

КАЧЕСТВО ПРОЦЕССА АТТЕСТАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ НЕРАЗРУШАЮЩЕГО КОНТРОЛЯ

Шлякова Н.Н.

Томский политехнический университет, г. Томск

Научный руководитель: Васендина Е.А., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества

Физические методы неразрушающего контроля (методы НК) обладают наибольшими функциональными возможностями из всех известных методов проверки качества, применяемых при производстве строительно–монтажных работ. В связи с этим методы НК являются самой массовой технологической операцией в настоящее время. Аттестация по неразрушающему контролю является важной процедурой для нормальной и эффективной работы всего персонала.

Специалисты, осуществляющие неразрушающий контроль должны быть аттестованы в соответствии с Правилами аттестации персонала в области неразрушающего контроля. Аттестация специалистов в области неразрушающего контроля проводится в целях подтверждения их компетентности и предоставления права на выполнение работ по одному или нескольким методам неразрушающего контроля. Помимо перечисленного, аттестация специалистов НК обязательна для организаций, которые осуществляют деятельность по неразрушающему контролю на опасных производственных объектах и организаций, проводящих аттестацию в области неразрушающего контроля.

Качество процесса аттестации, т. е. в какой степени она по своим параметрам качества будет соответствовать ожиданиям потребителя, зависит от качества выполнения предыдущих этапов жизненного цикла процесса при предоставлении данной услуги.

Жизненный цикл процесса аттестации специалистов НК состоит из 4 этапов:

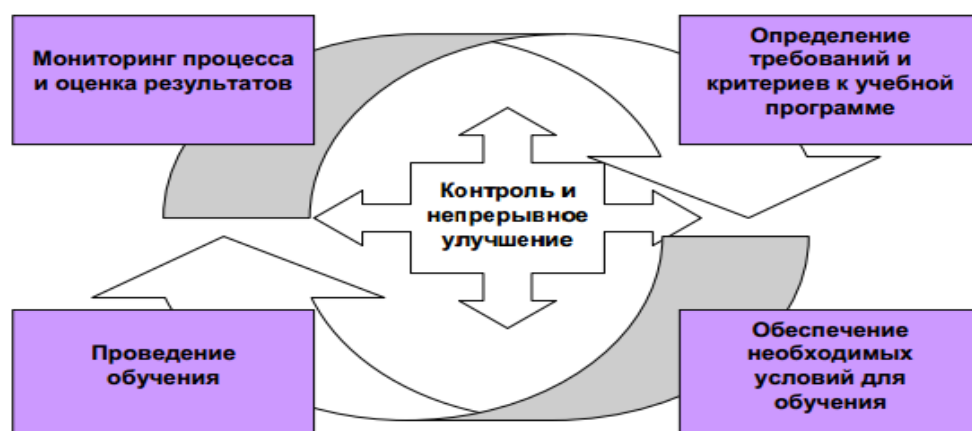


Рис. 1. Жизненный цикл процесса аттестации специалистов НК

Качество процесса аттестации специалиста – это не только определенный уровень материально–технической базы, технологии, организация производства, но и соответствующий уровень профессионализма и культуры управленческих решений.

Для формального описания качества данного процесса используются показатели качества, приведенные в таблице 1:

Таблица 1. Показатели качества услуг

Показатель	Краткое описание
Надежность	Способность провести обещанную аттестацию в установленном объеме
Своевременность	Проведение аттестации в необходимые клиенту или оговоренные сроки
Длительность	Период обслуживания потребителя
Материальность	Восприятие помещений, наличие необходимого оборудования, внешний вид персонала
Технологичность	Особенности протекания технологического цикла выполнения аттестации
Отзывчивость	Искреннее желание помочь клиенту и быстрое оказание ему услуг
Профессиональность	Численный состав сотрудников, участвующих в процессе аттестации, а так же профессионально-квалифицированные характеристики
Полнота	Предоставление клиенту услуги в полном объеме
Безопасность	Гарантия того, что в процессе аттестации не возникнет вреда здоровью и имуществу клиента
Информационность	Экологические характеристики услуг, процесса аттестации

Несоответствие данным критериям свидетельствует о ненадлежащем качестве процесса аттестации специалистов.

Причины несоответствия могут быть выявлены следующие:

1.Неправильная оценка руководством организации ожиданий потребителя часто происходит, когда руководство даже не пытается узнать требований потребителей. Часто менеджеры считают, что они прекрасно осведомлены о нуждах потребителей, но, поскольку никаких исследований не проводилось, данное мнение ошибочно.

2.Достижение определенного качества аттестации специалистов в НК затрудняется из-за упущений в процессе ее предоставления. Вполне возможно, что качество процесса, процедура ее предоставления разработаны хорошо, тем не менее, менеджеры не имеют возможности или просто не желают направить ресурсы организации на устранение проблемы. Нельзя исключить и недостаточную разработку системы аттестации.

3.Низкое качество обслуживания возможно, если сотрудники аттестационного центра, непосредственно обслуживающие потребителей, недостаточно мотивированы или не способны выполнить задания.

4. Ожидаемая аттестация, возможно, оценивается из-за неправильного ее восприятия. Оценка данного процесса зависит от того, удовлетворяет она или превосходит ожидания потребителей. Реклама, завышающая качество аттестации, приводит к снижению их воспринимаемого качества, т. к. результат не оправдывает потребительских ожиданий.

Факторы, влияющие на процесс аттестации специалистов неразрушающего контроля:

1. Качество субъекта получения аттестационной услуги.
2. Качество объекта предоставления аттестации.
 1. Качество управления (назначение, принципы, методы, цели, структура, организация планирования).
 2. Качество проекта предоставления аттестации (структура и содержание программы обучения).
 3. Качество ресурсного обеспечения процесса предоставления услуги: материально-технического (аудитории, оборудование, лаборатории); методического (учебная литература, пособия и т. д.); профессорско-преподавательского и вспомогательного состава; финансового и т. д.
3. Качество процесса предоставления аттестационной услуги.
 1. Качество организации и реализации применяемых технологий аттестации (структура взаимодействия субъектов, форма и содержание образовательных процессов, мотивационные факторы).
 2. Качество контроля процесса.
 3. Качество контроля результатов аттестации.

Качество процесса аттестации специалистов неразрушающего контроля, остается одной из серьезных проблем развития системы качества предприятия. Кроме того, удовлетворенность, лояльность клиентов является важнейшим конкурентным преимуществом любой организации, что в особенности характерно для сферы услуг.

Список информационных источников

1. Абрамов С.С. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя // Экономика и экономические науки. – 2011. – №1
2. Менеджмент в СОО. [Электронный ресурс] режим доступа: <http://www.ido.rudn.ru/open/menegment>. 19.12.14.
3. ПБ 03–440–02. Правила аттестации персонала в области неразрушающего контроля. – М: НПО ОБТ, 2002.