

ПРОБЛЕМЫ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА РОССИЙСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Василий Иванович МАКОЛОВ

кандидат экономических наук, доцент кафедры управления качеством, Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева, Саранск, Российская Федерация
vmakolov@yandex.ru

История статьи:

Принята 18.03.2015
Принята в доработанном виде
01.04.2015
Одобрена 20.04.2015
УДК 658.562(470+571)

Ключевые слова: менеджмент
качества, опрос, проблема
качества

Аннотация

Предмет. В современных динамичных условиях потенциал систем менеджмента качества российских предприятий и организаций не используется в полной мере, что связано с объективными и субъективными факторами, в частности недооценкой роли данных систем в повышении конкурентоспособности компаний.

Цели. Целью исследования является выявление и обоснование проблем систем менеджмента качества российских предприятий и организаций, снижающих потенциал данных систем.

Методология. В работе представлены результаты эмпирического исследования, проведенного в формате интернет-опроса, на предмет выявления влияния стандартов ISO серии 9000 на системы менеджмента качества предприятий реального сектора экономики и организаций сферы услуг.

Результаты. Проведенное исследование позволило выявить ключевые факторы внедрения, выгоды от использования и основные проблемы международного стандарта ISO 9001:2008. Кроме того, установлено отношение руководителей компаний к использованию стандарта ISO 9004:2009 и проекту новой версии стандарта ISO 9001:2015. Сформулированы выводы по основным зонам неполного использования потенциала систем менеджмента качества российских предприятий и организаций.

Выводы. В статье показано, что на российских предприятиях и в организациях имеет место неполное использование потенциала современных систем менеджмента качества. В первую очередь это относится к обеспечению высокой удовлетворенности потребителей, вовлеченности высшего руководства в менеджмент качества и является следствием недостаточных усилий в реализации процессного подхода к управлению. Для повышения конкурентоспособности компаний необходимо изменить их отношение к системе менеджмента качества и базовым принципам работы в парадигме «рынок потребителя».

© Издательский дом ФИНАНСЫ и КРЕДИТ, 2015

Известно, что первоклассное качество товаров и услуг не может быть достигнуто без квалифицированного менеджмента [1, 2]. Для любой компании жизненно важно поддерживать и развивать эффективную систему менеджмента качества (СМК), которая позволяет развивать действенные способы повышения удовлетворенности потребителей качеством продукции, обеспечивающие рост эффективности и конкурентоспособности организации в современной динамичной бизнес-среде.

Международные стандарты для СМК впервые появились в 1987 г. в целях формирования надежного и прозрачного механизма обеспечения качества всех сторон жизнедеятельности организации. Таков был замысел разработчиков стандартов, и в настоящее время подход к менеджменту качества на основе международных стандартов ISO серии 9000 является признанным в всем мире [3]. К началу 2014 г. было

выдано более 1,1 млн сертификатов соответствия требованиям стандарта ISO 9001:2008 в 187 странах мира [4]. Наблюдается ежегодный прирост числа выданных сертификатов. Так, в период с 1994 по 2013 г. темпы прироста составляли от 2 до 81% в год (за исключением 2003 и 2011 гг., т.е. последних лет перехода на новые версии стандарта). Более 84% сертифицированных компаний приходится на европейские страны, Восточную Азию и Тихоокеанский регион. Странами-лидерами по числу выданных сертификатов являются Китай, Италия и Германия.

При этом следует признать, что роль международных стандартов ISO серии 9000 в повышении качества продукции и конкурентоспособности организации до сих пор остается дискуссионным вопросом. Исследования дают неоднозначные результаты, и на практике эффективность СМК зачастую является

низкой из-за неудовлетворительного уровня ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии, на что указывают российские и зарубежные исследователи. Например, Л.Е. Скрипко отмечает: «Ситуация первоначальных «восторгов» зачастую сменяется полным разочарованием в стандартах ISO серии 9000» [5, с. 11]. Ученый называет причины такого положения дел: нежелание перестроить всю систему управления, недостаток ресурсов для внедрения СМК, низкая гибкость при реагировании изменений на потребности заинтересованных сторон организации и др. Также определенное влияние на популярность стандартов ISO серии 9000 у российских предприятий и организаций оказывает недостаточно конкретный характер требований, рекомендаций и нечеткая привязанность к сферам деятельности и объектам управления.

В.В. Горячев считает, что если высшее руководство не оперирует терминологией СМК, не затрагивает вопросы исполнения СМК на совещаниях, не требует исполнения соответствующих документов, то среднее (а тем более низшее) звено, соответственно, будет относиться к СМК как ненужному комплекту документов, которые «мешают в работе из-за дополнительной нагрузки на сотрудников» [6, с. 53]. И.П. Стацук и Ю.А. Шапкина отмечают, что внедрение СМК на многих отечественных предприятиях выполняется как регламентированное мероприятие, а не как необходимое для усовершенствования системы управления предприятием [7, с. 30]. По некоторым данным, результативными оказались не более 20% СМК российских предприятий [8, с. 95].

Таким образом, проблема недоиспользования потенциала СМК на российских предприятиях и организациях очевидна. В целях восприятия стандартов ISO серии 9000 и выявления проблем внедрения СМК на предприятиях и в организациях автором настоящей работы проведен интернет-опрос с использованием сервиса Google Docs. Конкретной целью опроса являлась проверка предположения о недооценке и значительном недоиспользовании потенциала СМК в российских организациях.

В исследовании приняли участие представители 30 предприятий и организаций из пяти городов Российской Федерации: Москвы, Санкт-Петербурга, Курска, Ульяновска и Саранска. Заполнить анкету было предложено директорам по качеству или руководителям служб качества, при этом от каждой организации была получена одна анкета без названия предприятия, но с указанием вида

экономической деятельности. Опрос был проведен в период с 24 февраля по 6 марта 2015 г. Отраслевое распределение предприятий и организаций было следующим: 55% выборки составили предприятия, осуществляющие производство материальной продукции, и 45% – организации, оказывающие услуги населению. В первой группе предприятий-респондентов присутствовали следующие виды экономической деятельности: производство пищевой продукции, выпуск медицинской техники, сборка радиоэлектронной аппаратуры и приборов, производство строительных материалов, выпуск кабельной продукции. Вторую группу составили учебные заведения высшего профессионального образования, организации, оказывающие услуги связи (телекоммуникации), обеспечение безопасности в судоходстве, судоремонте и промышленности.

По численности работающего персонала организации распределились следующим образом: до 100 чел. – 9%; от 101 до 500 чел. – 18; от 1 001 до 2 000 чел. – 45; от 2 001 до 3 000 чел. – 9; от 3 001 до 5 000 чел. – 9%. В пределах выборки 82% предприятий и организаций имеют СМК, сертифицированные на соответствие требованиям ISO 9001:2008 (ГОСТ ISO 9001-2011) в течение 5 и более лет и 18% – более 3-х лет, 55% предприятий сертифицировали свои СМК в российской и международной системах сертификации, 27% – только в международной системе сертификации и 18% – только в российской системе сертификации.

На вопрос, является ли СМК основным механизмом гарантии качества и конкурентоспособности продукции и организации, 27% респондентов ответили утвердительно, 64% – дали ответ «отчасти», 9% – выбрали ответ «другое». В целом из ответов следует, что основная масса респондентов рассматривает СМК как один из инструментов обеспечения качества и конкурентоспособности на предприятии. Все респонденты отметили общее улучшение деятельности в исследуемых организациях благодаря внедрению и сертификации СМК на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 (ГОСТ ISO 9001-2011).

Из неструктурированного интервью с респондентами можно выделить следующие основные положительные результаты формирования СМК для организаций:

- упорядочение документации и документооборота;

- формализацию требований к качеству процессов;
- больший акцент внимания на потребности заказчиков;
- выявление и устранение несоответствий в ходе и по результатам аудитов;
- стремление не допустить брак в работе;
- большую информированность руководителей и сотрудников о качестве и принципах менеджмента качества и др.

Все исследуемые организации выбрали «стандартизированный» подход к формированию своих СМК на основе ISO 9001, однако отдельные руководители слышали или знают о «нестандартизированных» подходах к формированию систем менеджмента, например на основе модели EFQM. Вместе с тем официально «нестандартизированные» концепции менеджмента качества и делового совершенства на предприятиях не используются. По результатам опроса можно выявить основные факторы, повлиявшие на выбор организациями международного стандарта ISO 9001:2008 в качестве основы для построения СМК (табл. 1).

Как следует из данных табл. 1, главными мотивами при стандартизации СМК выступают потребность рынка (91%) и подтверждение для внутренних целей (55%). В соответствии с результатами исследования, проведенного Техническими комитетом 176 ISO в 2010–2011 гг., основными факторами выбора названного стандарта являются повышение удовлетворенности потребителей и потребность рынка [9]. Также интересные результаты получены при анализе ответов на вопрос о выгодах от

Таблица 1

Основные факторы, повлиявшие на выбор стандарта ISO 9001:2008 для сертификации

Фактор	Влияние фактора на принятие решения, %	Исследование ISO, %
Повышение удовлетворенности потребителей	18	36
Потребность рынка	91	31
Обязательное требование потребителя	18	28
Подтверждение для внутренних целей	55	19
Другое	18	5

использования ISO 9001:2008 (ГОСТ ISO 9001-2011) для организации (табл. 2).

Российские организации отмечают для себя следующие выгоды: более эффективный обзор (анализ) управления (73%) и стандартизация бизнес-процессов (64%). Опрос ISO показывает приоритеты для компаний по всему миру: улучшение удовлетворенности потребителей (50%) и стандартизация бизнес-процессов (50%).

Таким образом, для большинства компаний по всему миру главной целью и мотивом использования ISO 9001 является конкретный потребитель и необходимость повышения его удовлетворенности, потому что, в конечном итоге, именно от выбора

Таблица 2

Наибольшие выгоды от использования ISO 9001:2008 для организации (не более 3-х ответов)

Выгода	Доля в ответах респондентов, %	Исследование ISO, %
Улучшение удовлетворенности потребителей	45	50
Стандартизация бизнес-процессов	64	50
Повышение приверженности (обязательств, заинтересованности) руководству	0	35
Эффективное использование данных в качестве инструмента управления бизнесом	36	35
Более эффективный обзор (анализ) управления	73	34
Улучшение коммуникаций с потребителями	18	31
Увеличение эффективности работы поставщиков	0	20
Конкретное требование потребителя	18	19
Улучшение коммуникаций с поставщиками	27	19
Улучшение финансовых результатов	–	11

потребителем продукции той или иной компании зависит успех этой организации. Для российских организаций достижение высокой удовлетворенности своих потребителей посредством СМК не является первостепенной задачей, однако, это одна из важных выгод при использовании ISO 9001.

В процессе поддержания СМК в рабочем состоянии и ее развитии возникает немало проблем (рис. 1). Главная сложность, которую отметили 82% респондентов – это реализация процессного подхода на практике. Также к числу распространенных проблем относятся недостаточная вовлеченность высшего руководства в СМК и недостаток лидеров.

Как следует из рис. 1, чуть более половины респондентов отметили невовлеченность персонала в СМК и чуть более трети – недостаток финансовых ресурсов для развития системы. Эти проблемы достаточно распространены в России и заметно снижают потенциал СМК в отечественных организациях. В числе значимых проблем, кроме того, отсутствие стратегии постоянного улучшения. Следует заметить, что в анкетах также изначально были упомянуты такие факторы, как отсутствие или несистематичность мониторинга удовлетворенности потребителей и трудности с валидацией специальных процессов, но они не были названы респондентами в качестве серьезных проблем.

Известно, что стандарт ISO 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» в значительной степени не востребован представителями бизнеса по всему миру. Важной частью настоящего исследования была оценка уровня знакомства с этим стандартом в нашей стране. Результаты опроса продемонстрировали, что уровень знакомства с международным стандартом ISO 9004 в отечественных организациях выше, чем за рубежом: 54% респондентов оценили свою осведомленность на уровне 5–6 баллов, тогда как в мире такую осведомленность показывают 32% представителей организаций. Знакомство со стандартом в диапазоне 1–3 балла заявили 27% представителей российских организаций (за рубежом данный показатель составляет 56%). При этом 45% опрошенных используют рекомендации международного стандарта ISO 9004:2009 (ГОСТ Р ИСО 9004:2010) в практике деятельности своих организаций и предприятий (соответственно, 55% – не применяют).

В настоящее время наша страна находится на пороге принятия нового международного стандарта ISO серии 9001 версии 2015 г. По результатам опроса 73% респондентов ответили, что они в целом уже знакомы с ключевыми изменениями требований данного стандарта. Также экспертам были заданы

Рисунок 1

Проблемы, возникающие в процессе поддержания СМК в рабочем состоянии и развития, их доля в ответах респондентов



вопросы по поводу их готовности к внедрению двух ключевых моментов в требованиях нового стандарта: управления рисками и организационных (корпоративных) знаний. Результаты опроса показали, что только в 9% предприятий и организаций полностью внедрено управление рисками, при этом 64% респондентов отметили, что у них управление рисками внедрено применительно к отдельным направлениям деятельности (чаще всего это управление финансовыми результатами), а 27% представителей компаний указали, что в их СМК нет управления рисками.

Ситуация с управлением организационными (корпоративными) знаниями сложнее – представители ни одной организации не заявили о наличии такой системы. При этом доля предприятий и организаций, указавших наличие управления знаниями применительно к отдельным видам знаний, составила 82%, а 9% предприятий не осуществляют целенаправленное управление знаниями вообще. Экспертам также был задан вопрос относительно наиболее желательных новых требований проекта ISO 9001 версии 2015 г. (рис. 2).

Из рис. 2 следует, что более половины компаний (55%) приветствуют усиление требований к лидерству, а также хотели бы, чтобы анализ со стороны руководства учитывал стратегическое направление развития организации. В числе

желаемых изменений также лидируют управление рисками и организационными знаниями (по 45%).

Проведенное исследование позволяет сделать некоторые выводы относительно проблем СМК российских организаций и тем самым определить точки роста потенциала этих систем.

Во-первых, явно выделяется такая особенность отечественных предприятий и организаций, как недостаточный акцент на интересах потребителей. Очевидно, что СМК – это прежде всего инструмент достижения, поддержания и повышения удовлетворенности потребителей. В этом контексте СМК должны обеспечивать реализацию главной цели организации и ее миссии, заключающейся именно в достижении максимальной удовлетворенности своих потребителей (покупателей, заказчиков, клиентов и т.д.).

Все современные концепции менеджмента фокусируют внимание именно на клиентах. Например, И. Масааки, говоря о содержании концепции «Кайдзен», отмечает: *«Все усилия руководства, направленные на кайдзен, сводятся к двум основным словам: удовлетворение потребителя. Любая работа бесполезна, если, в конечном счете, не ведет к достижению этой цели»* [10, с. 227].

Во-вторых, большинство опрошенных представителей компаний (а теоретически –

Рисунок 2

Наиболее желательные из новых требований проекта ISO 9001 версии 2015 г., их доля в ответах респондентов



подавляющее большинство российских организаций, имеющих СМК) не видят связи между СМК и финансовыми результатами своей деятельности.

Связь между применением стандартов СМК и улучшением финансовых показателей является одним из самых дискуссионных вопросов в научной литературе. В работе [11], где представлен обзор научных исследований на предмет влияния стандартов ISO серии 9000 на показатели бизнеса, выделены внешние и внутренние воздействия стандартов на различные стороны деятельности компании. Внешние аспекты включают международную торговлю, работу с поставщиками, потребителей, стейкхолдеров, рынок в целом. Внутри компании стандарты ISO 9000 положительно влияют на СМК, качество продукции, финансовые результаты, управление персоналом и организационный климат, конкурентоспособность. Делается вывод, что стандарты позволяют расширить рынок, увеличить объем продаж за счет повышения качества продукции и повышения удовлетворенности потребителей. Производительность труда сотрудников также возрастет в компании, имеющей реально действующую СМК. В целом финансовые показатели организации, использующей требования стандарта ISO 9001, оказываются лучше, чем у тех компаний, которые не применяют современные механизмы менеджмента качества.

Другими словами, при анализе влияния СМК на финансовые результаты необходимо:

- помнить о том, что в организации должна быть внедрена реальная и полноценная СМК (не «сырая» система или «купленный» сертификат соответствия);
- учитывать все эффекты от СМК, например:
 - участие и победу в конкурсных процедурах при государственных, муниципальных и корпоративных закупках, в том числе благодаря наличию СМК;
 - привлечение инвестиций и кредитов в компанию, в том числе на специальных (льготных) условиях, если учитывалось наличие СМК;
 - эффективную работу с поставщиками и потребителями, если СМК позволила упорядочить процессы и снизить затраты на оценку и исправление разного рода несоответствий и т.д.

В-третьих, российские компании не усматривают

выгоду от повышения приверженности (обязательств, заинтересованности) руководства внедрению СМК. На самом деле, именно заинтересованность и лидерство высшего руководства в вопросах качества выступают пусковым механизмом для реальной работы СМК организации. Трудно ожидать от исполнителей преданности качеству, если само руководство не демонстрирует высоких стандартов качества работы.

Значительное внимание этому вопросу уделяли мировые авторитеты в области качества. Так, Дж. Джуран¹ утверждал, что за 85% проблем качества отвечает система менеджмента, и только за остальные 15% – исполнители. Э. Деминг² усилил это правило. Он подчеркивал, что 96% проблем качества – это ответственность системы, а на исполнителей приходится лишь оставшиеся 4%. В последние годы своей жизни Деминг еще более ужесточил эти цифры: 98 и 2%. Данное соотношение показывает, что практически полная ответственность за качество возлагается на систему менеджмента и ее создателей [12, с. 71], при этом похожие идеи высказывали и другие классики теории управления качеством [13, 14].

Структуры управления российских организаций, как правило, жестко централизованны, и вопросами качества занимается только специализированная служба, которая, может, и старается добросовестно выполнять свои функции, но не в состоянии добиться реального вовлечения руководителей всех уровней в СМК, особенно представителей топ-менеджмента.

Дж. Оклэнд пишет, что руководители самого высокого уровня и менеджмент в целом должны демонстрировать самое серьезное отношение к качеству [15]. Руководители среднего уровня играют особенно важную роль, поскольку они должны объяснять принципы всеобщего управления качеством всем, кто несет за них ответственность, и гарантировать, что их приверженность к качеству передается сотрудникам. Только в этом случае всеобщее (тотальное) управление качеством будет распространяться эффективно через всю

¹ Джозеф М. Джуран (Joseph M. Juran, род. в 1904 г.) – американский специалист в области качества, академик Международной академии качества (МАК).

² Уильям Эдвардс Деминг (William E. Deming, 1900–1993), также известный как Эдвард Деминг – американский ученый, статистик и консультант по менеджменту. Наибольшую известность приобрел благодаря созданной им теории менеджмента, основанной на предложенной им же теории глубинных знаний.

организацию. Контроль, системы и методы очень важны, но они не являются первичными. Требуется тотальная приверженность СМК менеджмента, которая должна быть распространена по всей организации, на всех уровнях и в каждом отделе.

В-четвертых, наиболее актуальные проблемы СМК предприятий и организаций – это процессный подход на практике, недостаточная вовлеченность высшего руководства в СМК и недостаток лидеров в этой области.

Действительно, процессный подход требует перестройки всей системы управления с четкой ориентацией на потребителей. Однако в условиях, когда удовлетворенность потребителя не является главной целью, переходить на «горизонтальное» управление у компаний просто нет достаточной мотивации.

Что касается лидерства, то один их пунктов известной концепции Деминга под названием «Учредите лидерство» гласит: *«Усвойте и введите в практику лидерство как метод работы, имеющий целью помочь работникам выполнять их работу наилучшим образом. Руководители всех уровней должны отвечать не за голые цифры, а за качество»* [16, 17]. Суть лидерства руководителя в СМК отражена в ГОСТ ISO 9001-2011. В соответствии с этим стандартом руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации. Другими словами, главное отличие лидера от «обычного» руководителя состоит в том, что лидер большую часть своего времени и энергии тратит не на контроль над сотрудниками, а на их вовлечение и «вдохновение» в контексте реализации стратегии качества в организации.

В-пятых, в организациях не делается должного акцента на постоянное улучшение главных показателей. Как отмечают ученые, превосходство (*excellence*) как цель подразумевает внедрение улучшений, этот процесс непрерывен и цикличен [18, с. 619]. Кроме того, постоянное улучшение – необходимое условие для опережения и использования изменений во внешней среде в интересах компании, без которых организация вряд ли будет успешной. В этой связи И. Адизес писал: *«Если приспосабливаться к изменениям по мере их появления, этого будет достаточно для выживания. Для преуспевания надо предвосхищать события на кривой жизненного цикла и действовать, опережая темп изменений»* [19, с. 17].

К. Мацусита в своей известной книге «Миссия бизнеса» утверждает, что процесс улучшений вечен. То, как и в какой степени он осуществляется, и будет определять, сможет ли компания расти или, напротив, затормозится в своем развитии. Когда находится какая-либо проблема, которая может быть улучшена (в технологиях, процессах администрирования или развитии нового), и работники настолько сильно погружаются в процесс улучшений, что считают сон напрасной тратой времени, значит, они находятся на правильном пути. Неуверенность в прогрессе никогда не позволяла достичь чего-либо значительного [20, с. 65].

Отсутствие явной потребности в перманентном улучшении, на взгляд автора, является опять же следствием первой проблемы – низкой мотивации на достижение высокой удовлетворенности потребителей, поскольку в условиях стремления превзойти ожидания потребителей СМК были бы нацелены на поиск новых путей и способов достижения поставленной цели. А когда удовлетворенность потребителей не является первостепенной задачей, большее значение приобретают внутренние и технические аспекты. Конечно, такие моменты, как документация, стандартизация процессов, обзор управления и т.д., чрезвычайно важны, однако потенциал СМК раскрывается в большей степени, если мы видим все ее элементы в системе и понимаем взаимосвязь между составляющими. Другими словами, если проводить анализ СМК и при этом не уделять должного внимания «голосу потребителя», смысл и польза от проведенного анализа СМК резко снижается (ради кого и с какой целью, в конечном счете, проводился этот анализ?).

В-шестых, международный стандарт ISO 9004 мало используется в деятельности предприятий и организаций, хотя многие руководители об этом стандарте знают. Указывая желаемые изменения в новой версии ISO 9001:2015, представители компаний не назвали в качестве одного из приоритетных новшеств определение требований всех заинтересованных сторон (не только потребителей). Таким образом, опять налицо второстепенность задачи повышения удовлетворенности заинтересованных сторон. К сожалению, эта проблема «красной нитью» проходит через большинство ответов респондентов настоящего исследования.

Итак, российским организациям крайне необходимо в большей степени принять важность философии менеджмента качества. Можно предположить, что

не «тотальная» ориентированность на потребителя – это системная проблема в СМК российских предприятий и организаций, которая влечет за собой другие проблемы (нереализованность процессного подхода, низкая вовлеченность руководителей и сотрудников в СМК, формализм

анализа управления и др.), что в итоге снижает потенциал СМК. Однако автор убежден в том, что в условиях возрастания конкуренции на всех уровнях (глобальном, национальном и региональном) ситуация будет меняться быстрее, нежели это происходит сейчас.

Список литературы

1. *Dahlgaard-Park S.M., Dahlgaard J.J.* Organizational learnability and innovability // International Journal of Quality and Service Sciences. 2010. № 2(2). P. 153–174.
2. *Dahlgaard J.J., Kristensen K., Kanji G.K.* Fundamentals of Total quality management (in Polish). Warszawa: PWN, 2001.
3. *Jain S.K., Ahuja I.S.* ISO 9000 Quality Management System: Literature review and directions // International Journal of Technology, Policy and Management. 2012. Vol. 12. Iss. 4. P. 312–343.
4. The ISO Survey of Management System Standard Certifications. URL: <http://iso.org/iso/iso-survey>.
5. *Скрипко Л.Е.* «Принципиальный» взгляд на качественный менеджмент // Методы менеджмента качества. 2015. № 2. С. 10–17.
6. *Горячев В.В.* Что мешает результативному и эффективному функционированию СМК? // Методы менеджмента качества. 2013. № 6. С. 51–55.
7. *Стацук И.П., Шапкина Ю.А.* Построение СМК на отечественных предприятиях с использованием систем бизнес-моделирования // Экономика и управление. 2012. № 4. С. 30–36.
8. *Томсон Н.* Трактует Деминга. Международный проект. URL: <http://ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=80222>.
9. ISO 9000 User Survey Report. URL: <http://iso.org/tc176/sc2/ISO9000UserSurvey>.
10. *Масааки Имаи.* Кайдзен: ключ к успеху японских компаний. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. 274 с.
11. *Cagnazzo L., Taticchi P., Fuiano F.* Impacts of ISO 9000 on business performances: a literature review // Recent Advances in E-Activities, Information Security and Privacy. Proceedings of the 8th WSEAS International Conference on E-Activities (E-Activities '09), Proceedings of the 8th WSEAS International Conference on Information Security and Privacy (ISP '09). Puerto De La Cruz (Tenerife, Canary Islands, Spain), December 14–16. 2009. P. 35–41.
12. *Ланидус В.А.* Доктор Дж. Джуран критикует стандарты ISO серии 9000 // Стандарты и качество. 1999. № 11. С. 71.
13. *Crosby Ph.B.* Quality is Free: The Art of Making Quality Certain. New York: McGraw-Hill, 1979.
14. *Feigenbaum A.V.* Total Quality Control. New York: McGraw-Hill, 1961.
15. *Oakland J.* Leadership and policy deployment: The backbone of TQM // Total Quality Management & Business Excellence. May–June 2011. Vol. 22. № 5-6. P. 517–534.
16. *Deming W.E.* Out of the crisis. Cambridge, MA: MIT CAES, 1986.
17. *Нив Г.П.* Пространство доктора Деминга. Принципы построения устойчивого бизнеса. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. 376 с.
18. *Hamrol A.* How political power and economic circumstances can influence pursuits of excellence in quality management: The Polish example // Total Quality Management & Business Excellence. May–June 2011. Vol. 22. № 5-6. P. 619–640.
19. *Адизес И.К.* Стремление к Расцвету. Максимизируйте успех вашей компании с помощью программы Адизеса. М.: Дело АНХ, 2009. 256 с.
20. *Мацусита К.* Миссия бизнеса. М.: Альпина Паблишерз, 2010. 189 с.

ISSN 2311-875X (Online)
ISSN 2073-2872 (Print)

Sustainable Development of Economy

ISSUES OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN RUSSIAN ENTITIES UNDER THE CURRENT CIRCUMSTANCES

Vasilii I. MAKOLOV

Ogarev Mordovia State University, Saransk, Republic of Mordovia, Russian Federation
vmakolov@yandex.ru

Article history:

Received 18 March 2015

Received in revised form

1 April 2015

Accepted 20 April 2015

Abstract

Importance In the current rapidly changing environment, the potential of quality management systems of the Russian entities is not completely activated due to some objective and subjective factors. In particular, the role of the systems is underestimated in the context of increasing the companies' competitiveness.

Objectives The objective of the research is to identify and substantiate issues of quality management systems in the Russian entities, which downgrade the potential of these systems.

Methods The article presents the outcome of empirical research into the effect of ISO 9000 on the quality management systems in the real sector of economy and servicing sector.

Results The research reveals key implementation factors, benefits from using and the main problems of ISO 9001:2009. Furthermore, I determine the top executives' attitude to using ISO 9004:2009 and the draft version of ISO 9001:2015. The article presents our conclusions on the main areas where the potential of the Russian quality management systems is not utilized sufficiently.

Conclusions and Relevance The Russian entities fail to unfold the potential of the contemporary quality management systems. First of all, it refers to satisfying customers' needs, involving the top management into quality management, and stems from insufficient attempts to implement the process-based approach to management. To increase the competitiveness of companies, they should change their attitude to the quality management system and basic principles of operations in line with the *consumers' market paradigm*.

Keywords: quality management, survey, issue, quality

© Publishing house FINANCE and CREDIT, 2015

References

1. Dahlgaard-Park S.M., Dahlgaard J.J. Organizational Learnability and Innovability. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2010, no. 2-2, pp. 153–174.
2. Dahlgaard J.J., Kristensen K., Kanji G.K. Fundamentals of Total Quality Management. Polish edition. Warszawa, PWN, 2001.
3. Jain S.K., Ahuja I.S. ISO 9000 Quality Management System: Literature Review and Directions. *International Journal of Technology, Policy and Management*, 2012, vol. 12, iss. 4, pp. 312–343.
4. The ISO Survey of Management System Standard Certifications. Available at: <http://iso.org/iso/iso-survey>.
5. Skripko L.E. 'Printsipial'nyi' vzglyad na kachestvennyi menedzhment [A critical view on quality management]. *Metody menedzhmenta kachestva = Methods of Quality Management*, 2015, no. 2, pp. 10–17.
6. Goryachev V.V. Chto meshaet rezul'tativnomu i effektivnomu funktsionirovaniyu SMK? [What impedes the efficient and effective operation of the QMS?]. *Metody menedzhmenta kachestva = Methods of Quality Management*, 2013, no. 6, pp. 51–55.
7. Statsuk I.P., Shapkina Yu.A. Postroenie SMK na otechestvennykh predpriyatiyakh s ispol'zovaniem sistem biznes-modelirovaniya [Setting up the Quality Management System in the Russian entities through business modeling]. *Ekonomika i upravlenie = Economics and Management*, 2012, no. 4, pp. 30–36.
8. Tomson N. *Traktuem Deminga. Mezhdunarodnyi proekt* [Interpreting Deming. International project]. Available at: <http://ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=80222>. (In Russ.) (accessed 01.01.2014)
9. ISO 9000 User Survey Report. Available at: <http://iso.org/tc176/sc2/ISO9000UserSurvey>.

10. Masaaki Imai. *Kaidzen: klyuch k uspekhu yaponskikh kompanii* [Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success]. Moscow, Al'pina Biznes Buks Publ., 2005, 274 p.
11. Cagnazzo L., Taticchi P., Fuiano F. Impacts of ISO 9000 on Business Performances: A Literature Review. Recent Advances in E-Activities, Information Security and Privacy. Proceedings of the 8th WSEAS International Conference on E-Activities (E-Activities '09). Proceedings of the 8th WSEAS International Conference on Information Security and Privacy (ISP '09). Puerto de La Cruz, Tenerife, Canary Islands, Spain, December 14–16, 2009, pp. 35–41.
12. Lapidus V.A. Doktor Dzh. Dzhuran kritikuuet standarty ISO serii 9000 [Dr. J.H. Juran criticizes ISO 9000 standards]. *Standarty i kachestvo = Standards and Quality*, 1999, no. 11, p. 71.
13. Crosby Ph.B. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York, McGraw-Hill, 1979.
14. Feigenbaum A.V. *Total Quality Control*. New York, McGraw-Hill, 1961.
15. Oakland J. Leadership and Policy Deployment: The Backbone of TQM. *Total Quality Management & Business Excellence*, 2011, vol. 22, no. 5-6, pp. 517–534.
16. Deming W.E. *Out of the Crisis*. Cambridge, MA, MIT CAES, 1986.
17. Neave H.R. *Prostranstvo doktora Deminga. Printsipy postroeniya ustoichivogo biznesa* [The Deming Dimension]. Moscow, Al'pina Biznes Buks Publ., 2005, 376 p.
18. Hamrol A. How Political Power and Economic Circumstances Can Influence Pursuits of Excellence in Quality Management: The Polish example. *Total Quality Management & Business Excellence*, 2011, vol. 22, no. 6, pp. 619–640.
19. Adizes I.K. *Stremlenie k Rastsvetu. Maksimiziruite uspekhi vashei kompanii s pomoshch'yu programmy Adizesa* [The Pursuit of Prime: Maximize Your Company's Success with the Adizes Program]. Moscow, Delo, Academy of National Economy Publ., 2009, 256 p.
20. Matsushita K. *Missiya biznesa* [Not for Bread Alone: A Business Ethos, A Management Ethic]. Moscow, Al'pina Publisherz Publ., 2010, 189 p.