

ского государственного технического университета. Серия: Экономика. 2018. № 3. С. 48–56.

7. Шлее И.П. Вопросы совершенствования деятельности фитнес-центров // Наука и спорт: современные тенденции. 2021. Т. 9. № 2. С. 146–153.

УДК 658.62.018.012:34

ФОРМИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ОСНОВЕ ЮРИДИЧЕСКИХ МЕХАНИЗМОВ *

*Панчук Полина Витальевна,
магистрант,
e-mail: polinka.pan@mail.ru
Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Панчук П.В., 2024

Аннотация: обозначена роль юридических механизмов в обеспечении соответствия стандартам и нормативам. Рассмотрены их функции. Подчеркнут вклад указанных механизмов в создание прозрачной, законопослушной среды внутри компании, наличие которой способствует высокому уровню качества и укреплению репутации организации.

Ключевые слова: система управления, качество, юридические механизмы, стандарты, нормативы, сертификация, аудит.

FORMATION OF AN EFFECTIVE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON LEGAL MECHANISMS

*Panchuk P.V.,
Tver State Technical University*

Abstract: the role of legal mechanisms in ensuring compliance with standards and regulations is outlined. Their functions are considered. The contribution of these mechanisms to the creation of a transparent, law-abiding environment within the company, the presence of which contributes to a high level of quality and strengthening the reputation of the organization, is emphasized.

Keywords: management system, quality, legal mechanisms, standards, regulations, certification, audit.

* Научный руководитель – Тихонов Борис Борисович, кандидат химических наук, доцент, доцент кафедры биотехнологии, химии и стандартизации ТвГТУ.

Эффективная система управления качеством является неотъемлемой частью успешного функционирования любой организации. В этом контексте ключевую роль играют юридические механизмы, обеспечивающие соответствие стандартам и нормативам. Введение и реализация такой системы предполагают стратегический подход к управлению качеством продукции, услуг или процессов, а также учет правовых аспектов, регулирующих данную деятельность.

Юридические механизмы, встраиваемые в систему управления качеством, выполняют несколько важных функций. Они обеспечивают соответствие организации действующим законам, стандартам и нормативам в области качества [1]. При этом нужно учитывать требования, предъявляемые как национальными, так и международными организациями, такими как Международная организация качества (ISO). Однако роль юридических механизмов не ограничивается только обеспечением юридической совместимости. Они также служат инструментами для формирования и поддержания этического стандарта на предприятии, что важно для укрепления доверия со стороны потребителей, партнеров и других заинтересованных сторон [2].

Особое внимание следует уделить разработке и внедрению политики, процедур и контрольных механизмов, направленных на минимизацию рисков и максимальное улучшение уровня качества. Юридические аспекты в этом контексте выступают как механизмы, поддерживающие цели и задачи системы управления качеством [3].

Руководители компаний знают, что документирование – это первый шаг при оптимизации трудовых ресурсов. Стандартизируя процедуры и отслеживая качество работы в удаленном режиме, менеджеры могут собрать данные о сотрудниках и определить, что работает, а что нуждается в обновлении. К сожалению, как и любой процесс, связанный с людьми, документирование не так просто. Начальство, только начинающее работать с системой менеджмента качества, может на собственном опыте убедиться, что мелкие детали, касающиеся внедрения, простоты использования и согласования целей с персоналом, зачастую становятся фактором, обуславливающим успех/неудачу [4].

Обычно под системой менеджмента качества понимается общий процесс управления качеством в компании. Эта система может включать такие процессы, как проектирование и разработка продукции, производство, доставка и установка, сервисное обслуживание и т. д.

Существуют следующие системы управления качеством:

1. Реактивные. Их цели – реагирование на сбои и их устранение. Для этого обычно формируется группа людей, которые совместно работают над исправлением или минимизацией дефектов продукции или услуг, используя методы сбора и анализа данных. При применении реактивной системы

команды не обязательно выявляют или устраняют первопричину поломки/ошибки, а, например, добавляют уровень проверки и процесса исправления до того, как проблема повлияет на конечного потребителя.

2. Проактивные. Они призваны обнаруживать проблемы до того, как они превратятся в дефекты. В их рамках внедряют лучшие практики в организации в целом с целью повышения производительности с течением времени путем непрерывного совершенствования. Проактивная система управления качеством может способствовать минимизации отходов на каждом этапе производства или оказания услуг, что помогает снизить затраты. В гостиничном бизнесе это подразумевает освоение стандартных операционных процедур уборки номеров, профилактического обслуживания и взаимодействия с гостями (гарантирует, что стандарты бренда не будут нарушены отдельными лицами), в производственной сфере – внедрение протоколов тестирования оборудования или стандартов температуры и влажности. В указанных системах главное заключается в том, чтобы установить первопричину проблемы и найти решение, которое позволит избежать сбоев в работе продукта или услуги.

3. Всеобщего управления качеством (сокращенное английское наименование – TQMS). Система представляет собой набор практик и политик, которые реализуются организацией для обеспечения максимально возможного уровня удовлетворенности клиентов. Цели системы – уменьшение количества дефектов, повышение эффективности и формирование культуры, в которой сотрудники постоянно стремятся к совершенству [5]. Система сочетает в себе действенные проактивные и реактивные методы, обеспечивающие наиболее мощную защиту качества бренда. В действительности не каждую проблему можно выявить. Иногда системы слишком сложны и изменчивы и не дают полной проактивной защиты. Интеграция реактивного протокола с системой менеджмента качества способствует надежности защиты и, следовательно, сохранению и улучшению имиджа компании.

Важнейшей функцией юридических механизмов выступает создание юридической инфраструктуры, которая гарантирует соответствие деятельности организации не только действующим законам и правилам, но и стандартам качества, включает в себя внимательное изучение и внедрение требований, предъявляемых международными и отраслевыми стандартами, такими как ISO 9001. Юридические механизмы являются ключевыми инструментами создания системы контроля, обеспечивающей непрерывный мониторинг и управление качеством на всех этапах жизненного цикла продукции или услуги [4]. Эти механизмы, помимо юридической совместимости, способствуют минимизации рисков и предотвращению возможных нормативно-правовых проблем, разработке документации, включая контракты, лицензии и другие юридически значимые документы,

позволяющие сформировать прозрачную, законопослушную среду внутри организации. Дополнительно механизмы активно задействуются при обучении персонала предприятия, во время которого рассматриваются юридические аспекты, связанные с качеством продукции или услуг (речь идет об обучении сотрудников основам законодательства в области качества, требованиям стандартов и нормативов, а также об ознакомлении работников с последствиями невыполнения правовых норм в конкретной области).

Юридические механизмы – важная часть процесса сертификации и аудита: они дают необходимую юридическую поддержку при подготовке к сертификационным процессам и тем самым обеспечивают соблюдение всех законодательных требований, предъявляемых к системе управления качеством, что способствует получению сертификатов соответствия, которые подтверждают высокий стандарт качества продукции или услуги.

Значимой также является роль юридических механизмов в урегулировании возможных споров и конфликтов, связанных с качеством. Они помогают рассматривать претензии со стороны потребителей, партнеров или других заинтересованных сторон в соответствии с законодательством и тем самым укрепляют имидж организации. В итоге взаимодействие эффективной системы управления качеством с юридическими механизмами не только формирует надежную базу для обеспечения высокого уровня качества продукции или услуги, но и создает среду, в которой компания может успешно функционировать и соблюдать все необходимые нормы и стандарты [3].

Эффективная система управления качеством и правильно применяемые юридические механизмы гарантируют успешность деятельности предприятия. Указанная система обеспечивает не только соответствие продукции или услуг высоким стандартам качества, но также платформу для устойчивого развития и укрепления репутации на рынке. Юридические механизмы в контексте системы управления качеством играют роль надежного юридического щита. Активное взаимодействие в процессе разработки политик, процедур и контрольных механизмов системы в целом и названных выше механизмов гарантирует не просто формальное соответствие, но и реальное внедрение высоких стандартов качества в повседневную практику организации [1].

Такие аспекты, как сертификация, аудит и обучение персонала, подчеркивают необходимость наличия компетентных юридических механизмов для успешной реализации системы управления качеством. Они являются неотъемлемыми элементами процесса постоянного совершенствования и способствуют сохранению наилучшего стандарта качества в долгосрочной перспективе. Важным результатом взаимодействия данных элементов выступает не только предотвращение возможных юридических

проблем, но и создание благоприятного для развития бизнеса климата. Успешная реализация системы управления качеством (с учетом юридических аспектов) способствует обретению абсолютного доверия со стороны потребителей, партнеров и инвесторов, что, в свою очередь, укрепляет позиции компании на рынке.

Таким образом, сочетание эффективной системы управления качеством и компетентных юридических механизмов образует прочный фундамент для конкурентоспособности организации в динамичной бизнес-среде и приносит долгосрочную выгоду, поскольку формируется основа для процветания компании.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Першукова С.А. Значение системы менеджмента качества услуг // Дизайн, технологии и инновации в текстильной и легкой промышленности (ИННОВАЦИИ-2020): сборник материалов международной научно-технической конференции: в 4 ч. М.: РГУ им. А.Н. Косыгина, 2020. Ч. 4. С. 136–139.

2. Суровая О.А. Организационно-правовые аспекты деятельности руководителя судебно-экспертной организации: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.12. М., 2020. 210 с.

3. Воронцова Е.В., Воронцов А.Л. Национальная безопасность в продовольственной сфере: организационно-правовые проблемы обеспечения качества пищевой продукции в условиях глобализации пищевого рынка // Юридический вестник Дагестанского государственного университета. 2020. Т. 35. № 3. С. 37–44.

4. Герцик Ю.Г. Интеграция концепций устойчивого развития и менеджмента качества // Экономика, предпринимательство и право. 2022. Т. 12. № 1. С. 33–46.

5. Артамонова О.С. Развитие управления персоналом в системе менеджмента качества организации: автореф. на соиск. ученой степ. канд. экон. наук: 08.00.05. СПб., 2020. 25 с.