

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Муравьева Н.Н. Маркетинг услуг. – М.: Высшее образование, 2009. – 256 с.
2. Быков В.А. Конкурентоспособность товара: научные основы, методы оценки, управление. – М.: Научная книга, 2003. – 208 с.
3. Лифиц И.М. Формирование и оценка конкурентоспособности товаров и услуг. – М.: Юрайт-Издат, 2004. – 336 с.
4. Савицкая Г.В. Экономический анализ. – М.: Новое знание, 2005. – 651 с.
5. Михайлов В.И. Как принимать решения. – СПб.: Химера, 2001. – 200 с.
6. Евланов Л.Г. Теория и практика принятия решений. – М.: Экономика, 1994. – 176 с.
7. Лапач С.Н., Чубенко А.В., Бабич П.Н. Статистика в науке и бизнесе. – М.: Морион, 2002. – 640 с.
8. Уляшенко В.В., Карнышова Т.А., Луговская В.Р., Овсянникова М.А. Определение цены на новые телекоммуникационные услуги на основе метода многокритериальной оптимизации // Научная сессия ТУСУР-2009. – Томск, 2009. – Ч. 5. – С. 131–133.
9. Петухова И.В., Петухова Н.В. Прогнозирование емкости рынка отдельных групп товаров и услуг // Маркетинг в России и за рубежом. – 2000. – № 5. – С. 81–90.

*Поступила 14.10.2009 г.*

УДК 338.518:658.562

**ТРАНСФОРМАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
В КОРПОРАТИВНЫХ СТАНДАРТАХ**

Н.В. Высоцкая

Ухтинский государственный технический университет  
E-mail: nvisotskaia@mail.ru.

*Рассмотрено, как в условиях формирования системы национальных стандартов применяемые на производстве нормы могут быть пересмотрены на корпоративном уровне. Показано, что разработка и внедрение систем менеджмента качества, соответствующих требованиям «СТО Газпром серии 9000» – один из современных способов повышения надёжности строительства и эксплуатации объектов магистрального трубопроводного транспорта.*

**Ключевые слова:**

*Система менеджмента качества, магистральный трубопровод, проектирование, строительство, стандарты, соответствие.*

**Key words:**

*Quality Management System, main pipeline, design, construction, standards, conformity.*

Мировая экономика имеет огромный опыт применения так называемых системных стандартов, способствующих повышению качества продукции/услуг, экологической и промышленной безопасности и предотвращению нанесения вреда здоровью человека. Это стандарты серии ИСО 9000, ИСО 14000, OHSAS 18000. В национальной транскрипции требования в области качества, экологии и охраны труда изложены в стандартах ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО 14001, ГОСТ 12.1.006.

Российские монополии по производству топлива разработали корпоративные системы, отвечающие требованиям международных и национальных стандартов и учитывающие специфику нефтяной и газовой отраслей с точки зрения минимизации возможного воздействия на окружающую среду, в том числе, здоровье человека.

Основным направлением развития российского нефтегазового комплекса является формирование трубопроводной транспортной системы. Для транспортировки топлива сегодня используются высокоиндустриальные методы организации строительства. Сложное нефтегазовое трубопроводное

оборудование будет эффективно, надёжно и безопасно функционировать только в случае соответствия всем предъявленным требованиям стандартов с точки зрения сложной технологии, экологии, а также вопросов качества продукции.

Строительство магистральных трубопроводов всегда требовало управления его качеством. А в наше время, в особенности, возникает необходимость радикального совершенствования методов организации и управления качеством трубопроводного строительства. Отечественный бизнес из-за отсутствия современной правовой базы стандартизации продолжает инвестировать средства в развитие корпоративных систем стандартизации, отвечающих требованиям международных и национальных норм. С этой целью ОАО «Газпром» ввёл в действие корпоративные стандарты «СТО Газпром серии 9000».

Данные стандарты относятся к категории отраслевых, т. е., помимо общих организационных моментов, они учитывают отраслевую специфику работы ОАО «Газпром», рассматривают технические, правовые и иные аспекты, что делает эти стандарты

более «жесткими» по сравнению с ИСО 9001. Но с другой стороны, более серьёзное внимание к производству и к организации работ значительно повышает гарантии качества продукции. В связи с этим введение «СТО Газпром серии 9000» своевременно и актуально. ОАО «Газпром» разработал собственную систему стандартов для своих поставщиков, так как активно нуждается в подтверждении качества исходных материалов и оборудования. Актуальность введения «СТО Газпром серии 9000» обусловлено:

- динамичностью развития газовой отрасли, высокими темпами строительства и ввода в эксплуатацию производственных объектов;
- эффективностью развития нефтегазового сектора экономики, являющегося ключевым для интересов государства в сфере национальной безопасности;
- опасностью всех производственных объектов газовой отрасли;
- строительством и функционированием производственных объектов в жестких климатических условиях и геологических структурах.

Требования, изложенные в «СТО Газпром 9001–2006», применимы ко всем организациям строительного комплекса (проектно-изыскательским организациям, строительным подрядчикам, техническим заказчикам, предприятиям стройиндустрии и объектам капитального строительства), работающим на рынке ОАО «Газпром».

Рассмотрим подробнее, как в условиях формирования системы национальных стандартов применяемые на производстве нормы могут быть пересмотрены на корпоративном уровне путём разработки данных стандартов организации.

За основу «СТО Газпром 9001–2006» взята структура ИСО 9001 [1–3] и добавлены дополнительные требования. Появились общие требования к содержанию бизнес-плана; аттестации персонала; мотивации и ответственности персонала; анализу возможных сбоев в работе; конфиденциальности и т. д. Уделено внимание аутсорсингу, явлению, зарекомендовавшему себя, как вид услуг, способствующий повышению качества и надёжности обслуживания, внедрению передовых технологий (в том числе, использование положительного чужого опыта), улучшению управляемости, высвобождению основного капитала и ресурсов организации для других целей. При этом следует привести сдержанную оценку аутсорсинга И. Ковалёва – менеджера в Ford Motor в России: «Снижение издержек является важным побудительным фактором к аутсорсингу. Но нельзя прибегать к аутсорсингу с единственной целью – сэкономить. Основная цель – не заниматься непрофильным бизнесом и тем самым снять с компании связанные с этим заботы» [4].

Выделение в «СТО Газпром 9001–2006» таких направлений, как проектирование объектов капитального строительства, организация кооперации при капитальном строительстве, централизован-

ное материально-техническое обеспечение и т. д., обусловлено их влиянием на общую организационную и экономическую эффективность деятельности ОАО «Газпром»; взаимосвязью производственных и сопутствующих процессов в деятельности организаций и корпоративной политикой ОАО «Газпром». В частности, кооперация ориентирует на учёт многообразия и сложности при проектировании и организации строительства трубопроводного транспорта.

Документация системы менеджмента качества, согласно «СТО Газпром 9001–2006», дополнительно включает стандарты на продукцию потребителя (технические условия, спецификации); планы качества (особенно в отношении процессов, которые являются нестабильными); нормативные правовые акты (национальные и международные). Появление этих требований вызвано тем, что среди большого количества существующих нормативных документов, используемых при проектировании и строительстве трубопроводного транспорта, много противоречивых, которые содержат правовые нормы, не соответствующие современному уровню законодательства (в частности, касающиеся выполнения проектно-конструкторской документации на электронном носителе); а также то, что многие из них не введены в действие. Всё это не способствует ни техническому прогрессу, ни повышению качества проектной и строительной деятельности ОАО «Газпром»; не идёт речь и об удовлетворении требований потребителей. Определяет появление этих требований Федеральный закон «О техническом регулировании».

При анализе проектов необходимо участие представителей потребителя и поставщика – это требует «СТО Газпром 9001–2006». Цель данного требования – предварительное оценивание результатов проектирования, выявление проблем, а также предварительное согласование перечня материалов и оборудования и условий их поставки. То же самое касается представителей потребителя и поставщика сначала при верификации, а потом при валидации проектов. Выделяются общие требования, предъявляемые непосредственно к самим представителям поставщиков, с точки зрения наличия лицензии на их деятельность, одобрения их потребителем, содействия поставщикам в достижении соответствия их систем менеджмента качества требованиям «СТО Газпром 9001–2006». Следовательно, необходимо организовать действенный контроль работы и своевременно отказываться от услуг ненадёжных поставщиков (по возможности). Централизованные закупки осуществляются на конкурсной основе, а закупаемая продукция должна быть сертифицирована. И потребитель, и поставщик активно участвуют в процессе верификации закупленной продукции. Эти специальные требования необходимы в целях своевременного выполнения плана поставок качественной продукции, гарантирующих исполнения организацией контрактных условий с потребителем.

Новые требования «СТО Газпром 9001–2006» направлены в основном на повышение эффективности деятельности ОАО «Газпром». Важно то, что эти требования предъявляются к системе менеджмента качества организации с целью улучшения её результативности. В организации используются статистические методы управления процессами, разработаны способы оценки удовлетворённости потребителей.

Особое внимание стандарты обращают на специальные характеристики продукции и особо ответственные процессы, перечень которых определяется организацией по согласованию с потребителем, при строительстве магистральных трубопроводов газовой отрасли – это, прежде всего, земляные работы (взрывные, буровые), а также сварочные и изоляционные.

Так как в ходе внутренних и внешних аудитов выявляется значительное количество несоответствий, то, согласно «СТО Газпром 9001–2006», возрастает и частота внутренних аудитов, а также общие требования к квалификации персонала, осуществляющего внутренний аудит.

Группа требований стандартов предполагает построение механизма управления входящими в ОАО «Газпром» организациями, их дочерними фирмами, а также предприятиями, которые хотят поставлять Газпрому продукцию. Все они должны следовать единой политике ОАО «Газпром». Проектные организации, работающие с ОАО «Газпром», известны. Строительные организации при заключении договоров проходят строгий отбор, требования к которому давно установлены. Они могут иметь сертифицированную систему менеджмента качества, но предпочтение будет отдано тем, у которых есть сертификат на систему менеджмента качества, соответствующую «СТО Газпром 9001».

Что касается специальных требований стандартов, направленных на обеспечение безопасности строительства магистральных трубопроводов газовой отрасли, то нет необходимости в каких-либо дополнительных специальных требованиях к СМК строительной организации при оценке соответствия существующим федеральным и ведомственным строительным нормам, являющимся доказательной базой соблюдения требований технических регламентов, введённых в действие Федеральным законом «О техническом регулировании». Достаточно лишь сделать ссылку на них.

В «СТО Газпром 9001–2006» также указывается, что в области применения информационных технологий целью единой политики ОАО «Газпром» является создание системы информационного обеспечения системы менеджмента ОАО «Газпром», включая систему менеджмента качества, что позволит организации повысить результативность своей деятельности с точки зрения ответственности за безопасность и качество спроектированного и построенного объекта, а также достоверности информирования.

Не следует внедрять все новые рекомендации стандартов, не оценив предварительно, насколько они актуальны для данного объекта строительства, в частности, для строительства магистральных трубопроводов. С учётом специфики и сложившейся практики некоторые разделы документации (технологические схемы, карты, регламенты), возможно, не имеют отношения к данному объекту строительства. Определённые виды контроля, записей возможно не нужны, либо ряд работ выполняет субподрядная организация (аутсорсинг). Внедрение «СТО Газпром 9001–2006» должно быть разумным. Всё это необходимо для предотвращения перегрузки создаваемых систем менеджмента качества неактуальными и непрофильными для них элементами. Согласно «СТО Газпром 9001–2006» данный вопрос необходимо рассматривать в плане качества, что актуально для многих заказчиков и отражается ими в договоре.

#### Выводы

Показано, что за счёт введения корпоративных стандартов «СТО Газпром 9001–2006» происходит совершенствование систем менеджмента качества подразделений, дочерних фирм ОАО «Газпром», а также их поставщиков и подрядчиков. Появились дополнительные требования к содержанию бизнес-плана, аттестации и ответственности персонала, анализу возможных сбоев в работе, аутсорсингу. Оптимизация управленческих схем, возрастание числа внутренних аудитов, ужесточение требований, предъявляемых к поставщикам и подрядчикам, улучшение результативности процессов приводят к повышению надёжности магистральных трубопроводов и снижению затрат на выявление и устранение дефектов.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Изд-во стандартов, 2001. – 21 с.
- СТО Газпром 9001–2006. Системы менеджмента качества. Требования. Ч. 1. Общие требования. – М.: ИРЦ ОАО Газпром, 2006. – 23 с.
- СТО Газпром 9001–2006. Системы менеджмента качества. Требования. Ч. 2. Специальные требования. – М.: ИРЦ ОАО Газпром, 2006. – 10 с.
- Computerword Россия. – 2004. – 26 окт. – 50 с.

*Поступила 25.09.2009 г.*