

Качество услуг как вектор расширения и развития сервисной деятельности

Софьянникова Ирина Юрьевна

Ст. преп. каф. таможенных операций и таможенного контроля
ORCID: 0000-0001-7066-0854, e-mail: i.sofyannikova@customs-academy.ru

Российская таможенная академия, г. Люберцы, Россия

Аннотация

Изучены проблемные аспекты расширения и развития сервисной деятельности в Российской Федерации. Целью исследования является анализ проблемных моментов развития usługовой сферы, а также изучение существующих и наиболее востребованных методов оценки качества услуг. Актуальность статьи обусловлена необходимостью расширения сервисного обслуживания в стране с учетом ориентации на интересы конечного потребителя и с одновременным улучшением качества обслуживания. Основными задачами исследования являются: выявление проблемных аспектов развития сервисной деятельности в Российской Федерации, выявление и анализ недостатков применяемых сервисными предприятиями методов оценки качества оказываемых услуг, предложение вариантов по их минимизации и устранению. В статье использовались как теоретические методы исследования – анализ действующих нормативно-правовых актов, а также научных трудов исследователей в данной области, – так и эмпирические методы – практическое обоснование необходимости повышения качества оказываемых клиентам услуг. На основе анализа наиболее востребованных и часто используемых методов оценки качества услуг выявлены преимущества и недостатки их применения. Результатами исследования являются выявление проблематики, оказывающей негативное влияние на развитие сервисной деятельности, и предложение возможных вариантов решения.

Ключевые слова

Качество услуг, государственные таможенные услуги, сервисная деятельность, оценка качества, контроль качества, методы оценки, цифровая эра, сервисное государство

Для цитирования: Софьянникова И.Ю. Качество услуг как вектор расширения и развития сервисной деятельности // Вестник университета. 2024. № 8. С. 77–86.

Quality of services as a vector for expansion and development of service activities

Irina Yu. Sofiyannikova

Senior Lecturer at the Customs Operations and Customs Control Department
ORCID: 0000-0001-7066-0854, e-mail: i.sofiyannikova@customs-academy.ru

Russian Customs Academy, Lyubertsy, Russia

Abstract

The article studies problematic aspects of expansion and development of service activities in Russia. The main purpose of the study is to analyze problematic aspects of the service sphere development and existing and most popular methods of assessing the quality of services. The relevance of the study is due to the need to expand service in the country, considering orientation on the interests of the end consumer and with simultaneous improvement of service quality. The main objectives of the study are: to identify problematic aspects of development of service activities in Russia, to identify and analyze the shortcomings of the methods used by service enterprises to assess the quality of services, and to propose options for their minimization and elimination. The article used both theoretical methods (analysis of current regulatory legal acts, as well as scientific works of researchers in this field) and empirical research methods (practical substantiation of the need to improve the quality of services provided to customers). On the basis of the analysis of the most popular and frequently used methods of service quality assessment the advantages and disadvantages of their application have been revealed. The study results are the problems identification that have a negative impact on service activities development and proposal of possible options for their solution.

Keywords

Quality of services, state customs services, service activities, quality assessment, quality control, assessment methods, digital era, service state

For citation: Sofiyannikova I.Yu. (2024) Quality of services as a vector for expansion and development of service activities. *Vestnik universiteta*, no. 8, pp. 77–86.



ВВЕДЕНИЕ

Активное развитие сервисной (услуговой) деятельности начинается в постиндустриальном обществе, в котором производство поднимается на новый высокотехнологичный этап, в экономику внедряются инновационные технологии, а также происходят переориентация и преобладание сферы услуг над сферой производства.

Сервисная деятельность, являясь одной из отраслей экономики, имеет большое значение в развитии страны, повышении уровня качества жизни населения, создании новых рабочих мест, что естественным образом снижает ряд проблем внутренней экономики, в частности проблему безработицы, а также стимулирует внедрение инновационных технологий с целью повышения конкурентоспособности оказываемых услуг на рынке. При этом услуговая деятельность является и вектором развития внешней экономики как инструмент привлечения иностранных инвестиций в Российскую Федерацию (далее – РФ, Россия). Нельзя не отметить также, что она составляет значительную часть валового внутреннего продукта страны (для развитых стран оптимальное значение доли составляет не менее 70 %).

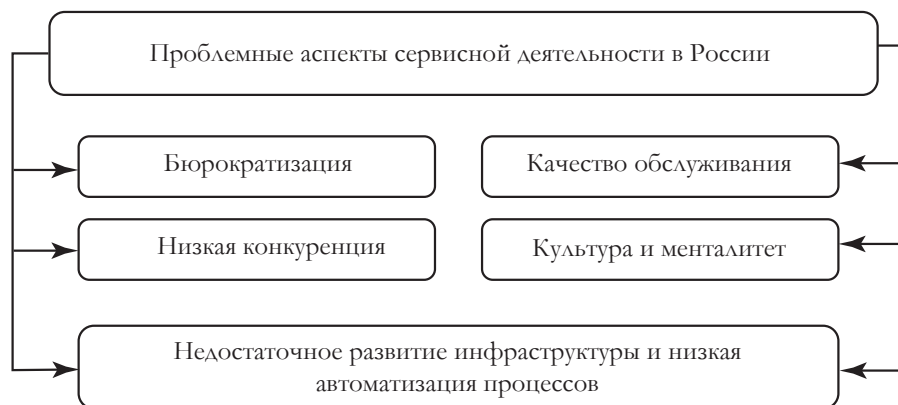
На сегодняшний день сервисная деятельность реализуется в различных направлениях посредством оказания таких услуг, как:

- медицинские;
- торговые и логистические;
- банковские (в том числе кредитные);
- ремонтные;
- туристические.

Предоставляемые услуги охватывают широкий спектр – от частных до государственных.

ПРОБЛЕМАТИКА РАШИРЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИИ

В России, несмотря на стремительное развитие и актуализацию сферы услуг, в настоящее время существуют серьезные проблемы – наиболее актуальные из них представлены на рис. 1.



Составлено автором по материалам исследования

Рис. 1. Проблематика сервисной деятельности в России

Рассмотрим более подробно представленные выше проблемные аспекты сервисной деятельности в России.

1. Под проблемой бюрократизации понимается наличие сложных и регламентированных действующим законодательством бюрократических процедур, которые естественным образом негативно влияют на оказание соответствующих услуг. Например, для получения необходимой информации могут потребоваться множество различных письменных запросов и предоставляемых документов, что негативно повлияет на временные издержки и, как следствие, на процесс оказания услуги и удовлетворенность конечного потребителя.

Для решения данной проблемы необходимо доработать действующее законодательство с учетом оптимизации и облегчения проведения необходимых процедур и бизнес-процессов.

Если взять пример из сферы государственных таможенных услуг, то приобретение статуса уполномоченного экономического оператора (далее – УЭО), а также выдача свидетельства соответствующего типа возможны только при соблюдении определенных условий. Для получения свидетельства I типа необходимо выполнить 7 условий, в том числе обеспечить:

- отсутствие во всех государствах-членах на день регистрации таможенным органом заявления не исполненной в установленный срок обязанности по уплате таможенных платежей, специальных, антидемпинговых, компенсационных пошлин, пеней, процентов;
- отсутствие фактов привлечения во всех государствах-членах этого юридического лица к административной ответственности в течение года до дня регистрации таможенным органом заявления за административные правонарушения;
- наличие системы учета товаров, позволяющей сопоставлять сведения, предоставленные таможенным органам при совершении таможенных операций, со сведениями о проведении хозяйственных операций и обеспечивающей доступ (в том числе удаленный) таможенных органов к таким сведениям¹.

При этом ряд упрощений, предоставляемых УЭО, имеющих свидетельство I типа (к примеру, совершение таможенных операций, связанных с прибытием товаров на таможенную территорию Евразийского экономического союза (далее – ЕАЭС), убытием товаров с таможенной территории ЕАЭС, таможенным декларированием и выпуском товаров в первоочередном порядке), на сегодняшний день не являются актуальными при отнесении фирмы к низкому уровню риска и возможности осуществления автоматической регистрации и автоматического выпуска товаров в соответствии с заявленной таможенной процедурой².

На основании вышеизложенного целесообразно сделать вывод о необходимости пересмотра существующих требований для получения свидетельства УЭО, а также введения дополнительных мер поддержки.

2. Под низкой конкуренцией подразумевается существующий факт, что некоторые отрасли сервисных услуг в РФ могут быть оказаны только крупными компаниями-монополистами этой сферы или государственными структурами. Сюда можно отнести услуги железнодорожного транспорта (оказывает только крупнейший холдинг – открытое акционерное общество «Российские железные дороги»). Данный факт приводит к тому, что у потребителя отсутствует выбор при получении услуги, а у компаний-монополистов отсутствуют мотивация и стимулы для повышения качества обслуживания. Для устранения проблемы необходимо расширять количество организаций, уполномоченных оказывать однородные услуги для заинтересованных потребителей.

3. Говоря о качестве обслуживания, стоит учитывать тот факт, что вся сфера сервисной деятельности представляет непосредственное взаимодействие между поставщиком и заказчиком услуг (потребителем). При этом при получении услуг потребители достаточно часто сталкиваются с некомпетентными сотрудниками и низким качеством процесса получения услуги. Это связано с тем, что не все организации, оказывающие услуги, должным образом проводят обучение персонала и своевременную профессиональную переподготовку кадров, а также не уделяют достаточное внимание «обратной связи» от заказчиков. Соответственно, одним из ключевых векторов по развитию сервисной деятельности в России является повышение качества оказываемых услуг.

4. Культура и менталитет также являются важными аспектами в процессе оказания той или иной услуги. Важно учитывать не только профессиональные компетенции сотрудника, оказывающего услугу, но и его умение находить индивидуальный подход к заказчику. Для минимизации данной проблемы при приеме на работу новых сотрудников необходимо проводить различные опросы и тестирования с целью выявления потенциальной возможности претендента к принятию быстрых и компетентных решений в стрессовых и нестандартных ситуациях.

5. Для оказания качественных услуг современного уровня важно принимать во внимание необходимость модернизации существующей инфраструктуры предприятий и организаций, оказывающих услуги, а также максимальное внедрение автоматизации существующих «рутинных» процессов.

Рассматривая сферу государственных таможенных услуг, важно отметить, что таможенные органы оказывают услуги с 2016 г., что естественным образом позволило существенно уменьшить административную

¹Таможенный кодекс Евразийского экономического союза (ред. от 29 мая 2019 г.) (Приложение № 1 к Договору о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215315/43c3b2c7d7709999185500973887e8af5a41c9c6/ (дата обращения: 03.06.2024).

²Там же.

нагрузку на бизнес [1]. По состоянию на сегодняшний день таможенные органы оказывают 11 государственных услуг (рис. 2).



Примечание: ЕТН ВЭД ЕАЭС – Единая товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности ЕАЭС

Источник³

Рис. 2. Государственные услуги, оказываемые таможенными органами

Все вышеперечисленные государственные услуги оказываются сотрудниками таможенных органов в установленном действующим законодательством порядке, при этом в условиях современного мира, в процессе внедрения цифровизации и искусственного интеллекта (далее – ИИ) во всю сферу услуг, целесообразно модернизировать и процесс оказания некоторых государственных таможенных услуг, таких как консультирование по вопросам таможенного дела и иным вопросам, входящим в компетенцию таможенных органов, а также предоставления информации о выпуске товаров. Для обработки больших массивов информации необходимо развивать современную ведомственную инфраструктуру информационных технологий, работать с различными программами, системами и базами данных, а также иметь доступ к ресурсам министерств и ведомств [2]. Такие меры будут способствовать не только сокращению временных издержек при оказании таможенных услуг, но и являться значимыми факторами по реализации стратегического развития Федеральной таможенной службы РФ (далее – ФТС России).

В соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 23 мая 2020 г. № 1388-р «Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года» целью развития ФТС России к 2030 г. является формирование новой, насыщенной искусственным интеллектом, «умной» таможенной службы, незаметной для законопослушного бизнеса и результативной для государства⁴.

Переход от информационной эры в цифровую раскрывает ряд преимуществ, связанных с использованием информации не только для принятия оптимальных решений, но и для обработки большого массива релевантной информации в короткий срок для принятия решений и прогнозирования последствий их реализации [3].

Результатом полного перехода на цифровую основу в системе таможенного администрирования должно стать достижение определенных целей, среди которых снижение государственных издержек на предоставление государственных услуг и реализацию функций, а также издержек участников внешнеэкономической деятельности при осуществлении внешней торговли [4].

³ Федеральная таможенная служба. Список госуслуг. Режим доступа: https://customs.gov.ru/spisok_gosuslug (дата обращения: 03.06.2024).

⁴ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 мая 2020 г. № 1388-р «Стратегия развития таможенной службы Российской Федерации до 2030 года». Режим доступа: <https://www.alta.ru/tamdoc/20rs1388/> (дата обращения: 03.06.2024).

Все вышеперечисленные проблемные аспекты влияют на развитие сервисной деятельности в той или иной степени, однако в настоящем исследовании особое внимание будет уделено рассмотрению одного более значимых из них – качеству обслуживания.

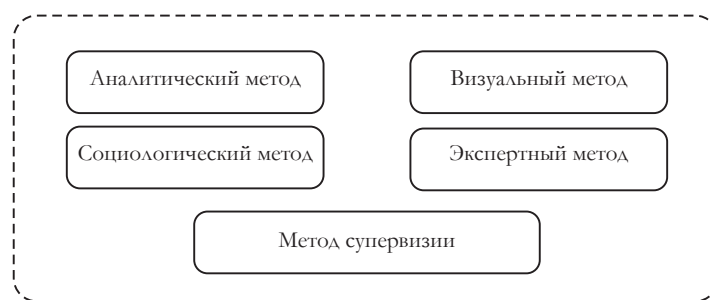
«ОЦЕНКА КАЧЕСТВА» И «КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА» КАК ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Ключевым вектором для осуществления перехода от эгоцентричного государства к «сервисному» является повышение качества обслуживания потребителей. Любое предприятие или организация на постоянной основе должны проводить мониторинг оказываемых услуг, степени удовлетворенности клиентов, а также формировать новые маркетинговые стратегии для развития.

С расширением сферы услуг конечные потребители (клиенты) становятся все более требовательны к процессу и качеству оказываемых для них услуг, в связи с чем вопрос оценки их качества становится наиболее актуальным и выходит на передние позиции.

Важно обратить внимание на тот факт, что понятия «оценка качества» и «контроль качества» не являются тождественными и равнозначными. Термин «контроль качества» подразумевает соответствие услуги (продукции) регламентированным техническим стандартам и условиям, соответственно, для его осуществления применяется незначительное количество показателей.

Методы для контроля качества услуг представлены на рис. 3.



Источник⁵

Рис. 3. Методы, используемые для контроля качества услуг

Под аналитическим методом понимается осуществление анализа документов предприятия, правильности их оформления. Визуальный метод предполагает непосредственный осмотр помещений, зданий и объектов инфраструктуры, в которых будет производиться оказание услуг. Социологический метод предусматривает проведение опросов и анкетирования клиентов (потребителей услуг), а также персонала, который непосредственно участвует в их оказании. В случае применения экспертного метода обеспечивается личное присутствие представителей контролирующего органа (эксперта) в процессе оказания конкретной услуги (чаще всего используется при возникновении жалоб со стороны клиента на качество оказываемых услуг).

Метод супервизии включает следующие составляющие:

- регулярный мониторинг и обсуждение нестандартных случаев в процессе оказания услуг;
- контроль работы отдельных специалистов, а также анализ эффективности полученных результатов;
- подведение итогов и их оценка.

Термин «оценка качества» является более сложным и обширным и предполагает разнообразное количество показателей. В первую очередь, «оценка качества услуги» – это степень удовлетворенности конечным потребителем той или иной услугой, которая была ему оказана. Важно обратить внимание на тот факт, что услугу оценить труднее, чем готовый товар. Это обусловлено специфичностью самого понятия «услуга», соответственно, оценка ее качества будет носить субъективный характер, основанный на восприятии и мнении клиента. В толковом словаре С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой дано следующее определение понятия «услуга» – действие, приносящее пользу, помощь другому⁶.

⁵ Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг. Режим доступа: <https://cspstd-spb.ru/wp-content/uploads/2020/03/ГОСТ-Р-54342-2011.pdf> (дата обращения: 03.06.2024).

⁶ Толковый словарь С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой. Услуга. Режим доступа: <https://gufo.me/dict/ozhegov/услуга> (дата обращения: 03.06.2024).

На основании вышеизложенного можно трактовать термин «услуга» как деятельность человека, организации или предприятия для удовлетворения конкретной потребности потребителя (клиента). Соответственно, качество услуги будет определяться исходя из набора определенных показателей (характеристик), которые имеют свои отличительные черты:

- неосвязаемость и нематериальность услуги;
- невозможность разделения процессов производства и потребления услуги;
- отсутствие возможности численной оценки качества услуг;
- субъективный подход к оценке качества услуги;
- вовлеченность потребителя в процесс оказания услуги и т.д.

Для возможности определения показателя качества услуги можно построить формулу, основанную на сравнении двух показателей (ожидаемый (потенциальный) и фактический результат), которая будет выглядеть следующим образом:

$$LQ = PO - AR, \quad (1)$$

где LQ (level of quality) – показатель качества, PO (potential outcome) – ожидаемый результат, AR (actual result) – фактический результат.

На основании вышеприведенной формулы можно сделать вывод о том, что высоких показателей качества обслуживания возможно достичь посредством получения клиентами результатов, максимально приближенным к ожидаемым, что в свою очередь будет способствовать формированию устойчивой экономической конкурентоспособности предприятия.

АКТУАЛЬНЫЕ МЕТОДЫ ОЦЕНКИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

В настоящее время существует достаточно большое разнообразие методов оценки качества услуг, которые отразили в своих трудах научные исследователи. Основные и наиболее распространенные из них представлены в таблице.

Таблица

Методы оценки качества услуг

Название метода	Автор	Метод сбора информации	Шкала оценки результатов	Тип оценки метода
SERVQUAL	В.А. Зейтгамл, А.Парасураман, Л.А. Берри	Анкетирование	7-балльная шкала Лайкерта	Количественный
SERVPERF	Дж. Кронин, С. Тейлор	Анкетирование	7-балльная шкала Лайкерта	Количественный
QUALITOMETRO	Франчесчини, Розетто	Анкетирование	7-балльная шкала Лайкерта	Количественный
Критических случаев	Дж. Фленэганом	Интервью	Индивидуальный подход	Качественный
Метод Кано	Н. Кано	Анкетирование	Шкала от «Полностью не нравится» до «Полностью нравится»	Количественный

Составлено автором по материалам исследования

Одним из самых известных и распространенных методов оценки качества услуг является метод SERVQUAL. Название данного метода состоит из сокращенных понятий service и quality, что в переводе с английского языка означает «сервис» и «качество». Он предполагает расчет средневзвешенного значения между ожидаемыми и фактическими результатами после получения услуги клиентами.

Основные параметры качества услуги: материальность, убежденность, надежность, сочувствие и отзывчивость. Он осуществляется посредством проведения анкетирования и подведения итогов, где:

- нулевое значение одного из параметров качества услуги трактуется как совпадение между ожидаемым и фактическим результатом;
- отрицательное (негативное) значение понимается как несоответствие ожиданий фактическому результату;
- положительные значения какого-либо параметра качества услуги указывают на то, что фактический результат удовлетворяет ожидания клиентов и близок к идеалу.

В процессе анализа и исследования данного метода было выявлено, что он не является универсальным для огромного разнообразия сферы услуг, а также на его основные параметры качества влияют такие факторы, как менталитет и образование потенциальных потребителей услуг. При этом важно отметить, что на его основе были разработаны и адаптированы более 30 производных методов оценки качества, в том числе LODGSERV, который используется в гостиничном бизнесе, и DINESERV – для услуг общественного питания.

Следующий метод носит название SERVPERF, что в переводе с английского языка дословно означает «оказание сервиса». Основным параметром для него является только уровень восприятия; не учитывается уровень ожидания клиентов. К положительным аспектам данного метода можно отнести более упрощенную процедуру оценки качества услуг для респондентов, а к недостаткам – тот факт, что он является усреднением (адаптацией) только субъективных оценок, данных потребителями.

Метод QUALITOMETRO основан на дифференциации по времени уровня ожидания (до момента получения услуги) и уровня восприятия (после ее получения). Такое разделение предполагает оценку качества конкретного, индивидуального случая оказания услуги потребителю, что позволяет минимизировать субъективность оценивания.

Метод «критических случаев» предполагает эмпирическое изучение взаимодействия клиентов и работников организации, оказывающей услугу, и основывается на психологических аспектах. Он реализуется посредством проведения интервью и опросов клиентов, а также наблюдения за потребителями и работниками сервисного предприятия в процессе оказания самой услуги. Такие меры необходимы для выявления ситуаций, которые могут привести к негативной оценке и отрицательному отзыву организации. Затем происходят подведение итогов, обобщение всех выявленных «критических случаев», их оценка и формирование предложений по улучшению качества обслуживания. К недостаткам данного метода можно отнести невозможность его использования в организациях, в которых отсутствует непосредственный контакт между потребителем услуги и работником предприятия, соответственно, его нельзя отнести к универсальным.

Метод Кано предполагает проведение опроса потребителей услуг, при этом отличие данного метода состоит в том, что набор параметров, характеризующих качество предоставляемых услуг, формируется непосредственно в процессе анкетирования. Н. Кано выделяет следующие категории оценки сервиса:

- привлекательность;
- последовательность (линейность);
- обязательность;
- безразличие;
- обратная связь;
- спорность.

Недостатками данного метода являются значительные временные издержки в процессе составления вопросов по каждому из вышеперечисленных параметров, а также большая вероятность необходимости проведения повторного опроса потребителей услуг.

Вышеперечисленные и проанализированные методы оценки качества услуг в настоящее время используются в работе различных сервисных предприятий. Несмотря на тот факт, что они зарекомендовали себя как действенные, они имеют свои положительные и отрицательные стороны, что является фактором, способствующим разработке и внедрению новых, актуальных в условиях развития экономической науки методов оценки, которые в дальнейшем должны быть интегрированы в действующую систему управления сервисной деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рассмотренные в настоящем исследовании методы оценки качества услуг могут активно использоваться практически в любой сервисной организации. Они дают возможность анализа потребностей как внутренних, так и внешних клиентов, позволяют выявить потенциальные «критические пробелы» служебной деятельности, а также организовать обратную связь после получения услуг.

В зависимости от специфики работы организация выбирает один из рассмотренных или любой другой из существующих методов для оценки качества оказываемых услуг или использует комплексное применение нескольких методов, что будет наиболее эффективным вариантом и позволит получить более точные и конкретные результаты.

Важно понимать, что успешные преобразования происходят поэтапно. Более того, каждая компания должна принять стратегическое решение о конкретных выгодах, которые она должна получить [5].

Наличие достаточно большого количества методов оценки качества услуг и при этом отсутствие у них такого критерия, как универсальность, обусловлено несколькими факторами:

- множество критериев оценки (одновременно должны учитываться технические, технологические критерии, установленные документально требования, человеческий фактор и т.д.);
- разнообразие услуг;
- наличие большого количества объектов оценки;
- многогранность оценки качества (давать оценку могут клиенты, работники, оказывающие услуги, руководители предприятия, специалисты, эксперты и т.д.);
- недостаточная возможность получения количественно объективных и независимых данных в процессе оказания услуги.

Важно отметить, что оказание качественных услуг является фундаментальным критерием для работы и расширения любой сервисной организации, особенно в условиях растущей конкуренции на рынке услуг. При этом сам термин «качество услуги» в некоторой степени носит субъективный характер, соответственно, для возможности оценки необходимо использовать различные методы, а также их совокупность, исходя из специфики предприятия и оказываемых им услуг.

В современном мире сервисная деятельность является сферой получения потребителями большого разнообразия услуг с целью удовлетворения их первичных и вторичных потребностей, соответственно, она оказывает влияние не только на культурное развитие страны и повышение уровня жизни населения, но и на ее экономику в целом. На основании этого необходимо продолжать научную работу по актуализации и совершенствованию сервисной деятельности и ее развития.

Список литературы

1. Ворона А.А., Яковлев К.В. Совершенствование таможенного администрирования как фактор развития таможенных органов на современном этапе. Ученые записки Санкт-Петербургского филиала Российской таможенной академии. 2019;1(69):17–21.
2. Ворона А.А. Повышение качества предоставления таможенных услуг в центрах электронного декларирования. Петербургский экономический журнал. 2019;2:154–164.
3. Асалиева З.А. Приоритеты цифрового развития регионов Российской Федерации. Вестник РЭУ им. Г.В. Плеханова. 2022;6(19):78–86. <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2022-6-78-88>
4. Муратов Р.А. Оперативный контроль процесса декларирования товаров в центрах электронного декларирования как инструмент таможенного администрирования. Вестник Российской таможенной академии. 2021;1:146–153.
5. Ляндау Ю.В., Бирюков Е.С. Цифровая трансформация организации, как способ повышения уровня цифровой зрелости индустрии 4.0. Вестник РЭУ им. Г.В. Плеханова. 2022;6(19):11–15. <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2022-6-11-16>

References

1. Vorona A.A., Yakovlev K.V. Improving customs administration as a factor of development of customs authorities at the present stage. Scientific notes of St. Petersburg branch of the Russian Customs Academy. 2019;1(69):17–21. (In Russian).
2. Vorona A.A. Improve the customs services quality in the centers of electronic declaration. Petersburg Economic Journal. 2019;2:154–164. (In Russian).

3. *Asaliera Z.A.* Priorities of Digital Development in Russian Federation Regions. Vestnik of the Plekhanov Russian University of Economics. 2022;6(19):78–86. (In Russian). <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2022-6-78-88>
4. *Muratov R.A.* Operational control of the process of declaring goods in electronic declaration centers as a tool of customs administration. Bulletin of the Russian Customs Academy. 2021;1:146–153. (In Russian).
5. *Lyandau Yu.V., Biryukov E.S.* Digital Transformation of Organization as Way to Raise the Level of Digital Maturity of Industry 4.0. Vestnik of the Plekhanov Russian University of Economics. 2022;6(19):11–15. (In Russian). <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2022-6-11-16>