

5. Sergienko E. E. Small business as a system. *Economics and Management*, 2018, no. 2, pp. 19—24. (In Russ.).
6. Sentyureva N. A. *Theory of organization*. (In Russ.). URL: <http://standard-company.ru/standard-company6.shtml>
7. Atamazova A. A. Essence of Small Business. *Young Scientist*, 2016, no. 3, pp. 450—452. (In Russ.).
8. Kryuchkova I. Structuring of the economy: the effect of the Law of the Golden Ratio. (In Russ.). URL: <http://iee.org.ua/ru/publication/101/>
9. Kirillova L. N., Ziyangulova A. R. Using the “golden section” principle in harmonizing the balance sheet structure of an enterprise. (In Russ.). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-printsipa-zolotogo-secheniya-v-garmonizatsii-struktury-balansa-predpriyatiya>
10. Gadzhinsky A. M. *Logistics*. Moscow, Dashkov and Co, Publ., 2014. (In Russ.).
11. Kovalenko N. P., Kushtova M. Kh., Hovsepyan G. S. Practical aspects of the application of benchmark indicators of the financial condition of organizations. *Business in Law*, 2016, no. 3, pp. 50—53. (In Russ.).
12. Portal CreditBusiness. (In Russ.). URL: <http://www.kreditbusiness.ru/foreignbusiness/29-razvitie-malogo-predprinimatelstva-v-ssha.html>
13. U.S. Small Business Administration. URL: <https://www.sba.gov/>
14. Ivanenko L. V., Solodova E. P. State support of small businesses. The experience of Russia and Germany. *Bulletin of Samara State University. Series “Economics and Management”*, 2015, no. 9/1, Pp. 36—43. (In Russ.).
15. Brumer K. Support system for small and medium-sized enterprises in Germany. (In Russ.). URL: http://vasilieva.narod.ru/10_2_02.htm
16. Bundesministerium für Wirtschaft und Energie. URL: <http://www.bmwi.de>
17. bpi France. URL: www.oseo.fr
18. Small and medium enterprises in Russia. (In Russ.). URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1139841601359

Как цитировать статью: Сергиенко Е. Е. Системный подход к исследованию малого предпринимательства // Бизнес. Образование. Право. 2019. № 4 (49). С. 279–284. DOI: 10.25683/VOLBI.2019.49.425.

For citation: Sergienko E. E. Systematic approach to the study of small business. *Business. Education. Law*, 2019, no. 4, pp. 279–284. DOI: 10.25683/VOLBI.2019.49.425.

УДК 332.1:339.137 (045)
ББК 65.012.12

DOI: 10.25683/VOLBI.2019.49.437

Торопова Надежда Анатольевна,
Applicant of the Department of Project Management and Quality Management,
St. Petersburg state University of Economics;
Head of the Academic Office,
M. T. Kalashnikov Izhevsk State Technical University,
Izhevsk, Russian Federation,
e-mail: nadtor@mail.ru

Торопова Надежда Анатольевна,
соискатель кафедры проектного менеджмента и управления качеством, Санкт-Петербургский государственный экономический университет;
начальник учебного отдела, ИжГТУ имени М. Т. Калашникова,
Ижевск, Российская Федерация,
e-mail: nadtor@mail.ru

ГУМАНИСТИЧЕСКИЙ ДИСКУРС В ИСТОРИЧЕСКОМ РАЗВИТИИ КАЧЕСТВА

HUMANISTIC DISCOURSE IN THE HISTORICAL DEVELOPMENT OF QUALITY

08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством
08.00.05 — Economics and national economy management

Масштабные социально-экономические преобразования в обществе стимулируют развитие современного качества и систем управления им. Области применения качества и управления им не только распространяются в обществе на производство продукции и услуг, но и становятся необходимыми в других нематериальных сферах общества, что эволюционно влияет на развитие качества. В статье методом дискурса-анализа выявлены и обобщены особенности развития качества в эволюционно-историческом аспекте. Многомерность дефиниции «качество» дополняется гуманистической составляющей.

Философия качества, основанная на гуманистическом подходе, нацелена на человека, его потребности и образ жизни. Гуманистический подход качества, имея человекоориентированную направленность, раскрывается в экзистенциальном, аксиологическом и акмеологическом аспектах, что

определяет новый современный вектор развития качества. Стремление общества к высокому качеству формирует идеал качества, стремящегося к фундаментальным ценностям. Акмеология качества — это новое направление в науке о достижении наивысшего качества, основанное на принципе системы менеджмента качества постоянного улучшения. В современном обществе это направление находит свое выражение в развитии компетентностного подхода. Соответственно, качество опосредованно формируется через взаимодействия объекта с другими объектами. Следовательно, от эффективности взаимодействий зависит уровень качества, поэтому всеми видами взаимодействий, способствующими повышению качества, необходимо управлять, а значит, управлять качеством. В гуманистическом подходе качества необходимо выделить организационно-поведенческий аспект.

Теоретическим базисом управления качеством с позиций гуманизма являются теории бихевиоризма и коммуникационного взаимодействия. Так, под воздействием систем управления качеством изменяются поведенческие характеристики трудовых ресурсов и их взаимодействие между собой. Гуманистическая категория «качество» становится стимулом для совершенствования развития человека, а также основой формирования его ценностей.

Large-scale socio-economic transformations in society stimulate the development of modern quality and management systems. The areas of application and management of quality in society extend not only to the production of products and services, but also become necessary in other non-material spheres of society to change attitudes, which evolutionarily affects the development of quality. The article reveals and summarizes the features of quality development in the evolutionary-historical aspect by the method of discourse analysis. The multidimensionality of the definition of “quality” is complemented by a humanistic component.

The philosophy of quality, based on a humanistic approach, is aimed at the person, his needs and lifestyle. Humanistic approach of quality with human-oriented orientation is revealed in existential, axiological and acmeological aspects, which defines a new modern vector of quality development. Society’s commitment to high quality forms the ideal of quality to fundamental values. Acmeology of quality is a new direction in the science of achieving the highest quality, based on the principle of quality management system continuous improvement. In modern society, this trend is reflected in the development of competence approach. Accordingly, the quality is indirectly formed through the interaction of the object with other objects. Therefore, the level of quality depends on the effectiveness of interactions, so all kinds of interactions that contribute to quality improvement must be managed, and therefore quality management. In the humanistic approach of quality it is necessary to highlight the organizational and behavioral aspect. The theoretical basis of quality management from the standpoint of humanism is the theories of behaviorism and communication interaction. So under the influence of quality management systems change the behavioral characteristics of the workforce and their interaction with each other. The humanistic category “quality” becomes an incentive for improving human development, as well as the basis for the formation of its values.

Ключевые слова: многомерность качества, философская категория, гуманистический подход, организационно-поведенческий аспект качества, экзистенциальный аспект, аксиологический аспект, акмеология качества, поведенческий характер качества, метод дискурс-анализа, организационные теории, теория бихевиоризма.

Keywords: the multidimensionality of quality, a philosophical category, humanistic approach, organizational-behavioral aspects of quality, the existential aspect, the axiological aspect, acmeology quality, attitudinal quality, the method of discourse analysis, institutional theory, theory of behaviorism.

Введение

Актуальность качества в наше время остается ключевой для всего общества. Области его применения и управления им не только распространяются на производство продукции и услуг, но и становятся необходимыми в других непродуцированных, нематериальных сферах. В современном обществе представление о качестве постоянно

изменяется, новые условия хозяйствования, рост конкуренции способствуют формированию новых тенденций его развития. Современное качество содействует устойчивому развитию общества и повышению уровня жизни человека. Поэтому изучение особенностей развития современного качества позволит обосновать теоретические основы и найти новые методы управления. Это способствует достижению высокого качества выпускаемой продукции или предоставляемых услуг, является решающим условием конкурентоспособности на рынке и фактором увеличения национального богатства страны.

Изученность. В научной литературе дается множество определений качества продукции и услуг. Учеными отмечается сложность и многомерность категории качества. Это отмечено в работах Э. Деминга, Д. Джурана, В. В. Окрепилова, В. Я. Белобрагина, Е. А. Горбашко, А. В. Гличёва и других отечественных и зарубежных ученых в области качества. Понятие «парадигма качества» и концепт «качество» введено в научный оборот в работах Б. И. Герасимова, Е. Б. Герасимовой, А. Ю. Сизикина. По их мнению, по парадигмам выделяют философскую, механическую, кибернетическую, системную, информационную структуры качества. Организационно-поведенческий аспект качества отмечен в работах ученых Ф. Тейлора, К. Маркса, Э. У. Деминга, Д. М. Джурана, А. Фейгенбаум, Ф. Б. Кросби, В. А. Лапидуса, Б. И. Герасимова, А. Ю. Сизикина. Наиболее структурированное определение качества с учетом его многоаспектности и организационных теорий коммуникативного взаимодействия отмечается К. М. Тумановой, И. Г. Головцовой. По их мнению, качество — это «свойство объекта» или «результат более качественного удовлетворения потребителей», при этом «свойство понимается как способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другим объектам, с которыми он может взаимодействовать» [1]. По нашему мнению, организационно-поведенческий аспект качества с позиций теории бихевиоризма и коммуникативных взаимодействий остается малоизученным.

Целесообразность представленной темы характеризуется тем, что изучение развития качества в историческом контексте позволяет выявить новые аспекты качества. Это даст возможность определить теоретические основы управления качеством, найти новые методы управления качеством и системами менеджмента качества для достижения его наивысшего уровня с учетом особенностей развития современного общества.

Новизна. В статье исследован историко-эволюционный аспект развития качества, что позволило определить современную тенденцию его развития методом дискурс-анализа — гуманистическое направление. Выявлены структурные составляющие гуманистического подхода качества: экзистенциальный, аксиологический, акмеологический аспекты. Сформулированы теоретические основы управления качеством с позиций гуманистического подхода, так как качество опосредованно формируется через взаимодействия объекта с другими объектами. Следовательно, от эффективности взаимодействий зависит уровень качества, поэтому всеми видами взаимодействий, способствующими повышению качества, необходимо управлять, а значит, управлять качеством.

Цель. Определить современные тенденции развития качества и обосновать теоретические основы управления качеством с учетом гуманистического подхода.

Цель определила решение следующих задач:

- на основе исторического обзора выявить современные тенденции развития качества;

- обосновать гуманистический подход к качеству методом дискурс-анализа;
- раскрыть структуру гуманистического подхода к качеству;
- определить теоретические основы управления качеством с позиций гуманистического подхода.

Основная часть

Для изучения особенностей развития качества в современном мире воспользуемся методом дискурс-анализа историко-эволюционного исследования. Эволюция развития качества и историческое обобщение открытий в этой

области в XX в. было рассмотрено ученым В. А. Гличевым. Его систематизация управления качеством демонстрирует вовлеченность ученых разных стран в развитие науки о качестве. За сотни лет обобщения опыта в управлении качеством накопился международный опыт, который учитывает особенности производства, экономику, менталитет разных стран и культур. Чтобы понять сущность качества и тенденции его развития, необходимо рассмотреть основные открытия в области качества в историческом развитии. Они представлены на схеме в хронологическом порядке и доработаны автором (рис. 1).



Рис. 1. Эволюция управления качеством [2]

Можно отметить, что качество стало охватывать все больше сфер, проникая в нематериальные сферы, стало уделяться внимание мотивационным и стимулирующим системам в области качества, вектор качества направлен на человеческий капитал.

Рассмотрим развитие качества с позиций человеческого фактора. Основатель школы научного менеджмента Ф. Тейлор впервые уделил внимание человеческому фактору. Человек рассматривается как фактор труда, действия которого необходимо нормировать и стандартизировать. С 1920 по 1950 гг., по мнению Б. И. Герасимова, А. Ю. Сизикина, большое внимание уделяется «поведенческой доктрине» [3]. Человеческого фактора в управлении предприятием становится недостаточно. В этот период в науке находят место универсальные принципы управления организацией административной школы А. Файоля; ученые Э. Мэйо, М. Фоллет доказали, что социальные и психологические факторы оказывают на рост производительности труда значительно большее влияние, чем условия труда. Э. У. Деминг и Д. М. Джуран обратили внимание на организационные вопросы обеспечения качества: «Основа качества продукции — качество труда и качественное управление на всех уровнях, то есть такая организация работы коллективов людей, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы» [4]. На развитие человекоориентированного аспекта

качества оказывает влияние психолого-социологическое направление бихевиоризм, который в этот период начинает укреплять свои позиции. Бихевиористский подход, заложенный в теории человеческого поведения, направлен на преодоление недостатков концепции человеческих отношений, акцентирует внимание на поведении человека.

Современные предприятия стали уделять огромное внимание качеству управления персоналом. Кадры являются основным потенциалом предприятия и его конкурентным преимуществом. С 1980 годов по настоящее время находит свое развитие всеобщее управление качеством — TQM. Основная идеология TQM базируется на принципе постоянного улучшения. Концепция TQM объединяет различные функции и методы менеджмента, включает новые направления менеджмента, «учитывая сложность мира бизнеса и общественных отношений», поэтому, по мнению ученого В. А. Лapidуса, «гуманистические, в том числе нравственные, ценности стали заметной частью TQM» [5]. В TQM существенно возрастает роль человека и обучения персонала. В 1990-е годы усилилось влияние общества на предприятия, а предприятия стали все больше учитывать интересы общества. Внедрение стандартов ИСО 14000 и QS 9000, а также методов самооценки по моделям премий по качеству — главное достижение этапа развития систем управления качеством.

Сформировалось интегральное понимание качества как многоаспектной категории, распространяющейся на все сферы жизнедеятельности человека. Появление стандартов в социальной сфере, например таких как ГОСТ Р 52614.2-2006 СМК «Руководящие указания по применению ISO 9001:2000 в образовании», ГОСТ Р 53092—2008 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению процессов в учреждениях здравоохранения», стало свидетельством гуманистической составляющей качества и еще одним подтверждением заботы об обществе [6, 7]. По мнению профессора Е. А. Горбашко, институциональная экономика приходит к новой модели экономического роста, которая ставит человека и качество его жизни в центр национальной экономической политики [8, с. 57].

Современный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001—2015 большое внимание уделяет качеству трудовых ресурсов и условиям работы в производственной среде. С позиций ГОСТ Р ИСО 9000:2005 качество человеческих ресурсов следует рассматривать как степень, с которой совокупность характеристик человеческих ресурсов соответствует требовани-

ям, формирующимся во внутренней и внешней среде организации в процессе создания его конкурентных преимуществ [9]. ГОСТ Р 22.10.01—2001 содержит определение понятия «качество жизни» — это совокупность свойств и характеристик жизни человека, относящихся к их способности удовлетворять его существующие и предполагаемые потребности [10].

По нашему мнению, человекоориентированный фактор качества проявляется в гуманистическом подходе. Термин «гуманизм» происходит от латинского *humanitas* — «человечность», это воспитание и образование человека, способствующее его возвышению. К. Маркс рассматривал качество рабочей силы в «Капитале». По его убеждению, крупная промышленность, создаваемая капиталом, требует всесторонне развитого рабочего [11, 12]. Еще в 1957 г. А. Фейгенбаум говорил, что «качество — это... не рацпредложение и не лозунг; это — образ жизни» [4]. Изучение исторического развития качества методом дискурс-анализа позволило обосновать гуманистического подход, что представлено на рис. 2.



Рис. 2. Эволюционное развитие гуманистического подхода в управлении качеством (составлено автором на основе собственного исторического обзора)

Согласно гуманистическому подходу, культуру качества можно рассматривать как процесс совершенствования, который позволяет людям придавать смысл и формировать созидательное значение своему поведению.

Гуманистический подход предполагает отношение к человеку как к высшей ценности. По нашему мнению, гуманистическое содержание качества, имея человекоориентированную направленность, раскрывается в экзистенциальной, аксиологической и акмеологической составляющих.

Экзистенция (латинское *existentia*) выражает уникальность человека, указывает на его возможности. Согласно экзистенциальному психологу Р. Мэю, экзистенциализм — это культурное движение, духовное измерение современного человека [13]. Другими словами, человек творит сам себя и является «проектом своего собственного бытия» [14, с. 61]. С позиции аксиологии — науке о ценностях — качество само становится ценностью, так как его конечная цель — удовлетворенность общества и человека. По мнению

А. М. Шестакова, на предприятии должна создаваться атмосфера, которая может обеспечить почву для развития творческого потенциала человека: «Среди главных разделяемых Э. Демингом ценностей — цельность личности, уважение к другим, личная ответственность за порученное дело и поступки» [15].

Акмеологическое содержание позволяет рассматривать профессиональную компетентность как профессиональный идеал. Раздел психологии акмеология изучает высшую степень индивидуального развития человека, его умения и знания в зрелом возрасте. «Акме» произошло из греческого языка и означает вершину. По нашему мнению, акмеология качества — это новое направление в науке о достижении наивысшего качества. В современном обществе это направление находит свое выражение в развитии компетентностного подхода. В течение профессиональной деятельности компетенции совершенствуются, оттачивается профессиональное мастерство, соответственно возрастает качество трудовых ресурсов.

Выводы

Исторический обзор эволюционного развития качества показал, что современное качество стало действительно всеобъемлющим, входящим во все сферы жизни человека и общества, что свидетельствует о гуманизации качества. Дискурс-анализ выявил современные тенденции развития качества, которые направлены на развитие гуманистических, нравственных ценностей. Это направление качества поддерживает стандарт ГОСТ Р ИСО 9001—2015, который распространяется на все сферы деятельности и охватывает нематериальные аспекты качества жизни. Он предлагает такие понятия, как среда, условия обитания, компетенция, что свидетельствует о человекоориентированном направлении развития систем качества, заботе о сотрудниках, их условиях труда [16]. Еще Ф. Кросби отмечал поведенческий характер качества. Фред Лютанс, профессор менеджмента, считает, что качество человеческих ресурсов зависит от организа-

ционного поведения, которым необходимо управлять [17]. Гуманистический подход качества и его составляющие становятся стимулом для совершенствования развития человека, а также основой формирования его ценностей, качество влияет на его взаимодействия с окружающим миром. По нашему мнению, гуманистический подход качества находит свое выражение в организационно-поведенческом аспекте, который состоит из действий субъектов и основан на теории бихевиоризма и организационных теориях коммуникационного взаимодействия. Так, под воздействием систем управления качеством и теорий организаций, моделируя взаимодействия субъектов, изменяют поведенческие характеристики трудовых ресурсов и их взаимодействие между собой, что позволит добиться необходимого поведения и достижения нужного уровня качества. Дальнейшее развитие качества будет формироваться на основе гуманистического подхода в управлении поведением сотрудников.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Туманов К. М., Головцова И. Г., Шейкин А. Г. Интегрированные системы менеджмента качества. СПб. : Культ-информ-пресс, 2019. С. 6.
2. Гличев А. В. Качество, эффективность, нравственность. 2009 г. URL: <https://e-libra.ru/read/381924-kachestvo-effektivnost-nravstvennost.html>
3. Герасимов Б. И., Сизикин А. Ю. Экономический анализ качества финансово-кредитной системы / под науч. ред. Б. И. Герасимова. Тамбов : Изд-во Тамбовского гос. техн. ун-та, 2005. URL: <https://bzbook.ru/Shpargalka-po-osnovam-menedzhmenta.4.html>
4. Лапидус В. А. Гуру менеджмента качества и их концепции: Э. Деминг, Дж. Джуран, Ф. Кросби, К. Исикава, А. Фейгенбаум, Т. Тагути. 2001. URL: <http://www.management.com.ua/qm/qm009.html> /
5. Лапидус В. А. Всеобщее качество в российских компаниях // Энциклопедия по экономике. 2002. URL: <https://economy-ru.info/page/153072183053065062023022161237025014066127089030/>
6. ГОСТ Р 52614.2—2006. СМК. Руководящие указания по применению ISO 9001:2000 в образовании.
7. ГОСТ Р 53092—2008. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению процессов в учреждениях здравоохранения.
8. Горбашко Е. А. Индекс инклюзивного развития в устойчивом повышении качества жизни населения // Стандарты и качество. 2018. № 4. С. 54—57.
9. ГОСТ Р ISO 9000:2005. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. URL: <http://www.standards.ru/document/3615139.aspx>
10. ГОСТ Р 22.10.01—2001. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Оценка ущерба. Термины и определения. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200025942>
11. Дудник С. И. Карл Маркс и проблема гуманизма // Вестник Санкт-Петербургского университета. Философия и конфликтология. 2018. Т. 34. Вып. 4. С. 462—473. <https://doi.org/10.21638/spbu17.2018.401>
12. Маркс К. Экономическо-философские рукописи // К. Маркс, Ф. Энгельс. Соч. М. : Изд-во политической литературы, 1974. Т. 42. С. 41—174. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gumanizm-kak-duhovnoe-yavlenie>
13. Административная школа А. Файоля. URL: <https://bzbook.ru/Shpargalka-po-osnovam-menedzhmenta.4.html>
14. Чистякова С. Н. Теоретические и методические подходы к профессиональной ориентации обучающихся в современных условиях // Образование через всю жизнь: непрерывное образование в интересах устойчивого развития. 2014. Вып. 1. Т. 12. С. 60—63.
15. Шестаков А. М. Конкуренция методов управления качеством. URL: <http://quality.eup.ru/MATERIALY12/competition.htm>
16. ГОСТ Р ИСО 9001—2015. Система менеджмента качества. Требования. М. : Стандартинформ, 2015.
17. Лютенс Ф. Организационное поведение : пер. с англ. 7-го изд. М. : ИНФРА-М, 1999. 692с. URL: <https://economy-ru.info/>

REFERENCES

1. Tumanov K. M., Golovtsova I. G., Sheikin A. G. Integrated quality management systems. St. Petersburg, Kult-inform-press publishing house, 2019. P. 6. (In Russ.).
2. Glichev A. V. Quality, efficiency, morality. (In Russ.). URL: <https://e-libra.ru/read/381924-kachestvo-effektivnost-nravstvennost.html>
3. Gerasimov B. I., Sizikin A. Yu. Economic analysis of quality of financial system. Tambov, Tambov State Technical University. (In Russ.). URL: <https://bzbook.ru/Shpargalka-po-osnovam-menedzhmenta.4.html>
4. Quality management gurus and their concepts: E. Deming, J. Juran, F. Crosby, K. Ishikawa A. Feigenbaum, T. Taguchi. (In Russ.). URL: <http://www.management.com.ua/qm/qm009.html>
5. Lapidus V. A. Universal quality in Russian companies. Encyclopedia of Economics. (In Russ.). URL: <https://economy-ru.info/page/153072183053065062023022161237025014066127089030/>

6. GOST R 52614.2—2006. QMS. Guidelines for the application of ISO 9001: 2000 in education. (In Russ.).
7. GOST R 53092—2008, Systems of the quality management. Guidelines for improving processes in health facilities. (In Russ.).
8. Gorbashko E. A. Index of inclusive development in sustainable improvement of the quality of life of the population. *Standards and quality*, 2018, no. 4, p. 57. (In Russ.).
9. GOST R ISO 9000: 2005. Quality management System. Basic provisions and dictionary. (In Russ.). URL: <http://www.standards.ru/document/3615139.aspx>
10. GOST R 22.10.01—2001. Safety in emergency situations. Damage assessment. Terms and definitions. (In Russ.). URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200025942>
11. Dudnik S. I. Karl Marx and the problem of humanism. *Vestnik of Saint Petersburg University. Philosophy and conflict studies*, 2018, 34(4), pp. 462—473. (In Russ.). URL: <https://doi.org/10.21638/spbu17.2018.401>
12. Marx K., Engels F. Economic and philosophical manuscripts. *Works*. Moscow, Publishing house of political literature, 1974. Vol. 42. Pp. 41—174. (In Russ.). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gumanizm-kak-duhovnoe-yavlenie>
13. Administrative school of A. Fayol. (In Russ.). URL: <https://bzbook.ru/Shpargalka-po-osnovam-menedzhmenta.4.html>
14. Chistyakova S. N. Theoretical and methodological approaches to professional orientation of students in modern conditions. *Lifelong learning: lifelong learning for sustainable development*, 2014, 12(1), p. 61. (In Russ.).
15. Shestakov A. M. *Competition methods of quality management*. (In Russ.). URL: <http://quality.eup.ru/MATERIALY12/competition.htm>
16. GOST R ISO 9001—2015. Quality management system. Requirements. Moscow, STANDARTINFORM, 2015. (In Russ.).
17. Lutens F. *Organizational behavior*. Transl. from English. 7th ed. Moscow, INFRA-M, 1999. 692 p. (In Russ.). URL: <https://economy-ru.info/>

Как цитировать статью: Торопова Н. А. Гуманистический дискурс в историческом развитии качества // Бизнес. Образование. Право. 2019. № 4 (49). С. 284–289. DOI: 10.25683/VOLBI.2019.49.437.

For citation: Toropova N. A. Humanistic discourse in the historical development of quality. *Business. Education. Law*, 2019, no. 4, pp. 284–289. DOI: 10.25683/VOLBI.2019.49.437.

УДК 336.22
ББК 65.261.4

DOI: 10.25683/VOLBI.2019.49.456

Tishchuk Marina Olegovna,
Assistant of the Department of Economics and Management,
Immanuel Kant Baltic Federal University,
Kaliningrad, Russian Federation,
e-mail: mtishchuk@kantiana.ru

Тищук Марина Олеговна,
ассистент кафедры экономики и менеджмента,
Балтийский федеральный университет им. И. Канта,
г. Калининград, Российская Федерация,
e-mail: mtishchuk@kantiana.ru

Shchepkova Irina Vladimirovna,
Senior Lecturer,
Immanuel Kant Baltic Federal University,
Kaliningrad, Russian Federation,
e-mail: rina2171@mail.ru

Щепкова Ирина Владимировна,
старший преподаватель,
Балтийский федеральный университет им. И. Канта,
г. Калининград, Российская Федерация,
e-mail: rina2171@mail.ru

АНАЛИЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫХ ИТОГОВ ЭКСПЕРИМЕНТА ПО ВЗИМАНИЮ КУРОРТНОГО СБОРА В РЕГИОНАХ РФ

ANALYSIS OF PRELIMINARY RESULTS OF AN EXPERIMENT ON RESORT FEE COLLECTING IN SOME RUSSIAN REGIONS

08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством
08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством

Курортный сбор — актуальное нововведение в российской практике развития туризма. Проводимый в РФ эксперимент по взиманию курортного сбора становится актуальным объектом исследования и наблюдения. Первоначально выдвинутые многочисленные критические замечания со стороны экспертного сообщества с течением времени находят свои подтверждения в сложившейся практике администрирования сбора. Цель данного исследования — проанализировать и оценить итоги одного года взимания курортного сбора в регионах — участниках эксперимента, сравнить выдвинутые экспертами первоначальные

предположения относительно эффективности сбора и фактически полученные результаты, сравнить практику применения сбора и произошедшие за год изменения с изначально выдвинутыми критическими замечаниями экспертов. В результате исследования удалось установить: 1) фактически достигнутые размеры собранных средств оказались значительно ниже прогнозируемых; 2) практика администрирования сбора самостоятельно совершенствуется регионами-участниками, однако необходимо централизованное регулирование; 3) проблема отсутствия логичного правового статуса сбора не решена и влечет