

6. МЕТРОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ.

РОЗВИТОК КВАЛІМЕТРІЇ ЯК НАУКИ

- 6.1. Розвиток кваліметрії як науки
- 6.2. Показники якості
- 6.3. Вимірювання якості
- 6.4. Експертна оцінка якості продукції, послуг

6.1. Розвиток кваліметрії як науки

Кваліметрія – розділ метрології, де вивчаються питання якості.

«Квалі» по латині означає «який, якої якості», а «метрео» на давньогрецькому – міряти, вимірювати.

Кваліметрія – наука про способи виміру і кількісної оцінки якості продукції та послуг.

Кваліметрія дозволяє давати кількісні оцінки альтернативним (якісним) характеристикам послуги.

Основною метою кваліметрії є розробка і вдосконалення методик, які дозволяють виразити якість конкретного оцінюваного об'єкта одним числом, що характеризує ступінь задоволення об'єктом громадської чи особистої потреби.

Методами оцінки і перевірки якості послуг є соціологічний (опитування споживачів) і експертний, заснований на аналітичній роботі досвідчених фахівців за відповідними послуг з даними власних спостережень, результатами опитувань, зі скаргами (рекламаціями) та подяками, а також пропозиціями споживачів. Для оцінки якості матеріальних послуг можуть використовуватися разом з соціологічним і експертним методами розрахунково-аналітичні, інструментальні, органолептичні та інші методи.

Послуги мають ряд особливостей, що визначають специфічне сприйняття їх якості споживачем.

Основні особливості послуг:

- висока роль людського фактора;
- невідчутність; нездатність до зберігання;
- нестабільність процесу надання;
- наявність тимчасового розриву між фактом купівлі-продажу та фактом споживання; сезонні коливання попиту;
- територіальна роз'єднаність виробника і споживача; полярність властивостей послуги «стандартність – індивідуальність і т.д.

6.2. Показники якості

Показники якості ґрунтуються на показниках:

- призначення,
- надійності (збереження),
- економного використання сировини, матеріалів, палива,
- органолептичних,
- патентно-правових,
- технологічності,
- транспортабельності,
- стандартизація й уніфікація,
- патентно-правових,
- екологічних,
- естетичних.

Показники якості:

- абсолютні значення показника якості можуть бути як розмірні, так і безрозмірні;
- відносні значення тільки безрозмірні.

Показники якості:

- одиничні (Відносяться до однієї із властивостей, що визначає якість);
- комплексні (Відносяться одночасно до декількох властивостей, що визначають якість

6.3. Вимірювання якості

Схема вимірювання якості складається з двох етапів:

1. Визначення значень показників якості.
2. Порівняння значень отриманих показників якості з показниками іншого продукту.

Методи вимірювання показників якості:

- інструментальний,
- реєстраційний,
- розрахунковий,
- хімічний,
- фізичний
- органолептичний,
- фізико-хімічний,
- соціологічний,
- бактеріологічний,
- експертний.

За допомогою вимірювань визначаються, як правило, значення отриманих показників якості. Розрахунковим шляхом отримують патентно-правові та економічні показники, показники однорідності продукції, стандартизації та уніфікації

Порівняння показників якості, значення яких вимірювали або отримали розрахунковим шляхом, може проводитися за шкалою інтервалів або за шкалою відношень

Як багатомірний об'єкт вимірювання характеризується більшістю показників якості, значення яких *потрібно порівнювати* у двох співставлених зразках (вихідному та порівнювальному).

Порівняння за шкалою інтервалів:

- Якщо різниця між порівнювальними та вихідним зразком позитивна – є підвищення якості. Навпаки – зниження якості.
- Якщо при порівнянні результатів дослідження одні показники виявляються позитивними, а інші – негативними, то необхідно перейти до більш глибокої моделі якості.

Порівняння за шкалою відношень:

- При підвищеній якості продукції відношення порівняного з вихідними показниками повинно бути більше одиниці.
- При зниженні якості продукції відношення порівняного з вихідними показниками повинно бути меншим одиниці.

Вимірювання якості в абсолютному виразі дозволяє вирішити ряд задач, пов'язаних з оцінкою якості різномірної продукції. Такі задачі виникають при аналізі робіт різних компонентів, окремих підприємств. При цьому якість продукції може бути виміряна шляхом порівняння їх узагальненого комплексного показника з базовим.

Результат вимірювання якості залежить від вибору вихідного зразка. Правильний вибір вихідного зразка (базовий або еталонний) накладає велику відповідність

6.4. Експертна оцінка якості продукції, послуг

Рівень якості виготовлення продукції – це характеристика її якості, яка встановлює ступінь відповідності фактичних значень показників якості продукції вимогам нормативних документів:

- Технічний рівень якості формується сукупністю показників якості продукції, в яку не входять економічні показники (напр., порівняння вітчизняної та зарубіжної продукції).
- Нормативний рівень використовується при вирішенні правових питань.
- Техніко-економічний рівень дає найбільш широку й узагальнену характеристику якості, яка включає економічні показники. Використовуються у системі атестації продукції.

У готельному бізнесі важко контролювати якість, тому що його продукт не можна виміряти як щось матеріальне: товаром є послуга. Якість її залежить від того, хто й при яких умовах виконує свою функцію.

Готельні послуги виробляються й споживаються одночасно, що обмежує можливість контролювати їхню якість. Непросто зберегти високу якість обслуговування в умовах підвищеного попиту. Обслуговування гостей – безпосереднє спілкування з людьми, різними за характером і темпераментом. Отут і важливо мати професійно підготовлений колектив.

Для вітчизняного готельного бізнесу це, на жаль, усе ще залишається однією з найбільше складних для виконання завдань.