

Практичне заняття 2 до теми 5 «Методичні підходи до оцінки якості»

Завдання до практичного заняття

Оцінити якість продукції / послуги.

Рекомендації до виконання завдання

1. Оберіть конкретний вид товару / послуги (рекомендовано застосувати напрацювання з практичного заняття 1 за темою 5 даної навчальної дисципліни).

2. Ідентифікуйте ключові вимоги до даного виду товару / послуги з позиції споживача (рекомендовано застосувати результати Вашого соціологічного дослідження, проведеного за темою 4 даної навчальної дисципліни).

3. До кожної визначеної вимоги до даного виду товару / послуги поставте бал важливості цієї вимоги з позиції споживача (рекомендовано застосовувати шкалу від 1 до 10 балів; де 1 бал – несуттєва вимога, 10 балів – вкрай важлива вимога).

4. Визначте базовий (цільовий) показник якості продукції / послуги шляхом ідентифікації ступеня задоволення кожної вимоги до обраного товару / послуги з позиції споживача відповідно до базової потреби (цільового значення) (рекомендовано застосовувати шкалу від 1 до 10 балів; де 1 бал – низький рівень задоволення вимоги, 10 балів – високий рівень задоволення вимоги).

5. Визначте фактичний показник якості продукції / послуги шляхом ідентифікації фактичного (реально існуючого) ступеня задоволення кожної вимоги до обраного товару / послуги з позиції споживача (рекомендовано застосовувати шкалу від 1 до 10 балів; де 1 бал – низький рівень задоволення вимоги, 10 балів – високий рівень задоволення вимоги).

6. Оцініть якість продукції / послуги шляхом відношення фактичного значення показника якості даної продукції / послуги до базового (цільового) значення цього показника.

7. Сформулюйте висновки.

Обсяг виконаної роботи складає 1-2 сторінки.

Виконане завдання необхідно надіслати на корпоративну електронну скриньку:
mm_sii@ztu.edu.ua