

## **РАЗВИТИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТАМОЖЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Юкевич В.А., МИПКиПК БНТУ

Современные экономические условия диктуют необходимость совершенствования таможенной деятельности, поиска новых более эффективных методов управления. Проводимая в настоящее время модернизация таможенной службы требует комплексного подхода. Актуально, не только построение современной инфраструктуры, техническое перевооружение, внедрение инноваций в технологии таможенного оформления и контроля, но и необходимость создания системы управления качеством таможенной деятельности на основе международных стандартов менеджмента качества серии ISO 9001. Система качества – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством. [1]

Процессы, протекающие в таможенных органах имеют определенные показатели качества: оперативность и полнота выполнения, объективность, конфиденциальность, наличие ошибок, наличие претензий и жалоб со стороны участников внешнеэкономической деятельности, степень гарантированности соблюдения таможенного законодательства и целый ряд других. Таможенные органы должны обеспечить качественные показатели при выполнении своих функций.

Деятельность таможни очень многогранна, все таможенные процессы должны быть подвергнуты соответствующей диагностике с использованием методологии системного подхода.

Под таможенным процессом предлагается понимать деятельность подразделений (должностных лиц) таможенного органа при выполнении возложенных на них функций в конкретной ситуации.

Таможенные процессы могут быть систематизированы по группам основных и вспомогательных.

Основные процессы – это те, результаты которых предназначены для удовлетворения социально-экономических потребностей общества. Именно эти процессы определяют основное назначение та-

можни и характеризуют степень ее соответствия назначению. Эти процессы осуществляются при реализации функций: таможенного оформления и таможенного контроля, применения тарифных и нетарифных мер экономической политики, организации борьбы с правонарушениями в сфере таможенной деятельности, ускорения и увеличения внешнеторгового товарооборота, ведения таможенной статистики внешней торговли и др.

Вспомогательные процессы обеспечивают протекание основных процессов либо способствуют реализации основных процессов.

Практика показывает, что управленческие решения в рамках общих формулировок («усилить», «повысить», «обеспечить» и т.п.) не обеспечивают требуемых результатов. Необходимо искать новые методы управления. В этой связи применение принципов организации управления качеством таможенных процессов, используя подход, закрепленный в стандартах ИСО 9001, означает, что качество самого управления далеко не исчерпывается формальным соблюдением регламентирующих документов различного уровня и правового статуса.

На первый взгляд создание системы управления таможенными процессами на основе международных стандартов МС ИСО серии 9001 кажется не совсем реальным. Однако, опыт реформирования таможенных служб целого ряда развитых стран свидетельствует о возможности и результативности внедрения системы менеджмента качества таможенной деятельности (далее СМК ТД). Так в ходе модернизации таможенной и акцизной службы Великобритании были реализованы:

- переход от контрольно-командного стиля к методам, обеспечивающим наиболее полное раскрытие способностей и профессионализма сотрудников;
- поощрение новаторства и творчества персонала;
- постоянный самоконтроль соответствия деятельности таможенными требованиям внешней среды;
- повышенное внимание к запросам, пожеланиям клиентов, что позволяет представлять более качественные услуги деловому и путешествующему сообществу, заинтересованным ведомствам;
- выявление неэффективных процессов и отказ от них и, вместе с тем, совершенствование тех, которые способствуют достижению стратегических целей.

При создании СМК ТД в первую очередь требуется стратегическое решение высшего руководства.

Учитывая современную специфику функционирования таможенной системы Республики Беларусь и ограниченность ресурсов, создание СМК ТД вполне возможно при минимальном привлечении независимых экспертов извне при: предварительном обучении персонала соответствующей организационной структуры; разработке проектов и макетов отдельных элементов системы; развертывании системы постоянного обучения личного состава таможни по проблемам качества; разработки эффективного мотивационного механизма.

С учетом вышесказанного можно предложить следующую последовательность (алгоритм) создания СМК ТД:

1. Подготовка и проведение специального совещания с привлечением всего руководящего состава таможенных органов по вопросам внедрения СМК ТД.

2. Создание экспертного совета, как специальной организационной структуры.

3. Формирование общей политики в области качества выполнения таможенных функций.

4. Изучение руководящим составом принципов и требований международных стандартов качества.

5. Подготовка подробной программы работ по созданию СМК ТД.

6. Анализ и диагностика таможенных процессов.

7. Определение состава стандартов СМК ТД.

8. Разработка и введение в действие мотивационного механизма.

9. Учеба личного состава по проблемам качества и эффективности таможенных процессов.

10. Разработка целевой программы повышения эффективности таможенной деятельности.

11. Разработка Руководства по СМК ТД.

Международный опыт свидетельствует о широком применении системы управления процессами, основанными на качестве их результатов. Предложенный алгоритм создания и внедрения СМК ТД представляется наиболее приемлемым, так как не требует больших дополнительных финансовых затрат и может быть осуществлен в пределах имеющихся материальных ресурсов. И, несмотря на то, что вопрос о получении прямых экономических выгод при этом не

стоит, переход к управлению качеством процессов с экономической точки зрения является очень перспективным. С учетом того, что таможня является некоммерческой организацией, а очень важным государственным органом, можно говорить об экономической выгоде государства.

1. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ИСО 9001-2009.

2. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ИСО 9001-2009.

3. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности: СТБ ИСО 9001-2009.

## **НЕКОТОРЫЕ ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ СТАНОВЛЕНИЯ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО УКЛАДА В КОНТЕКСТЕ УСИЛЕНИЯ ЭКСПОРТНОГО ПОТЕНЦИАЛА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

Наумович О.А., Институт экономики НАН Беларуси

Высокотехнологичный уклад – это совокупность технических отношений и социальных институтов, определяющих новый этап в социально-экономическом развитии современной цивилизации. Хотя процесс формирования нового уклада находится в стадии становления, но вместе с тем он задал ключевое направление эволюции на путях оптимизации системы социально-ориентированной и регулируемой рыночной экономики. Изменения в профессионально-квалификационном облике социальных групп, техническая вооруженность труда, уровень квалификации и профессиональная подготовка индивидов обуславливаются сдвигами в технологических укладах, которые сопровождаются перемещением индивидов из одних профессиональных групп в другие и существенным изменением объема этих групп, а также в исчезновении ряда профессиональных групп и появлению новых групп. Однако не всякое изменение влияет на производственные способности людей. Существенное влияние на социальные процессы оказывают комплексы