

Жаринова Екатерина Михайловна

студентка

Суетин Илья Николаевич

канд. пед. наук, д-р ист. наук, доцент, профессор

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСА: ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ

***Аннотация:** в статье рассматривается управление качеством сервиса с точки зрения правовых аспектов. Идет анализ законодательства о защите прав потребителей, стандартов и нормативов качества, договорных отношений и судебной практики в данной сфере. Особое внимание уделяется необходимости соблюдения правовых норм для обеспечения качества сервиса и защиты прав потребителей. Статья будет полезна специалистам в области управления качеством сервиса, юристам, работающим с вопросами защиты прав потребителей, а также всем, кто интересуется данной темой.*

***Ключевые слова:** сервис, управление качеством, правовые аспекты, защита прав потребителей, стандарты качества, договорные отношения, судебная практика.*

В условиях современного рынка качество сервиса становится одним из ключевых факторов успеха компании. Эффективное управление качеством сервиса позволяет повысить удовлетворённость клиентов, укрепить их лояльность и обеспечить долгосрочное развитие бизнеса. Однако управление качеством сервиса также сопряжено с рядом правовых аспектов, которые необходимо учитывать при разработке и реализации соответствующих стратегий.

Правовые аспекты управления качеством сервиса включают в себя Законодательство о защите прав потребителей, стандарты и нормативы качества, договорные отношения и судебную практику. Стоит рассмотреть каждый аспект подробнее.

Законодательство о защите прав потребителей

В Российской Федерации действует Закон о защите прав потребителей, который регулирует отношения между потребителями и продавцами, исполнителями, изготовителями. Закон устанавливает права потребителей на качественный товар или работу, услугу, а также ответственность продавцов, исполнителей, изготовителей за нарушение этих прав.

Закон о защите прав потребителей направлен на защиту прав и интересов потребителей, обеспечение их безопасности и повышение качества товаров, работ, услуг. Он обеспечивает потребителям право на безопасность товара (работы, услуги), информацию о товаре (работе, услуге), качество товара (работы, услуги), обмен товара ненадлежащего качества и возмещение убытков. Потребители могут требовать у продавцов возмещение убытков при некачественной работе, услуге или товаре.

Закон также устанавливает порядок рассмотрения требований потребителя, сроки их удовлетворения, а также ответственность за их нарушение. Закон о защите прав потребителей – важный инструмент обеспечения прав и интересов потребителей в России, позволяющий защитить их права при покупке некачественного товара или услуги, а также получить компенсацию за ущерб.

Стандарты и нормативы качества

В России действуют национальные стандарты качества, которые являются обязательными для организаций всех сфер деятельности.

Соблюдение стандартов обеспечивает безопасность товаров (работ, услуг) и их соответствие ожиданиям клиентов. Это позволяет повысить конкурентоспособность российских товаров на внутреннем и внешнем рынках [2].

Стандарты качества могут быть международными, региональными и национальными. Российские национальные стандарты разрабатываются с учетом требований законодательства, экономики, общества и международных стандартов. Они являются обязательными и способствуют обеспечению высокого качества товаров и повышению конкурентоспособности бизнеса. Кроме того, это укрепляет доверие потребителей к продукции и услугам.

Договорные отношения

Качество сервиса может быть предметом договорных отношений между организацией и ее клиентами. В договоре могут быть предусмотрены требования к качеству товаров (работ, услуг), а также ответственность за их нарушение.

Договорные отношения между организацией и клиентом являются важным инструментом управления качеством сервиса. Они позволяют установить четкие требования к качеству товаров (работ, услуг) и обеспечить их соблюдение.

В договоре могут быть предусмотрены следующие требования к качеству товаров (работ, услуг):

- характеристики товара (работы, услуги), которые должны соответствовать определённым стандартам качества;
- сроки выполнения работ (оказания услуг);
- ответственность за нарушение требований к качеству товаров (работ, услуг).

Ответственность за нарушение требований к качеству товаров (работ, услуг) может быть предусмотрена в виде:

- возмещения убытков;
- уплаты неустойки (штрафа, пени);
- компенсации морального вреда.

Договорные отношения позволяют обеспечить защиту прав потребителей и интересов бизнеса. Они способствуют повышению качества товаров (работ, услуг) и повышению конкурентоспособности российских товаров, работ и услуг на внутреннем и внешнем рынках [3].

При заключении договора необходимо учитывать требования законодательства о защите прав потребителей. Договор должен соответствовать требованиям закона и не ущемлять права потребителей.

Судебная практика

В случае нарушения прав потребителей они могут обратиться в суд. В судебной практике по делам о защите прав потребителей выделяют несколько основных направлений [1].

Для эффективного управления качеством сервиса необходимо учитывать следующие правовые аспекты:

- соблюдение законодательства о защите прав потребителей;
- предоставление качественных товаров и услуг;
- соблюдение гарантийных обязательств;
- ответственность за нарушение прав потребителей;
- соблюдение правил и норм, установленных законодательством;
- соблюдение условий договоров с клиентами;
- соблюдение прав интеллектуальной собственности;
- соблюдение антимонопольного законодательства;
- соблюдение налогового законодательства;
- соблюдение трудового законодательства.

Управление качеством сервиса является важным элементом деятельности организации. Правовые аспекты управления качеством сервиса позволяют обеспечить соблюдение прав потребителей и интересов бизнеса.

В заключение можно сказать, что управление качеством сервиса является важным аспектом деятельности любой организации, предоставляющей товары или услуги. Правовые аспекты управления качеством сервиса играют ключевую роль в обеспечении соблюдения прав потребителей и интересов бизнеса.

Правовые аспекты включают в себя соблюдение законодательства о защите прав потребителей, предоставление качественных товаров и услуг, соблюдение гарантийных обязательств, ответственность за нарушение прав потребителей и другие аспекты.

Для обеспечения высокого уровня управления качеством сервиса необходимо разработать и внедрить систему управления качеством, которая будет соответствовать требованиям законодательства и потребностям клиентов. Система управления качеством должна включать в себя стандарты качества, контроль качества, оценку удовлетворенности клиентов, анализ работы персонала и корректирующие действия.

Управление качеством сервиса – это непрерывный процесс, который требует от организации постоянного внимания и усилий. Однако оно является необходимым условием для успешного развития бизнеса и обеспечения его конкурентоспособности.

Таким образом, правовые аспекты управления качеством сервиса являются основой для эффективного управления качеством сервиса и обеспечения соблюдения прав потребителей и интересов бизнеса. Соблюдение законодательства, стандартов и нормативов качества, а также заключение договоров с клиентами являются ключевыми элементами эффективного управления качеством сервиса.

Список литературы

1. Миронов М.Г. Управление качеством / М.Г. Миронов. – М.: Проспект; Велби, 2007. – 84 с. EDN YWYUUQ
2. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/2774495/page:22/> (дата обращения: 06.04.2024).
3. Правового регулирования в сфере сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/3AWihf> (дата обращения: 06.04.2024).