [6; 3; 4; 7] позволяет отнести к ним следующие особенности:

ярко выраженную нацеленность управления на конечный результат деятельности;

сочетание управленческой деятельности внутри системы с работой с участниками внешнеэкономической деятельности (ВЭД);

осуществление полномочий органа государственного управления;

допустимость разумного риска в процессе управления;

динамичность процессов управления в условиях противоборства сотрудников таможенных органов с недобросовестными участниками ВЭД;

относительная неопределенность условий, в которых осуществляется управление.

Управление в таможенных органах опирается как на объективные экономические законы и законы управления, так и на формирующуюся на их основе единую систему учета интересов всех заинтересованных сторон данного процесса. Важной особенностью управления является то, что оно играет созидательную роль, повышая эффективность таможенной деятельности в целом. В целом управление в таможенных органах в традиционном понимании представляет собой совокупность элементов, функционирование которых обеспечивает эффективную деятельность, направленную на достижение целей таможенных органов и выполнение возложенных на них функций. Вместе с тем, перспективный институт таможенного администрирования должен адекватно воспринимать природу российского рынка, обладать

свойствами самообучения, адаптации и самоорганизации, что позволит ему эффективно конкурировать в сфере государственных услуг, решать проблему обеспечения безопасности и содействия торговле таможенными методами и средствами на уровне международных стандартов [7]. При подобной постановке проблемы существенно возрастает роль таможенного сервиса, т.е. оказания таможенных услуг в целях содействия бизнесу в сфере внешнеэкономической деятельности. Первоочередное значение приобретает управление качеством таможенных услуг как необходимое условие обеспечения баланса интересов всех участников процесса перемещения товаров через таможенную границу. В этом случае результатом деятельности таможенных органов является таможенная услуга, имеющая двойственный характер. Суть двойственности состоит в том, что таможенный орган одновременно выполняет свои функции, например, при осуществлении таможенного контроля, и одновременно оказывает услуги участнику ВЭД.

Система управления рассматривается традиционно состоящей из двух основополагающих элементов – субъекта управления (таможенных органов) и объекта управления (процесса оказания таможенной услуги), выделяемого в соответствии с «процессным» подходом к управлению. Структурная схема процесса управления качеством таможенных услуг приведена на рис. 1. Объект управления, рассматриваемый как процесс, имеет так называемые вход и выход. Вход процесса формирует набор требований внешней среды (системы), который складывается из требований государства как заказчика таможенной услуги и потребностей участников ВЭД как непосредственных потребителей такой услуги. Это вытекает из двойственности природы рассматриваемой услуги. Выходом процесса является сама таможенная услуга, качество которой выступает главным показателем уровня оказанной услуги. Оценка качества таможенной услуги производится заказчиком (государством) – с точки зрения обеспечения национальной безопасности и участниками

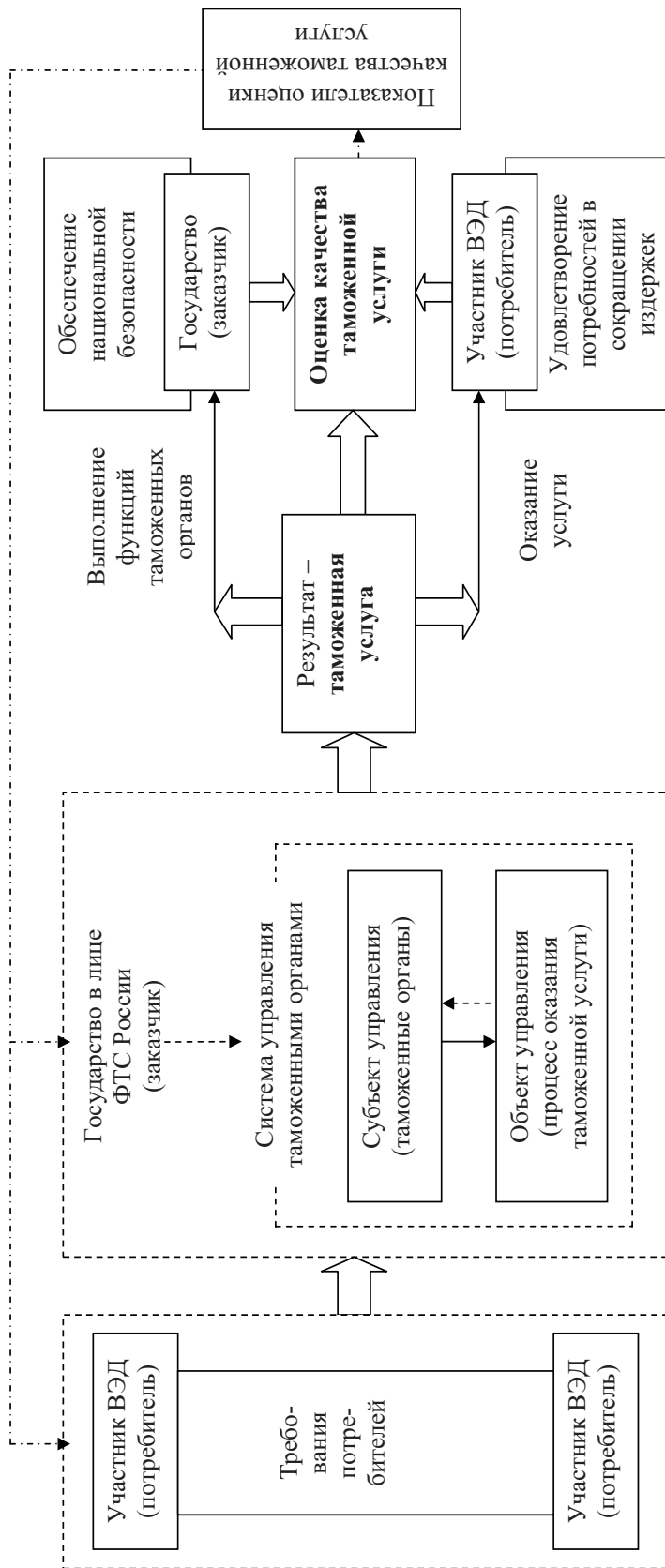


Рис.1 Структурная схема процесса управления качеством таможенных услуг

ВЭД - с точки зрения удовлетворения потребностей в сокращении издержек, которые они несут при совершении таможенных операций и прохождении всех таможенных формальностей. Оценку качества таможенной услуги целесообразно проводить в соответствии с системой показателей качества. В этой связи важно отметить, что под управлением качеством в международном стандарте ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» [5] понимается часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству. Выполнение этих требований обеспечивается по результатам сопоставления выхода процесса оказания таможенной услуги с набором начальных требований к качеству этой услуги и реализации на этой основе обратной связи в виде корректирующих и предупреждающих действий.

Изложенные выше положения позволяют утверждать, что под управлением качеством таможенной услуги следует понимать действия, осуществляемые при ее оказании в целях формирования, обеспечения и поддержания заданного уровня качества услуги. Данное определение учитывает требования, заложенные в международных стандартах, и соответствует общей концепции управления в таможенных органах, рассматривающей управление как непрерывный информацион-

ный процесс воздействия на коллективы сотрудников, который обеспечивает их целенаправленное поведение при изменяющихся условиях таможенной обстановки, путем принятия и реализации управленческих решений.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Большая экономическая энциклопедия. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 816 с.
2. Большой экономический словарь / Под ред. А.Н. Азрилияна. – М.: ФБК-Пресс, 2002. – 754 с.
3. Дьяконов. В.Н. Управление в таможенных органах: основы теории организации / В.Н. Дьяконов. – Владивосток: Изд-во Владивостокского филиала Российской таможенной академии, 2006. – 104 с.
4. Ершов. А.Д. Таможенный менеджмент: модели и информационное обеспечение / А.Д. Ершов. – М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2009. – 172 с.
5. ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. URL :<http://www.iso.org>. (дата обращения: 27. 01. 12)
6. Макрусев, В.В. Таможенный менеджмент: учебное пособие / В.В. Макрусев, В.Ю. Дианова. – М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2009. – 278 с.
7. Основы управления таможенными органами России: учебник / В.В. Макрусев, В.Т. Тимофеев, И.Н. Колобова, С.В. Барамзин, А.Ф. Андреев; под общ. ред. В.А. Черных. – М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2009. – 252 с.
8. Райзберг, Б.А. Современный экономический словарь / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 480 с.