10.24412/2782-3830-2025-2-227-233

УСМАНОВА Камилла Руслановна,
менеджер по качеству испытательного центра
ООО «Московский завод «ФИЗПРИБОР»,
г. Подольск,
e-mail: bsoul1@bk.ru

БАРЫШНИКОВ Марат Юрьевич,
кандидат юридических наук,
доцент Института сервисных технологий РГУТИС,
г. Подольск,
e-mail: marat210374@yandex.ru

МЯГКОВА Евгения Владимировна,
старший преподаватель
Института сервисных технологий РГУТИС,
г. Подольск,
e-mail: evmyagkova@yandex.ru

НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ И ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ

Аннотация. *В настоящей научной работе автор кратко анализирует особенности нормативно-правового регулирования формирования и внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Для этого автор изучает три ключевых группы источников права: это международный, национальный и локальный, в т.ч. на основе конкретных практических примеров (для этого взята ПАО «Северсталь»). Далее автор уже отмечает характеристики конкретных профильных правовых источников, анализирует их роль в общей системе правового регулирования. В заключении научного исследования автор отмечает, что в дальнейшем, учитывая роль потребителя в современной экономике, научный и экспертный интерес к системе менеджмента качества будет только возрастать. Объектом исследования являются особенности нормативно-правового регулирования формирования и внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Целью исследования является комплексный, последовательный анализ особенностей нормативно-правового регулирования формирования и внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Методы исследования: это формально-юридический, компаративистский, сравнительный анализ, диалектический, статистический, математический, обобщение, конкретизация, систематизация, дедукция, иные методы теоретического и практического уровней научного познания. Научная новизна исследования заключается в подготовке комплексного исследования, формировании авторских выводов относительно особенностей нормативно-правового регулирования формирования и внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Данная научная статья, таким образом, будет полезна теоретикам, практикам, обучающимся и профессорско-преподавательскому составу гуманитарных и иных направлений подготовки, а также более широкому кругу читателей, интересующихся вопросами нормативно-правового регулирования формирования и внедрения системы менеджмента качества на предприятии в целом.*

Ключевые слова: *правовое регулирование, нормативная основа, правовые источники, менеджмент, менеджмент качества, менеджмент на предприятии.*

USMANOVA Camilla Ruslanovna,
Quality Manager of the Testing Center
of Moscow Plant FIZPRIBOR LLC,
Podolsk

BARYSHNIKOV Marat Yuryevich,
Candidate of Law, Associate Professor
of the Institute of Service Technologies RGUTIS,
Podolsk

MYAGKOVA Evgenia Vladimirovna,
Senior Lecturer,
Institute of Service Technologies,
RGUTIS, Podolsk

LEGAL REGULATION OF THE FORMATION AND IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT THE ENTERPRISE

Annotation. *In this scientific work, the author briefly analyzes the features of the legal regulation of the formation and implementation of the quality management system at the enterprise. To do this, the author studies three key groups of sources of law: international, national and local, including on the basis of specific practical examples (for this, PAO Severstal is taken). Further, the author already notes the characteristics of specific specialized legal sources, analyzes their role in the general system of legal regulation. In the conclusion of the scientific study, the author notes that in the future, given the role of the consumer in the modern economy, scientific and expert interest in the quality management system will only increase. The object of the study is the features of the legal regulation of the formation and implementation of the quality management system at the enterprise. The purpose of the study is a comprehensive, consistent analysis of the features of the legal regulation of the formation and implementation of the quality management system at the enterprise. Research methods: formal-legal, comparative, comparative analysis, dialectical, statistical, mathematical, generalization, specification, systematization, deduction, and other methods of theoretical and practical levels of scientific knowledge. The scientific novelty of the study lies in the preparation of a comprehensive study, the formation of the author's conclusions regarding the features of the legal regulation of the formation and implementation of the quality management system at the enterprise. This scientific article, therefore, will be useful to theorists, practitioners, students and faculty of the humanities and other areas of training, as well as a wider range of readers interested in issues of legal regulation of the formation and implementation of the quality management system at the enterprise as a whole.*

Key words: *legal regulation, regulatory framework, legal sources, management, quality management, management at the enterprise.*

Менеджмент качества выступает одним из ключевых направлений деятельности любого современного предприятия, выполняющего функционал в части производства или реализации товаров, работ, услуг. Экономика 21 века исходит из позиции рассмотрения потребителя в качестве главного субъекта правоотношений, его интересы презюмируются, в т.ч. в рамках взаимодействия с противоположной стороной сделок. И если предприятия могут снижать акцент на рекламе, коммуникации с клиентом, развитии собственной сети, то совершенно точно необходимо учитывать максимальные требования к качеству продукции, работ или услуг [2]. Собственно, именно для этого в российской практике получил свое развитие менеджмент качества.

К составным элементам менеджмента качества справедливо относить:

– бизнес-процессы;
– внутренняя политика и цели деятельности предприятия;
– определение необходимых ресурсов;
– разработка и применение управленческого инструментария;
– разработка и реализации процессов улучшения такого инструментария;
– иные.

В общем и целом, для функционирования предприятия стратегическое значение имеют все составные элементы, причем как по отдельности, так и в совокупности.

В соответствии с международными стандартами ISO 9000, система менеджмента качества представляет собой часть системы управления предприятием, основанной на документированных процедурах управления и выполнения бизнес-процессов.

Деятельность любого коммерческого предприятия можно представить как совокупность взаимосвязанных бизнес-процессов, формирующих единую организационную систему, важную роль в управлении которой играет система менеджмента качества. Управляемость предприятия и его ориентация на стратегическое развитие обеспечивается в первую очередь чёткой формализацией и описанием системы ее бизнес-процессов [4].

Формирование и внедрение системы менеджмента качества базируется на требованиях нор-

мативных и правовых документов, устанавливающих совокупность норм, правил и требований, необходимых для исполнения при осуществлении соответствующих процедур.

Нормативно-правовое регулирование формирования и внедрения системы менеджмента качества на предприятии необходимо разделять на 3 группы правовых источников: это международное регулирование, национальное и локальное. Проанализируем каждый из уровней более детально.

Прежде всего, важным выступает международный уровень регламентации, в который, в частности, входят стандарты ИСО 9000, их систему можно наблюдать на схеме далее (*схема 1*).

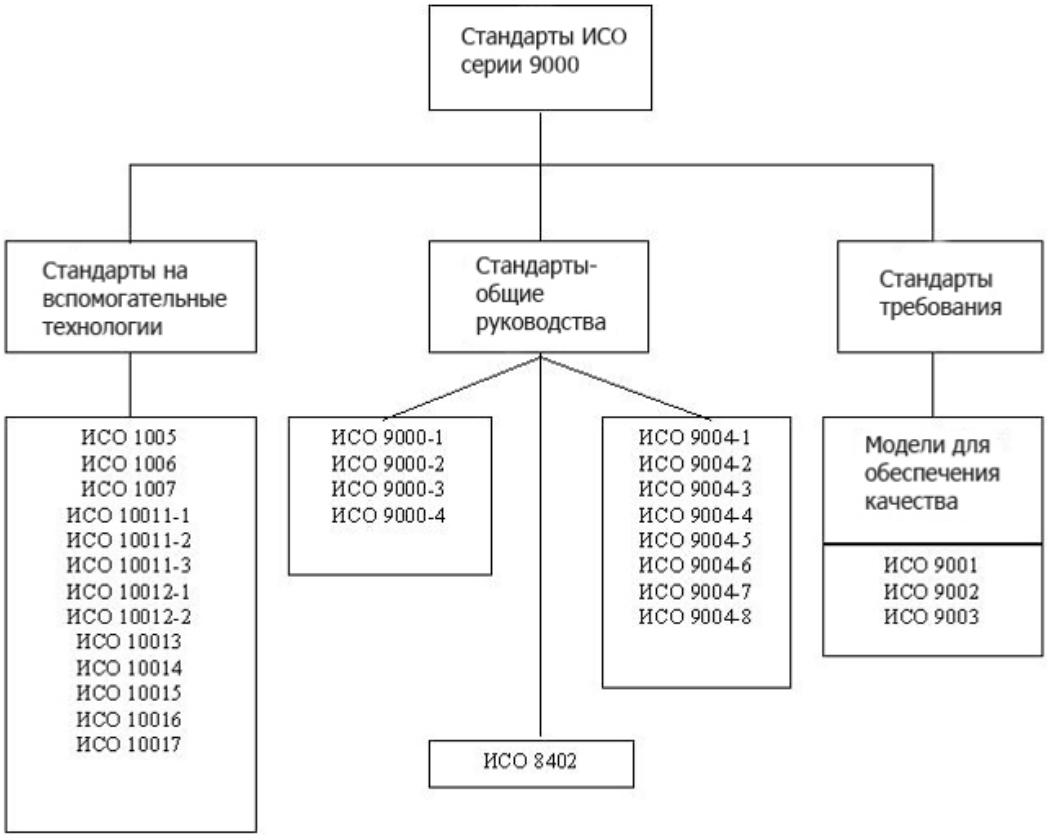


Схема 1. Системе стандартов ИСО серии 9000

Данные стандарты призваны на международном уровне сформулировать основополагающие принципы для организации и обеспечения реализации системы менеджмента качества. В настоящее время подобные принципы введены уже в большинстве стран мира, и любой субъект правоотношений в данной области ориентируется именно на положения ИСО, далее уже – на нормы национального законодательства.

Приведем примеры некоторых норм международного права, регламентирующих менеджмент качества на предприятии:

– производимая продукция должна быть безопасной для потребителя;
– экологичность производства и минимизация нанесения вреда окружающей среде;
– системность и одновременно процессный подход;
– тенденция к постоянному улучшению и совершенствованию;
– создание взаимовыгодных отношений между всеми участниками деятельности;
– иное [2].

Сегодня принципы ИСО 9000 постоянно актуализируется, становится качественно новым в соответствии с требованиями цифровой трансформации. И для российской управленческой практики нормы ИСО 9000 сегодня крайне востребованы.

Обратимся далее к национальному уровню, и в современной России данная система правовых источников представлена совокупностью различных актов. Кратко проанализируем наиболее существенные из них.

Во-первых, это ФЗ от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», который

выступает основополагающим нормативно-правовым актом, регулирующим данную область деятельности. Данным документом, в частности, устанавливаются положения об особенностях разработки и практической реализации технических регламентов, о реализации механизма соответствия, знаках соответствия и сертификации, о решении вопросов государственного контроля и надзора в данной сфере. Также рассматриваемым федеральным законом устанавливаются нормы юридической ответственности за нарушение законодательства о техническом регулировании.

Техническое регулирование, соответствие и сертификация в отечественной практике регламентируются именно данным документом как основным, создают необходимую нормативно-правовую базу для уточнения регулирования уже на локальном уровне [5].

Во-вторых, Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» – ключевой правовой источник в части реализации регламентации взаимоотношений потребителя и других участников правоотношений данной категории – продавцов, производителей, исполнителей и т.д. При организации системы менеджмента качества на предприятии положениями данного документа необходимо руководствоваться в числе первых. В частности, ЗЗПП определяет следующие ключевые нормы в контексте обеспечения качества продукции, работ или услуг:

– надлежащее качество;
– информация о качестве;
– замена товаров ненадлежащего качества, право на обмен;
– иные.

Таким образом, документ не только определяет основные положения относительно права потребителя на качество и при этом – на надлежащее качество, но также устанавливает конкретные юридические гарантии соблюдения этих прав, свобод, законных интересов. Важно, что в любых потребительских спорах ЗЗПП – это ключевой нормативно-правовой акт, а потому разработка системы менеджмента качества должна быть основана на его положениях [8].

Здесь же отметим и положения гражданского законодательства, которыми регулируются потребительские правоотношения. Пожалуй, в части нормативно-правового регулирования формирования и внедрения системы менеджмента качества на предприятии это единственный кодифицированный источник, регулирующий данную сферу так системно и комплексно.

На федеральном уровне правового регулирования также стратегическое значение имеют и подзаконные акты, выступающие частью национальной правовой системы. В частности, в области организации и реализации системы менеджмента качества среди примеров источников регулирования можно привести следующие документы:

– Постановление Правительства РФ от 15.12.2004 г. № 791 «Об утверждении Правил финансирования за счет средств федерального бюджета расходов в области технического регулирования»;
– Постановление Правительства РФ от 17.06.2004 г. № 294 «О Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии»;
– Постановление Правительства РФ от 15.08.2003 г. № 500 «О федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов и единой информационной системе по техническому регулированию»;
– иные.

Как видно из представленного перечня, с помощью подзаконных источников происходит детализация правового регулирования как в целом правоотношений в области организации и реализации системы менеджмента качества на предприятия, так и особенности правового статуса отдельных субъектов такой деятельности [2; 4]. Например, уполномоченного органа исполнительной власти. Также законодательство способствует формированию процессуальных инструментов обеспечения менеджмента качества, позволяют предприятию более эффективно разрабатывать собственное локальное регулирование.

Отдельное место в рассматриваемой системе необходимо уделить ГОСТам, которых в данной сфере деятельности принято достаточно много. В частности, такими источниками регулируются следующие положения: терминологический аппарат организации и реализации системы менеджмента качества на предприятии, порядок стандартизации и сертификации, порядок принятия международных и региональных документов в данной области деятельности, системные требования, а также управление охраной труда, и другое. Параллельно с данными ГОСТами, важной составляющей системы правового регулирования выступают также и профильные Национальные стандарты. В частности, это документы, регламентирующие следующие актуальные вопросы управления: менеджмент для достижения устойчивого успеха организации, руководящие указания по аудиту систем менеджмента, порядок сертификации систем менеджмента качества, а также некоторые иные [7].

Также необходимо рассмотреть и ведомственные акты, причем это касается не только источников, принимаемых Росстандартом и

выступающим фактически правовой основой. Кроме этого, следует обозначить также, к примеру, приказы Минтруда РФ (в частности, от 16.01.2023 г. № 12н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению системой менеджмента качества в авиастроении» и другие документы по профильным сферам профессиональной экономической деятельности), приказы Минздрава РФ (например, от 21.07.2020 № 726н «Об утверждении методики определения размера платы за оказание услуги по оценке условий производства и системы менеджмента качества производителя медицинского изделия…»), документы Росаккредитации РФ (к примеру, «СМ N 03.1-1.0011. Руководство по проведению оценки соответствия органов по сертификации систем менеджмента критериям аккредитации. Версия 02.2. Ноябрь 2024 г.»), а также ряд иных ведомственных актов [9].

Следующим уровнем – уже более точечным и четким по своим характеристикам – выступает локальное регулирование. Проанализируем на конкретном примере, возьмем для этого одно из ведущих промышленных предприятий России – ПАО «Северсталь».

Система менеджмента качества на данном предприятии организована достаточно комплексно, действует эффективно, для чего ПАО «Северсталь» был принят ряд локальных правовых источников, с которыми также можно ознакомиться на официальном сайте предприятия (*рисунок 2*).

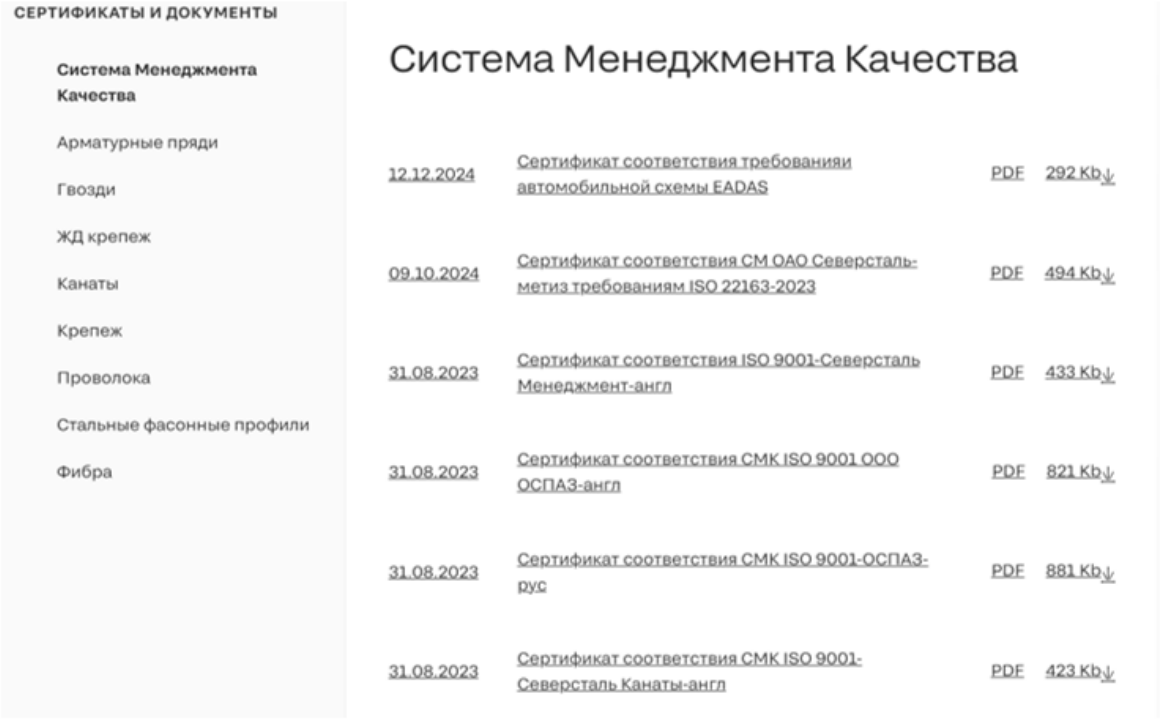


Рисунок 2. Скриншот страницы официального сайта ПАО «Северсталь»: система менеджмента качества [7]

Локальное регулирование на данном предприятии, таким образом, реализуется по следующим ключевым направлениям:

– организационно-управленческие аспекты формирования данной системы;
– практические аспекты реализации системы менеджмента качества как в общем, так и по отдельным направлениям;
– особенности правового статуса профильного структурного подразделения, а также иных участников правоотношений;
– иное [7].

Подход ПАО «Северсталь» к формированию источников регулирования локального уровня явно серьезный: из анализа размещенных на официальном сайте документов видно, что предприятие регулярно обновляет профильное локальное регулирование, причем источники представлены не только на русском, но и на иностранных языках – в частности, это английский, испанский, китайский и другие. Поэтому, характеризуя соответствующее правовое регулирование, очевидным будет вывод о том, что локальные правовые источники, регламентирующие

организацию и реализацию системы менеджмента качества в ПАО «Северсталь», отличаются своей гибкостью, динамичностью, актуальностью, законностью и рядом иных характеристик [1; 7].

Таким образом, как видно из представленного выше анализа, нормативно-правовое регулирование организации и реализации системы менеджмента качества на предприятии – это действительно многосоставная, сложная система источников различного уровня, начиная от международных и заканчивая локальными. Это свидетельствует о том, что сегодня в любых направлениях экономической деятельности ключевым выступает потребитель, это основной субъект правоотношений, главное лицо, на удовлетворение потребностей которого направлено функционирование самых разных представителей экономики. В т.ч. это касается и действия системы менеджмента качества [5; 10].

Главное в этом отношении – реализация принципов законности, гуманности, человекоцентризма, а также соответствия качества товаров, работ, услуг требованиям потребителей.

Кратко обозначим далее главные итоги представленного выше научного исследования по теме.

В настоящем исследовании особое внимание уделяется системе источников правового регулирования организации и реализации системы менеджмента качества на предприятии.

В частности, автором приводится трехступенчатая система актов регулирования, а именно:

– международные (к примеру, ИСО 9000, являющиеся, в соответствии с нормами ч. 4 ст. 15 Конституции РФ, частью национальной правовой системы России);
– национальные (ФЗ от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», подзаконные акты, ведомственные источники, ГОСТЫ, Национальные стандарты и другие);
– локальные (в работе проанализированы на примере локального регулирования ПАО «Северсталь».

В общем и целом, в работе приводятся также основные составляющие рассматриваемой системы, регулирование по которым осуществляется:

– определение необходимых ресурсов;
– разработка и применение управленческого инструментария;
– разработка и реализации процессов улучшения такого инструментария;
– иные.

Отметим, что степень эффективности реализации системы менеджмента качества на конкретном предприятии зависит от собственной эффективности каждого из ее структурных элементов, в т.ч. это касается и правового регулирования. Поэтому, как справедливо отмечается в исследовании, регламентация правоотношений на любом из представленных выше уровней в обязательном порядке должна осуществляться на реализации принципов законности, гуманности, человекоцентризма, а также соответствия качества товаров, работ, услуг требованиям потребителей.

Полагаем, в дальнейшем повышенное внимание к вопросам обеспечения качества продукции, товаров, услуг сохранится, собственно, как на национальном, так и на международном уровне. Как видно из представленного выше анализа источников, современный российский законодатель идет именно по этому пути.

Список литературы:

[1] Бычков, В.А. и др. Возможности моделирования управленческого процесса на нефтесервисных предприятиях // Управление образованием: теория и практика. – 2022. – № 10. – С. 69-79.

[2] Внедрение системы оценки качества на предприятии [Электронный ресурс] – Режим доступа: – URL: https://www.quality.eup.ru/DOCUM4/vsmkp.htm/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/24-2.gif

[3] Грабоздин, Ю.П. Организационно-экономический механизм реализации управленческого консультирования в системе менеджмента предприятия: дисс. д.э.н.: 5.2.6. / Грабоздин, Юрий Павлович. – Самара, 2023. – 298 с.

[4] Жмур, С.В., Анисимов, А.Ю. Ретроспективный анализ регулирования процесса управления персоналом // Естественно-гуманитарные исследования. – 2023. – № 5. – С. 108-119.

[5] Измайлов, М.К. Цифровые инструменты для анализа финансово-хозяйственной деятельности промышленных предприятий // Актуальные проблемы экономики и управления. – 2024. – № 3. – С. 24–32.

[6] Кантор, В.Е., Сметанина, Т.В. Доказательная база теории организации и ее связь с менеджментом качества социально-экономических систем: Актуальные вопросы современной науки и практики: сб. науч. ст. по матер. 10 Междунар. науч.-практ. конф. – Уфа: ООО «НИЦ «Вестник науки», 2023. – С. 132-141.

[7] Кретова, А.В. Теоретико-методологические основы обеспечения качества управления организациями: дисс. д.э.н. 08.00.05. / Кретова, Алина Викторовна. – Донецк, 2022. – 466 с.

[8] Официальный сайт ПАО «Северсталь» [Электронный ресурс] – Режим доступа: – URL:

https://metiz.severstal.com/for-clients/certificates/sistema-menedzhmenta-kachestva/

[9] Сейдов, Э.Н. Системы менеджмента качества как основной вид контроля качества в строительстве // Вестник науки. – 2022. – № 13. – С. 108-115.

[10] Система менеджмента качества: сборник документов [Электронный ресурс] – Режим доступа: – URL: https://www.consultant.ru/law/podborki/sistemy_menedzhmenta_kachestva_trebovaniya/

[11] Управление предпринимательскими структурами в постковидный период [монография] / [В.А. Мордовец и др.]; отв. редактор В.А. Мордовец. – Текстовое электрон. издан. – СПб.: Издательство «НИЦ АРТ», 2022. – 116 с.

Spisok literatury:

[1] Bychkov, V.A. et al. Possibilities of modeling the management process at oilfield service enterprises//Education management: theory and practice. – 2022. – № 10. - S. 69-79.

[2] Enterprise Quality System Implementation [Electronic Resource] - Access Mode: - URL: https://www.quality.eup.ru/DOCUM4/vsmkp.htm/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/VSMKP/24-2.gif

[3] Grabozdin, Yu.P. Organizational and economic mechanism for the implementation of management consulting in the enterprise management system: diss. Doctor of Economics: 5.2.6 ./Grabozdin, Yuri Pavlovich. - Samara, 2023. - 298 p.

[4] Zhmur, S.V., Anisimov, A.Yu. Retrospective analysis of the regulation of the personnel management process//Natural-humanitarian studies. – 2023. – № 5. - S. 108-119.

[5] Izmailov, M.K. Digital tools for analyzing the financial and economic activities of industrial enterprises//Actual problems of economics and management. – 2024. – № 3. - S. 24-32.

[6] Kantor, V.E., Smetanina, T.V. The evidence base of the theory of organization and its connection with the management of the quality of socio-economic systems: Current issues of modern science and practice: Sat. scientific. Art. by mother. 10 International. scientific-practical. conf. - Ufa: LLC “SIC” Bulletin of Science, “2023. - S. 132-141.

[7] Kretova, A.V. Theoretical and methodological foundations of ensuring the quality of management of organizations: diss. Doctor of Economics 08.00.05 ./Kretova, Alina Viktorovna. - Donetsk, 2022. - 466 s.

[8] Official website of PAO Severstal [Electronic resource] - Access mode: - URL: https://metiz.severstal.com/for-clients/certificates/sistema-menedzhmenta-kachestva/

[9] Seydow, E.N. Quality management systems as the main type of quality control in construction// Bulletin of Science. – 2022. – № 13. - S. 108-115.

[10] Quality Management System: Document Collection [Electronic Resource] - Access Mode: - URL: https://www.consultant.ru/law/podborki/sistemy_menedzhmenta_kachestva_trebovaniya/

[11] Management of entrepreneurial structures in the postcoid period [monograph]/[V.A. Mordovets et al.]; resp. editor V.A. Mordovets. - Text electron. published. - St. Petersburg: Publishing house “SIC ART,” 2022. - 116 s.

