

УДК 339.543: 658.68.018.012

Гупанова Ю.Е.

Российская таможенная академия (г. Люберцы)

УЧЕТ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ И РИСКА ПРИ УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ТАМОЖЕННЫХ УСЛУГ

Y. Gupanova

Russian Customs Academy (Lubertsy)

UNCERTAINTY AND RISK ACCOUNTING AT CUSTOMS SERVICES QUALITY MANAGEMENT

Аннотация. В статье исследованы вопросы управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска. Системно обобщены подходы к определению понятия «риск», установлена взаимосвязь между неопределенностью и риском, классифицированы факторы риска в таможенной сфере по различным критериям, структурно представлен процесс управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска. Представлены предложения по перспективному управлению качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска, основанные на принципах его оптимизации, а также формализации неопределенностей и рисков. Обосновывается вывод о представлении системы показателей качества таможенных услуг как потенциальных критериев их реализации.

Ключевые слова: риск, неопределенность, таможенная услуга, качество таможенной услуги, управление качеством таможенных услуг, факторы риска.

Abstract. The questions of customs services quality management in conditions of uncertainty and risk are investigated in the article. System approaches to definition of the concept «risk» are generalized, the interrelation between uncertainty and risk is established, risk factors in customs sphere by various criteria are classified, customs services quality management process in conditions of uncertainty and risk is structurally presented.

Key words: risk, uncertainty, customs service, quality of customs service, customs services quality management, risk factors.

Процесс принятия управленческих решений в экономике на всех уровнях управления, и особенно в сфере внешнеэкономической деятельности (ВЭД), происходит в условиях постоянно присутствующей и повышающейся неопределенности и сопровождающих ее рисков. Необходимо отметить, что внешней торговле присуще большое многообразие рисков различного характера, от которых зависит конечный результат совершаемых внешнеэкономических операций.

Анализ, выполненный в работе [2], показывает, что риски во внешней торговле обусловлены макро- и микроэкономическими процессами развивающегося рыночного хозяйства, злоупотреблениями контрагентов, неустойчивостью международной валютно-финансовой системы, торгово-политическими мероприятиями правительств зарубежных стран, ограниченностью ресурсов у поставщиков, изменением предпочтений потребителей и действиями конкурентов, уровнем квалификации и добросовестностью контрагентов, растущими тре-

бованиями безопасности и экологичности товаров и рядом других факторов.

Практика свидетельствует, что риски занимают центральное место в таможенном регулировании внешней торговли. Исследования показали, что риски, возникающие в таможенном деле, значимо влияют на деятельность как таможенных органов, так и участников ВЭД.

Важным аспектом работы таможенных органов является отказ от сплошного контроля в пользу системы, позволяющей управлять рисками, что соответствует установленным международным требованиям и стандартам. Так, основы и принципы контроля, предусматривающего использование системы управления рисками (СУР), закреплены в Международной конвенции об упрощении и гармонизации таможенных процедур Всемирной таможенной организации (Киотская конвенция, в ред. 1999 г.). В соответствии с этой концепцией «управление рисками – это основной базисный принцип современных методов таможенного контроля; он позволяет оптимально использовать ресурсы таможенных органов, не уменьшая эффективности таможенного контроля, и освобождает большинство участников ВЭД от излишнего бюрократического контроля» [5].

Практика показывает, что СУР обеспечивает организацию эффективного таможенного контроля, осуществляемого на основе принципа выборочности. Это позволяет таможенным органам:

- 1) сосредоточить внимание на наиболее важных и приоритетных направлениях работы и, следовательно, обеспечить более эффективное использование имеющихся ресурсов;

- 2) увеличивать возможности по выявлению и прогнозированию нарушений таможенного законодательства Таможенного союза;

- 3) создавать благоприятные условия лицам, осуществляющим ВЭД и соблюдающим таможенное законодательство Таможенного союза;

- 4) ускорить перемещение товаров и транспортных средств через таможенную границу Таможенного союза;

- 5) сформировать единое информационное обеспечение функциональных подсистем управления рисками структурных подразделений Федеральной таможенной службы (ФТС) России и объединить их в единую систему таможенной службы РФ.

Необходимость применения и совершенствования СУР нашла отражение в Концепции таможенного оформления и таможенного контроля товаров в местах, приближенных к государственной границе РФ [4]. В соответствии с этой концепцией полнофункциональная модель СУР должна обеспечить совершение таможенных операций в местах, приближенных к государственной границе РФ, в отношении товаров, по которым выявляются риски несоблюдения таможенного законодательства, с минимальными временными затратами без осуществления полного цикла таможенного оформления товаров, за исключением случаев, установленных законодательством РФ.

В целом на сегодняшний день перед таможенными органами стоит двоякая задача: во-первых, это оказание широкого содействия развитию торговли, а во-вторых, осуществление четкого таможенного контроля за международными перемещениями товаров, транспортных средств и физических лиц. От успешного решения этой задачи во многом зависит качество оказания таможенных услуг [5].

При этом следует учитывать, что оказание таможенных услуг осуществляется в условиях неопределенности внешней и внутренней среды организации и рисков, присущих процессу перемещения товаров через таможенную границу, которые недостаточно учтены и формализованы в существующих подходах к управлению качеством. Как показали исследования, выполненные в работе [8], это и есть суть проблемы сегодняшнего дня, которую следует решать в кратчайшие сроки.

При этом важно понимать, что в соответствии с процессным подходом к управлению основным процессом является процесс оказания таможенных услуг, эффективность которого определяется показателями качества

оказанных услуг. В ходе исследований [8] установлено, что на качество оказания услуги влияет целый ряд факторов, среди которых в первую очередь следует выделять факторы неопределенности и риска, связанные как с внешнеэкономической деятельностью, так и с деятельностью таможенных органов (условно можно сказать, внутренней дея-

тельностью), т. е., иными словами, внешней и внутренней средой процесса оказания таможенной услуги. Сущность процесса управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска схематично приведена на рис. 1.



Рис. 1. Схема процесса управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска

Объект управления (процесс оказания таможенной услуги), представленный на рис. 1, рассматривается как процесс, который имеет вход и выход. Вход процесса формирует набор требований внешней среды (системы), который складывается из требований участников ВЭД как непосредственных потребителей такой услуги. Необходимо принимать во внимание, что государство как заказчик также формирует определенные требования, или критерии оказания услуги, что вытекает из двойственности ее природы. Выходом

процесса является сама таможенная услуга, качество которой выступает главным показателем уровня оказанной услуги.

Следует отметить, что существенным моментом в процессе управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска является процедура оценки качества оказанной услуги. Оказанная таможенная услуга (показатели, характеризующие ее) сравнивается с требованиями, предъявляемыми к ней, а затем либо принимается (в случае, если полученные показате-

ли соответствуют или превышают по качеству требуемые) заказчиком и потребителем, либо предпринимаются корректирующие действия.

Для полного понимания сущности процесса управления качеством таможенных услуг, представленного на схеме рис. 1, необходимо определиться с понятиями «неопределенность» и «риск».

Проведенный анализ различных источников показал, что современная теория управления рисками накопила довольно обширный понятийный аппарат, прежде всего в трактовании понятия «риск». Исследования, проведенные в [8], позволили обобщить различные подходы к пониманию риска и представить их в табл. 1.

Таблица 1

Обобщенные подходы к определению понятия «риск»

№	Авторы	Определение понятия «риск»
1	Райзберг Б.А.	Опасность возникновения непредвиденных потерь ожидаемой прибыли, дохода или имущества, денежных средств, других ресурсов в связи со случайным изменением условий экономической деятельности, неблагоприятными обстоятельствами; измеряется частотой, вероятностью возникновения того или иного уровня потерь
2	Анисимов В.Г., Анисимов Е.Г., Капитоненко В.В.	Риск всегда субъективен; он предполагает возможность наступления события, которое негативно сказывается на достижении поставленных целей; в качестве меры риска может быть выбрана вероятность возникновения ситуации, приводящей к недостижению поставленной цели
3	Альгин А.П.	Деятельность, связанная с преодолением неопределенности в ситуации неизбежного выбора, в процессе которой имеется возможность количественно и качественно оценить вероятность достижения предполагаемого результата, неудачи или отклонения от цели
4	Грабовый П.Г., Петрова С.Н., Полтавцев С.И.	Вероятность (угроза) потери предприятием части своих ресурсов, недополучение доходов или появление дополнительных расходов в результате осуществления определенной производственной или финансовой деятельности
5	Балабанов И.Т.	Событие, которое может произойти, а может и не произойти
6	Ожегов С.Н.	Действие наудачу в надежде на счастливый исход
7	Дегтярева О.И.	Сочетание возможности достижения как нежелательных, так и особо благоприятных отклонений от запланированных результатов
8	Шахов В.В.	Гипотетическая возможность наступления ущерба
9	Азрилиян А.Н.	Возможность наступления событий с отрицательными последствиями в результате определенных решений или действий
10	Рудашевский В.Д.	Вероятность ошибки или успеха того или иного выбора в ситуации с некоторыми альтернативами

Анализ приведенных в табл. 1 определений позволяет отметить, что на сегодняшний день сложились три основных подхода к пониманию сущности риска, а именно:

первый подход – рассмотрение риска как *опасности или угрозы* – в этом случае исследователями делается акцент на негативные события, причиняющие вред человеку и организациям, а риск – это возможность реализации предполагаемой опасности;

второй подход – представление риска как *неопределенности* – риск является мерой не-

соответствия между различными результатами решений, которые оценивают с точки зрения их полезности (вредности), а также эффективности (по критериям соответствия выбранным ориентирам, степени неопределенности экономического результата в будущем);

третий подход – рассмотрение риска как *возможности*, что основано на взаимосвязи между риском и доходностью.

Рассмотрение риска как неопределенности (второй подход) используется наиболее

часто в экономике и предполагает возможность наступления событий, ведущих к изменению равновесной устойчивости социально-экономической системы, отклонению фактического результата некоторого решения или деятельности от планируемого (расчетного) и обусловленных этим дополнительных доходов или потерь.

Анализ практики работы таможенных органов показал, что в управлении качеством таможенных услуг наибольший интерес представляет рассмотрение риска во взаимосвязи с неопределенностями (присущими внешней и внутренней среде таможенных органов).

Следует отметить, что впервые связал понятия риска и неопределенности видный экономист Ф. Найт. Именно он указал четкое различие между ними. Согласно его определению, решения принимаются в условиях риска тогда, когда последствия принятых решений известны с определенной вероятностью, а если же вероятности неизвестны, то такая ситуация считается неопределенной. Он считал, что «практическое различие между понятиями риск и неопределенность состоит в том, что, когда речь идет о риске, распределение исходов в группе случаев известно либо благодаря априорным расчетам, либо из статистических данных прошлого опыта, тогда как в условиях неопределенности это не так по той общей причине, что ситуация, с которой приходится иметь дело, весьма уникальна, и нет возможности сформировать какую-либо группу случаев» [6]. Другими словами, риск характеризует вероятность ситуации, которую можно определить на основе вычислений или спрогнозировать путем статистической обработки накопленных эмпирических данных, а неопределенность подобными характеристиками не обладает. С этой точки зрения, риск можно рассматривать как способ снятия неопределенности. Это имеет чрезвычайно важное значение при принятии управленческих решений в условиях риска и неопределенности.

Следовательно, под *неопределенностью* в общем смысле предлагается понимать не-

достаточность сведений об условиях, в которых будет протекать экономическая деятельность (низкая степень предсказуемости, предвидения этих условий). Неопределенность сопряжена с риском принятия решений, осуществления действий на всех уровнях экономической системы. А *риск* связан с опасностью возникновения непредвиденных потерь в связи со случайным изменением условий экономической деятельности, неблагоприятными обстоятельствами. При этом экономический риск отражает возможность несоответствия достигнутого результата функционирования системы ожидаемому.

Необходимо отметить, что в соответствии с Таможенным кодексом Таможенного союза [7] *риск* в таможенной деятельности рассматривается как вероятность несоблюдения таможенного законодательства.

Целесообразно отметить, что риск и неопределенность тесно связаны между собой. Источниками возникновения риска являются различного рода неопределенности – опасности и угрозы, так называемые *факторы риска*. Число данных факторов достаточно велико, поэтому для повышения эффективности управления ими необходимо их классифицировать. В научной литературе выделяют различные подходы к классификации этих факторов в зависимости от тех или иных классификационных признаков. Рассмотрим наиболее распространенные подходы, применимые к таможенной сфере, среди которых можно выделить:

1) классификацию по критерию *объективно-субъективного характера* факторов риска. К объективным относят факторы, которые возникают помимо воли и независимо от действий работников таможенных органов (изменение товаропотока, таможенного законодательства и др.). Субъективные факторы порождаются неумышленными (или умышленными) действиями лиц, оказывающих таможенные услуги (коррупция и др.);

2) классификацию по критерию *возможности прогнозирования* факторов риска. По этому признаку факторы можно разделить на предсказуемые и непредсказуемые. Пред-

сказуемые можно предсказать с ошибкой в допустимых пределах, исходя из опыта или с использованием методов научного прогнозирования. Непредсказуемые факторы возникают неожиданно, и на них часто бывает трудно найти адекватный ответ. Здесь можно провести аналогию с Концепцией системы управления рисками в таможенной службе РФ, в соответствии с которой риски разделены на 2 типа: выявленные и потенциальные. Причем выявленным рискам соответствуют известные факторы, когда нарушение законодательства уже произошло, а потенциальные риски – риски, которые не проявили себя, но условия для их возникновения существуют. Очевидно, что потенциальные риски представляют большую опасность для таможенных органов;

3) классификацию по критерию *видимости факторов риска*. По этому признаку факторы разделяются на явные (видимые)

и скрытые (латентные). Явные – реально существующие, очевидные факторы (изменение объемов и направлений товаропотока, нестабильность таможенного законодательства и др.). Скрытые – существуют в замаскированном виде, их трудно оценить (неполнота информации относительно замысла и намерений участников ВЭД и др.);

4) классификацию по критерию *принадлежности факторов риска*. По этому признаку принято их деление на внутренние и внешние. Внутренние факторы являются результатом деятельности персонала всех уровней структурной организации предприятия, качества управления и принятия решений, планирования, совершенства технологических процессов и т. д. Внешние факторы возникают за пределами организации, это так называемые факторы ее внешней среды.

Схематично рассмотренная классификация факторов риска представлена на рис. 2.



Рис. 2. Обобщение подходов к классификации факторов риска в таможенной сфере

Проведенное обобщение в целях классификации *факторов риска в сфере таможенной деятельности* позволило предложить их разделение на внешние и внутренние риски. К внешним факторам риска предлагается отнести:

- нестабильность таможенного законодательства (в частности изменения в рамках Таможенного союза);
- непредсказуемость интенсивности товаропотока;
- неопределенность относительно замысла и намерений участника ВЭД;

- низкий уровень взаимодействия таможенных органов с другими правоохранительными и контролирующими органами;
- неполноту и непредсказуемость информации о деятельности таможенных органов на долгосрочную перспективу и др.

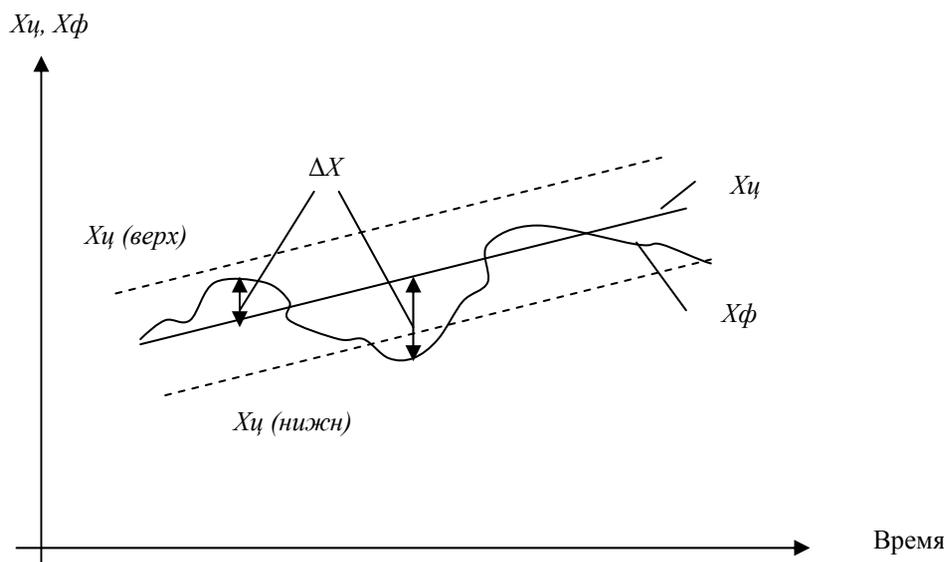
К внутренним факторам риска следует отнести:

- неполноту информации о целях, интересах, поведении работников таможенных органов;
- недостаточную глубину и частоту контроля, в том числе после выпуска товаров;
- недостаточную оснащенность таможенных органов техническими средствами таможенного контроля;
- неполноту сведений о характеристиках, параметрах, показателях процесса оказания таможенных услуг.

Данные факторы риска, вызванные явлениями неопределенности, создают рисковые ситуации и являются источниками рисков.

Действенным механизмом, обеспечивающим удовлетворение интересов государства и эффективную реализацию таможенных функций, можно считать управление риском. Сущность такого управления качеством сводится к обеспечению минимума отклонения конечного результата от установленного (приемлемого) целевого значения показателей достижения целей. Графически данный процесс может быть представлен так, как показано на рис. 3 [2].

Качество управления в данном случае рассматривается как величина отклонения ($\Delta X = |X_{\phi} - X_{ц}|$). Очевидно, что чем меньше это отклонение, тем выше качество управления и услуги в целом. Важно заметить, что причиной возникновения таких отклонений, а следовательно, рисков ситуаций, является наличие факторов риска и неопределенности, рассмотренных выше, от которых нельзя избавиться, но их нужно учитывать для моделирования процесса управления качеством таможенных услуг.



Пояснения:

$X_{ц}$ – целевое значение показателя достижения целей управления;

$X_{ф}$ – фактическое значение показателей достижения целей управления;

$X_{ц}$ (верх), $X_{ц}$ (нижн) – верхняя и нижняя границы допустимого отклонения показателей достижения целей управления от целевого показателя;

ΔX – отклонение фактического значения показателя от целевого.

Рис. 3. Схема процесса управления качеством в условиях риска

При этом перспективное управление качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска целесообразно строить не на принципах минимизации рисков, а на принципах его оптимизации, что предполагает получение наилучшего для конкретных условий экономической обстановки решения, обеспечивающего максимальную эффективность процесса управления в сложившихся условиях.

Развитие данного перспективного направления предполагает формализацию неопределенностей и рисков при управлении качеством таможенных услуг, обоснование системы показателей качества таможенных услуг, которые можно рассматривать как конечные критерии их реализации, а также разработку общих методологических основ управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска. С учетом названных показателей и формализацией влияния факторов неопределенности и риска на степень реализации таможенной услуги возможно моделирование процесса управления качеством таможенных услуг, ориентированного на оптимизацию таможенных рисков.

Таким образом, учет неопределенности и риска в управлении качеством таможенных

услуг является перспективным, а следовательно, и эффективным направлением повышения качества этих услуг в соответствии с требованиями Стратегии развития ФТС России до 2020 года.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Бурдин В.Е. Риски в управлении: Учебное пособие. – М.: РИО РТА, 2007. – 108 с.
2. Гупанова Ю.Е. Концептуальные и методологические основы оптимизационно-адаптивного управления качеством таможенных услуг в условиях неопределенности и риска. – М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2011. – 106 с.
3. Денисова М.С. Совершенствование механизма оказания услуг в области таможенного дела // Бизнес в законе. – 2008. - № 2. – С. 75-76.
4. Концепция таможенного оформления и таможенного контроля товаров в местах, приближенных к государственной границе РФ: Протокол заседания Государственной приграничной комиссии от 09.07.2009 г. № 1.
5. Международная конвенция об упрощении и гармонизации таможенных процедур (Киотская конвенция, 1999 г.).
6. Найт Ф.Х. Риск, неопределенность и прибыль / Пер. с англ. – М.: Дело, 2003. – 360 с.
7. Таможенный кодекс Таможенного союза. – М.: Проспект, 2010. – 184 с.
8. Черныш А.Я., Гупанова Ю.Е., Симахин О.Г. Качество таможенной деятельности: Отчет о НИР, РТА. – М.: РИО РТА, 2011. – 251 с.