

УДК 658.56:339.54

Ю.Е. ГУПАНОВА,

кандидат экономических наук, доцент, докторант

Российская таможенная академия

ИСТОРИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ЗАРУБЕЖНЫХ И ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ВЗГЛЯДОВ НА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

В статье представлены обобщенные результаты анализа развития зарубежных и отечественных взглядов на управление качеством таможенных услуг. Наряду с исследованием эволюции концепций общего и таможенного менеджмента определены основные тенденции управления качеством таможенных услуг.

Формирование новых подходов к управлению качеством таможенных услуг невозможно без исследования эволюции теоретических подходов и концепций таможенного менеджмента.

В специальной литературе таможенный менеджмент рассматривается как форма государственного обслуживания внешней торговли [1] (при оказании содействия торговле, предоставлении различных таможенных услуг с помощью новых функций, особых процессов принятия решений, методов управления), которая формировалась на протяжении XX в. под влиянием теоретических подходов и концепций общего менеджмента.

Для понимания генезиса и современного состояния управления качеством таможенных услуг необходимо рассмотреть основные вехи становления таможенного менеджмента на фоне формирования базовых концепций менеджмента качества и общего менеджмента.

Следует отметить, что общий менеджмент и менеджмент качества взаимосвязаны. О.В. Калинина, И.И. Мазур, В.Д. Шапиро в их эволюции выделяют несколько основных этапов, каждый из которых ознаменовался сменой общей концепции управления [2; 3].

Основой общего менеджмента и менеджмента качества является система У. Тейлора (1900–1920-е гг.), который создал концепцию научного менеджмента, обратил пристальное внимание на необходимость учета вариативности производственного процесса и оценил важность ее контроля.

В менеджменте качества У. Тейлор сформулировал системный подход к контролю качества, который подразумевал установление требований к качеству поступающего сырья и нашел отражение в приемочном контроле (входном и выходном) качества. Фактически эта система являлась системой управления качеством отдельных изделий, впоследствии доказавшая свою невысокую эффективность.

В дальнейшем на длительный период времени (1920–1980-е гг.) пути развития общего менеджмента и менеджмента качества разошлись. Главная проблема качества воспринималась и разрабатывалась специалистами преимущественно как инженерно-техническая проблема контроля и управления вариативностью продукции и процессов производства, а проблема менеджмента – как проблема, в основном, организационного и социально-психологического характера.

В 1920–1950-е гг. акцент в управлении качеством был перенесен с выявления дефектов на предупреждение брака путем устранения вызывающих его причин. В целом концепция обеспечения качества сохраняла основную цель предыдущего этапа – это соответствие изделий стандартам, при этом управление качеством сосредотачивалось не на отдельных изделиях, а на производственных процессах. Концепция процессного подхода, предложенная В. Шухартом [4], позволила повысить эффективность производства при достаточно высоком уровне качества продукции, что способствовало формированию глобального рынка товаров и услуг. Вместе с тем на данном этапе

возникло противоречие, связанное с присущим каждому процессу пределом выхода годных изделий, который определяется не самим процессом, а всей производственной системой.

Попытки разрешить указанное противоречие предпринимались в 1950–1980-е гг., итогом которых стал переход от контроля качества к управлению качеством. Данный этап связан с именами таких выдающихся ученых в области качества, как Э. Деминг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, Ф. Кросби, К. Исикава. Основные направления совершенствования качества базировались, в отличие от предыдущего этапа, не на производственных процессах, а на системе в целом. Иными словами, на смену процессному подходу пришел системный.

Рассматриваемый этап в странах Европы был отмечен разработкой документации на системы обеспечения качества. Особенно следует отметить британский стандарт BS 5750 в 1970–1990-х гг. (впоследствии положенный в основу стандартов ИСО серии 9000), регламентировавший взаимоотношения между поставщиками и потребителями и предусматривавший более серьезные требования к качеству.

Следует отметить, что именно данный этап стал основой управления качеством в современном понимании.

Последним этапом эволюции качества является современный этап (с 90-х гг. XX в. по настоящее время), связанный с развитием стандартов ИСО серии 9000, а также появлением стандартов ИСО 14000, устанавливающих требования к системам менеджмента качества с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.

На современном этапе помимо вышеперечисленных направлений, связанных с внедрением систем качества в соответствии со стандартами ИСО или построением системы управления качеством на принципах всеобщего управления – TQM, получили дальнейшее развитие статистические методы контроля качества, преобразованные в новую модель «шесть сигм» – 6σ, позволяющую добиться очень низкой вероятности появления дефектов и брака. Также активно применяется FMEA-анализ – анализ возможности возникновения дефектов и их влияния на потребителя, применяемый с целью снижения риска потребителя от потенциальных дефектов разрабатываемых продуктов.

Фактически менеджмент качества – менеджмент четвертого поколения – становится в наше время ведущим направлением менеджмента во всех сферах деятельности.

Возвращаясь к вопросу о таможенной деятельности, необходимо отметить, что до 60-х гг. прошлого столетия таможенный менеджмент был основан на функциональном подходе, предполагавшем выполнение делегированных таможенных функций государства в виде таможенного контроля, правоохранительной деятельности и законодательно-нормативного регулирования внешнеэкономической деятельности.

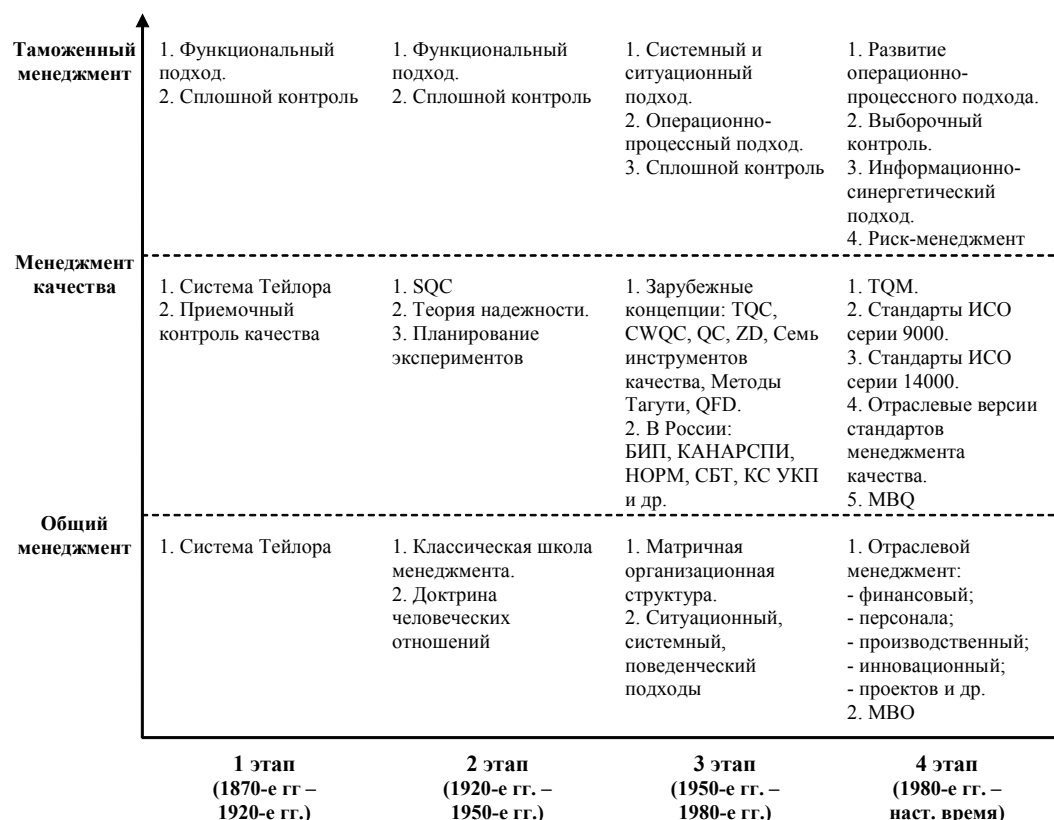
В мировом сообществе вплоть до 1980-х гг. (а в нашей стране до 2003 г.) основным методом осуществления таможенного контроля являлся сплошной контроль, впоследствии замененный на выборочный контроль, реализуемый на основе построения и применения системы управления рисками в таможенной сфере.

Появление системного и ситуационного подходов в общем менеджменте в 1970–1980-е гг. отразилось и в таможенном менеджменте. Таможенная система рассматривалась как совокупность взаимосвязанных элементов, имеющая «вход» – связь с внешнеэкономической средой, «процесс принятия решений» и «выход» – цель в системе [1]. Все это позволило использовать системный подход для обеспечения эффективности обслуживания торговли.

В 1970–1990-е гг. в таможенном менеджменте появляется и развивается операционно-процессный подход на основе понимания управленческого процесса как совокупности операций и процедур взаимодействия управляющей и управляемой подсистем в рамках таможенного регулирования.

С 1990-х гг. по настоящее время в таможенном менеджменте закрепились концепция выборочного контроля, активно развивающаяся и совершенствующаяся по сей день, а также сформировался информационно-синергетический подход, предполагающий осуществление процесса принятия решений в информационно-коммуникативной среде в условиях активного участия таможни в развитии интеграционных процессов.

Основные вехи эволюционного становления таможенного менеджмента, менеджмента качества и общего менеджмента обобщены и представлены на разработанной схеме (см. рис.).



Сокращения и пояснения:

SQC – Statistical Quality Control – Статистический контроль качества

TQC – Total Quality Control – Всеобщий контроль качества

CWQC – Company Wide Quality Control – Контроль качества в масштабе всей компании

QC – Quality Circles – Кружки качества

ZD – Zero Defects – Система «ноль дефектов»

QFD – Quality Function Deployment – Развертывание функции качества

TQM – Total Quality Management – Всеобщий менеджмент качества

MBO – Management by Objectives – Управление по целям

MBQ – Management by Quality – Менеджмент на основе качества

БИП – Бездефектное изготовление продукции

КАНАРСПИ – Качество, надежность, ресурс с первых изделий

НОРМ – Научная организация работ по повышению моторесурса двигателей

СБТ – Система бездефектного труда

Рис. Эволюция теории и практики общего таможенного менеджмента и менеджмента качества

В соответствии с данной схемой был проведен сравнительный анализ эволюции общего, таможенного менеджмента и менеджмента качества позволяющий утверждать, что развитие таможенного менеджмента происходило двумя путями:

– последовательное проявление различных подходов, их доминирование в отдельные промежутки времени;

– интегрирование нескольких подходов для решения сложных задач таможенного обслуживания внешнеэкономической сферы.

Результаты проведенного нами анализа позволяют утверждать о том, что на сегодняшний день перспективы управления таможенными услугами связаны, в первую очередь, с обеспечением соответствующего уровня качества этих услуг, а также реализацией концепции риск-менеджмента

в данном процессе как ведущего направления повышения качества таможенных услуг, предполагающего формализацию рисков и неопределенностей в таможенной сфере. Это требует разработки соответствующего методического аппарата управления с учетом достижений, полученных исследователями по различным аспектам управления качеством в таможенных органах.

Так, С.В. Барамзин в своих работах [5; 6] основное внимание уделил применению стандартов ИСО серии 9000 в таможенной деятельности. В рамках этих исследований разработаны методология управления качеством таможенных услуг на основе международных стандартов ИСО, концепция освоения в таможенных органах названных стандартов, а также ряд методических рекомендаций по созданию и организации функционирования систем управления таможенными органами на принципах всеобщего управления качеством.

Кроме того, в ряде диссертационных исследований, проведенных Российской таможенной академией, рассмотрены различные аспекты совершенствования управления качеством таможенных услуг. В частности, внедрению маркетингового подхода в деятельность таможенных органов посвящены работы В.Ю. Диановой, В.В. Макрусева, О.В. Маркина [7; 8; 9], применению статистических методов в управлении качеством процессов таможенного контроля – О.Г. Локтева [10], внедрению ведомственной аттестации в таможенных органах – Е.П. Горелика [11], вопросам учета информационных аспектов исследования – В.А. Поляковой и О.А. Старкова [12; 13].

Необходимо отметить, что определенную роль в совершенствовании качества таможенных услуг играют международные стандарты ИСО серии 9000. Среди стран, внедривших данные системы в деятельность таможенных органов, выделяют Китай, Республику Корея, Украину, Белоруссию [4].

Опыт Китая свидетельствует об эффективности результатов, полученных от внедрения системы управления качеством на основе стандартов ИСО 9000. Так, 97,6 % участников ВЭД остаются довольными работой китайской таможни. Таможенная служба Республики Корея получила сертификаты на применение стандартов качества серий ИСО 9000, ИСО 9002 и ИСО 20000.

Такая же работа ведется и в Украине: в стране была проделана подготовительная работа по подготовке нормативной базы, утверждена программа поэтапного внедрения СМК. В Белоруссии таможенная служба заинтересована в освоении требований стандартов качества, полагая, что учет положений этих стандартов является важнейшим элементом установления партнерских отношений таможни с бизнесом.

Разработка стандартов таможенной деятельности в соответствии со стандартами ИСО 9000 была отображена в Концепции развития таможенных органов до 2010 г. (одобрена распоряжением Правительства РФ от 14.12.2005 № 2225-Р) [14], что говорит об осознании важности данных процессов в повышении эффективности работы таможенных органов России.

В соответствии с заданными направлениями с 2009 г. ведется активная работа по освоению требований стандартов ИСО серии 9000 в деятельности таможенных органов РФ. На базе Приволжского таможенного управления совместно с Российской таможенной академией разрабатываются и внедряются Методические рекомендации по внедрению требований международных стандартов ИСО серии 9000 «Системы менеджмента качества» в таможенных органах. Также Приволжским таможенным управлением ведется работа по представлению документов системы управления качеством таможенного контроля для сертификации. Получение сертификата на систему качества процесса таможенного контроля является определенной гарантией ее международного признания [14].

Таким образом, проведенный исторический анализ зарубежных и отечественных взглядов на управление качеством таможенных услуг позволил выявить тенденции в его развитии, что, безусловно, важно для обоснования закономерностей и построения принципов управления качеством таможенных услуг.

Список литературы

1. Ершов А.Д., Калинина О.В. Таможенный менеджмент: теоретические подходы, концепции и практика // Ученые записки. – 2007. – № 1. – С. 111–123.
2. Калинина О.В. Очерк становления зарубежного менеджмента в системе таможенного обслуживания // Академический вестник. – 2006. – № 4. – С. 73–76.
3. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством. – 2-е изд. – М.: Омега-Л, 2005. – 400 с.

4. Антология русского качества / под ред. А.В. Гличева. – М.: Стандарты и качество, 2000. – 432 с.
5. Барамзин С.В. Управление качеством таможенной деятельности: – М.: РИО РТА, 2009. – 142 с.
6. Барамзин С.В. Управление качеством таможенной деятельности: учебник. – М.: РИО РТА, 2004. – 356 с.
7. Дианова В.Ю., Макрусов В.В. Маркетинг таможенных услуг: учебник. – М.: РИО РТА, 2005. – 292 с.
8. Дианова В.Ю., Макрусов В.В., Маркина О.В. Развитие таможенных институтов. – М.: Изд-во РТА, 2009. – 250 с.
9. Макрусов В.В., Сафронов А.В. Государственные таможенные услуги. – М.: Изд-во РТА, 2008. – 196 с.
10. Локтева О.Г. Применение статистических методов в управлении качеством процесса таможенного контроля на примере Приволжского таможенного управления // Вестник Российской таможенной академии. – 2010. – № 4. – С. 34–43.
11. Горелик Е.П. Внедрение и применение системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000 в таможенных органах. Ведомственная аттестация // Вестник Российской таможенной академии. – 2010. – № 4. – С. 28–33.
12. Полякова В.А. Организационно-экономические основы обеспечения качества деятельности таможенных организаций: дис. ... канд. экон. наук. – СПб, 2004. – 162 с.
13. Старкова О.А. Управление качеством таможенных услуг: дис. ... канд. экон. наук. – Саратов, 2007. – 195 с.
14. Черныш А.Я., Голосков В.И., Барамзин С.В., Гупанова Ю.Е. Стандарты ИСО серии 9000 как методологическая основа системы управления качеством деятельности таможенных органов // Вестник Российской таможенной академии. – 2011. – № 4. – С. 5–12.

В редакцию материал поступил 19.12.11

Ключевые слова: таможенный менеджмент; таможенная услуга; качество таможенной услуги; управление качеством таможенных услуг; менеджмент качества.

ПОЗНАНИЕ

Исламские финансово-кредитные институты в экономике зарубежных стран / Р.И. Беккин, Р.Р. Вахитов, Г.Т. Гафурова и др. / под ред. В.Г. Тимирязова. – Казань: Изд-во «Познание» Института экономики, управления и права, 2011. – 236 с.

Предлагаемая работа представляет собой комплексное научное исследование организации и функционирования исламских финансово-кредитных институтов как в странах с исламской экономикой, так и в светских странах. В монографии рассматриваются общие понятия и характеристика видов исламского финансирования, а также дается оценка их развития в современном мире. Рассмотрены как главные достоинства исламского финансирования, так и проблемы, с которыми сталкивается оно в своем развитии.

Данный труд представляет несомненный интерес для широкого круга читателей с целью получения представления об альтернативных формах вложения капитала, соответствующих нормам исламского права. Исследование адресовано представителям бизнес-сообщества, изучающим возможности привлечения дополнительных инвестиций в реальный сектор экономики. Книга также рекомендуется ученым и практикам, занимающимся исследованием тенденций развития исламской экономики в современном мире.