

УДК 69.002.51

КВАЛІМЕТРІЯ ПРИ ОЦІНЦІ ЯКОСТІ НАДАННЯ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ

Блезнюк О.В., к.т.н., доцент, Садовниченко М.І., здобувач вищої освіти
(*Державний біотехнологічний університет*)

Термін "кваліметрія" утворився з двох слів (від латинського "квалі" - який, якої якості та давньогрецького "метро" - міряти, вимірювати). Кваліметрія – базується на розробці методів оцінки якості продукції (запасних частин), послуг (технічне обслуговування, діагностування) і виробничих процесів (ремонтів).

В сучасності розроблено і широко застосовуються десятки різних методів кваліметрії. З точки зору похибки всі методи кваліметрії і відповідні методи оцінки якості можуть бути віднесені до однієї з трьох основних класифікаційних груп: точні методи оцінки якості; спрощені методи; наближені методи. Методи оцінки якості залежно від форми участі людини діляться на експертні, аналітичні та змішані.

Для оцінки рівня якості, необхідно його контролювати, щоб володіти інформацією про якість оцінюваних об'єктів, як в різні періоди спостережень, так і в конкретних часових точках. Контроль якості - це діяльність, що включає проведення вимірювань, випробувань або інших методів оцінки параметрів виробу або його експлуатаційних властивостей і порівняння отриманих величин до встановлених нормативними вимогами до цих параметрів (показників якості) [1]. Сучасні інструменти контролю якості - це методи, які використовуються для вирішення завдання кількісної оцінки параметрів якості. Така оцінка необхідна для об'єктивного вибору і прийняття управлінських рішень при стандартизації, проектуванні, виробництві, сертифікації та плануванні підвищення якості продукції, виробничих процесів чи послуг.

Значну роль у забезпеченні надійності виробу при контролі якості грають статистичні методи. Метою методів статистичного контролю є виключення випадкових відхилень від нормативних значень показників якості виробу. Такі відхилення викликаються конкретними причинами, які потрібно встановити і усунути.

Статистичні методи контролю якості засновані на вимогах і положеннях стандартів статистичного приймального контролю, системі економічних планів, планах безперервного вибіркового контролю, методів статистичного регулювання технологічних процесів і поділяються на: статистичний приймальний контроль за альтернативною ознакою; вибіркового, приймального контролю за встановленими характеристиками якості, та ін. Кожен з існуючих статистичних методів контролю якості має свої переваги і недоліки при обов'язковій умові забезпечення надійності одержуваних результатів.

При виборі методу контролю якості, необхідно пам'ятати, що основний принцип управління якістю полягає у прийнятті рішень на основі фактів. Найбільш повно це вирішується методом моделювання процесів, як

виробничих, так і управлінських.

Сучасні статистичні методи досить складні для сприйняття і широкого практичного використання без поглибленої математичної підготовки фахівців. Ще у 1979 р. союз японських учених і інженерів (JUSE) зібрав воедино сім достатньо простих у використанні наочних методів аналізу процесів [2].

При всій своїй простоті вони є статистичними і дають професіоналам можливість використання їх результатів, а при необхідності - можливість їх вдосконалення. Прийоми можуть застосовуватися як в індивідуальній роботі, так і в командній, для того щоб дослідити діючий процес та розробити комплекс заходів щодо його удосконалення.

Це особливо необхідно для служб якості підприємства (сервісної служби технічного сервісу, дилера), так як вони формують політику в галузі забезпечення і підвищення якості робочих процесів.

Розрізняють сім основних методів контролю (аналізу) якості: 1) діаграма, або графік Парето; 2) діаграма Ішикави («риб'яча кістка»); 3) контрольний листок; 4) гістограма; 5) точкова діаграма; 6) контрольний графік; 7) стратифікація (розшарування).

Основна корисна властивість перелічених методів контролю - забезпечення об'єктивності протікання процесів, що допомагає відокремити думки від логічних висновків, заснованих на реальних фактах. Інструменти контролю якості можна розглядати окремо або як систему методів, що забезпечує комплексний контроль показників якості.

Говорячи про сім простих статистичних методах контролю якості, слід підкреслити, що основне їхнє призначення - контроль технологічного процесу і надання фахівцям фактів для коригування та покращення процесу.

Статистичні методи контролю якості в даний час застосовуються не тільки у виробництві, але й у наданні сервісних послуг, плануванні, проектуванні, маркетингу, матеріально-технічному постачанні, тощо.

Послідовність застосування семи методів може бути різною залежно від мети, яка поставлена перед системою.

Відповідно застосовувана система контролю якості необов'язково повинна включати всі сім методів. Їх може бути менше, а може бути і більше, оскільки існують і інші статистичні методи.

Сім перерахованих інструментів контролю якості допомагають вирішити 95% всіх проблем, що виникають на виробництві, а 80% всіх проблем можуть бути вирішені із застосуванням тільки трьох (діаграми Парето, Ішикави і контрольного листка) з цих семи основних методів контролю якості, що говорить про їх високу ефективність.

Список використаних джерел

1. Теорія експлуатації машин та проектування технічних систем: навчальний посібник / О.В.Козаченко, О.М.Шкрегаль, С.П.Сорокін, О.В.Блезнюк. – Харків: ПромАрт, 2018. – 320 с.
2. Азгальдов Г.Г. Квалиметрия для инженеров механиков: учеб. пособие / Г.Г. Азгальдов, В.А. Зорин, А.П. Павлов. – М.: МАДИ, 2005. – 145 с.