

ЗМІСТ

Вступ	3
Розділ 1. ВИНИКНЕННЯ КВАЛІМЕТРІЇ	5
1.1. Як якість вимірюється та кількісно оцінюється в кваліметрії.....	5
1.2. Чому з’явилося оцінювання якості	6
1.3. Що таке кваліметрія.....	7
Контрольні питання до розділу 1	9
Розділ 2. ПРИНЦИПИ КВАЛІМЕТРІЇ	10
2.1. Про деякі принципи, які сформувалися в кваліметрії	10
2.1.1. Перший принцип кваліметрії.....	10
2.1.2. Другий принцип кваліметрії	26
2.1.3. Третій принцип кваліметрії	27
2.1.4. Четвертий принцип кваліметрії.....	27
2.1.5. П’ятий принцип кваліметрії.....	28
2.1.6. Шостий принцип кваліметрії	28
2.1.7. Сьомий принцип кваліметрії	29
2.2. Мета та порядок оцінювання якості.....	29
Контрольні питання до розділу 2	31
Розділ 3. УМОВИ ВИКОРИСТАННЯ КВАЛІМЕТРІЇ	32
3.1. Сучасні вимоги до методів оцінювання якості	32
3.2. Якість продукції як об’єкт оцінювання в системі “виробник – споживач”	36
3.3. Номенклатура показників якості.....	41
3.3.1. Класифікація властивостей та показників якості продукції.....	41
3.3.2. Рекомендації щодо формування номенклатури показників якості продукції в сучасних умовах	51
3.4. Вибір базових зразків для оцінювання рівня якості	55
Контрольні питання до розділу 3	59
Розділ 4. МЕТОДИ КВАЛІМЕТРІЇ	60
4.1. Оцінювання одиничних показників якості	60
4.1.1. Диференційний метод оцінювання якості	60
4.1.2. Методи визначення значень показників якості	64
4.1.3. Визначення еталонних і бракувальних значень показників якості.....	69
4.1.4. Застосування методу реперних точок для оцінювання одиничних показників якості.....	73
4.1.5. Переваги та недоліки диференційного методу оцінювання якості.....	78
4.2. Оцінювання комплексних показників якості.....	79
4.2.1. Методи визначення комплексних показників на основі функціональної залежності основного або інтегрального показника якості	79
4.2.2. Методи визначення комплексних середньозважених показників якості	82

4.2.3. Змішаний (комбінований) метод оцінювання якості	83
4.2.4. Переваги та недоліки комплексного та змішаного методів оцінювання якості	84
4.3. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості	86
4.3.1. Вартісний метод визначення коефіцієнтів вагомості	86
4.3.2. Експертний метод визначення коефіцієнтів вагомості.....	87
4.3.3. Ймовірнісний метод визначення коефіцієнтів вагомості	87
4.3.4. Змішаний метод визначення коефіцієнтів вагомості	87
4.3.4.1. Метод переваг	90
4.3.4.2. Метод рангів.....	91
4.3.4.3. Перший метод попарного порівняння	91
4.3.4.4. Другий метод попарного порівняння	92
4.3.4.5. Метод повного попарного порівняння.....	92
4.3.4.6. Метод послідовних порівнянь	93
4.3.5. Експертно-статистичний метод визначення коефіцієнтів вагомості показників якості.....	93
Контрольні питання до розділу 4.....	95
Розділ 5. ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ МЕТОДІВ КВАЛІМЕТРІЇ.....	96
5.1. Оцінювання якості продукції на етапах “петлі якості”	96
5.2. Відмінності під час оцінювання якості продукції для різних груп споживачів	102
5.3. Рекомендації щодо впровадження коефіцієнта неоднорідності показників якості продукції	103
5.4. Врахування морального старіння продукції під час оцінювання її якості.....	105
5.5. Оцінювання якості продукції в умовах ринкової економіки	107
5.6. Вибір формули об’єднання відносних показників якості у комплексні	115
5.7. Коефіцієнт вето.....	123
Контрольні питання до розділу 5.....	128
Розділ 6. ЕКСПЕРТНІ МЕТОДИ В КВАЛІМЕТРІЇ	129
6.1. Задачі в експертних методах	129
6.2. Підготовка експертного опитування	132
6.2.1. Формування робочої групи	132
6.2.2. Формування експертної групи	133
6.2.3. Якість експерта.....	134
6.2.4. Загальні вимоги до всіх технічних заходів проведення експертного опитування	141
6.3. Шкали, що використовуються під час експертного оцінювання якості.....	143
6.3.1. Оптимальні типи оцінювальних шкал.....	144
6.3.2. Розмірність оцінювальної шкали.....	145
6.3.3. Розмах оцінювальної шкали.....	146
6.3.4. Квантифікація якісних понять	147
6.4. Процедура формулювання питань експертам	149
6.4.1. Процедури формулювання питань, що засновані на рангових шкалах (шкалах порядку)	150
Контрольні питання до розділу 6.....	152

Розділ 7. КВАЛІМЕТРИЯ ПОСЛУГ	153
7.1. Принципи оцінювання рівня якості послуг	153
7.2. Основні показники якості послуг	155
7.2.1. Вибір номенклатури показників якості послуг	155
7.2.2. Показники призначення	155
7.2.3. Показники безпеки	156
7.2.4. Показники надійності	157
7.2.5. Показники професійного рівня персоналу	157
7.3. Методи визначення значень показників якості послуг	158
7.3.1. Класифікація методів оцінювання показників якості послуг	158
7.3.2. Основні методи визначення значень показників якості послуг	158
7.4. Оцінювання якості послуг	159
Контрольні питання до розділу	161
Розділ 8. КВАЛІМЕТРИЯ ПЕРСОНАЛУ	162
8.1. Оцінювання результатів та складності праці спеціалістів	162
8.1.1. Оцінювання результатів праці	166
8.1.2. Оцінювання складності праці спеціалістів	168
8.2. Оцінювання особистісних якостей (соціотипу) працівників та їхнього фізичного стану	171
8.3. Оцінювання міжособистісних відносин у колективі та особливо значущих якостей співробітників	183
Контрольні питання до розділу	193
Розділ 9. АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ КВАЛІМЕТРИЇ	194
Контрольні питання до розділу 9	199
Висновок	200
Додатки	201
Список літератури	245