

ВИКОРИСТАННЯ МЕТОДУ НЕЧІТКОЇ ЛОГІКИ ДЛЯ ОЦІНКИ ПОКАЗНИКА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Бредіхін В.М.

*Харківський національний університет будівництва та архітектури,
м. Харків*

В роботі розглянуті питання прогнозування параметрів економічних систем методами математичного аналізу та експертних оцінок для аналітики показників діяльності підприємства.

На теперішній час поширюються методи моделювання на основі експертних оцінок, а саме методи нечіткої логіки (fuzzy logic).

Для розробити критеріїв оцінки якості обслуговування на підприємстві пропонується використовувати метод нечіткої класифікації, який дозволить віднести об'єкт який досліджується, заданий вектором експертних оцінок якості обслуговування, до одного з запропонованих класів.

Для визначення меж показників за якісними рівнями «недостатній», «достатній» було здійснено опитування 15 експертів і побудовано функцію належності представлену на рис. 1.

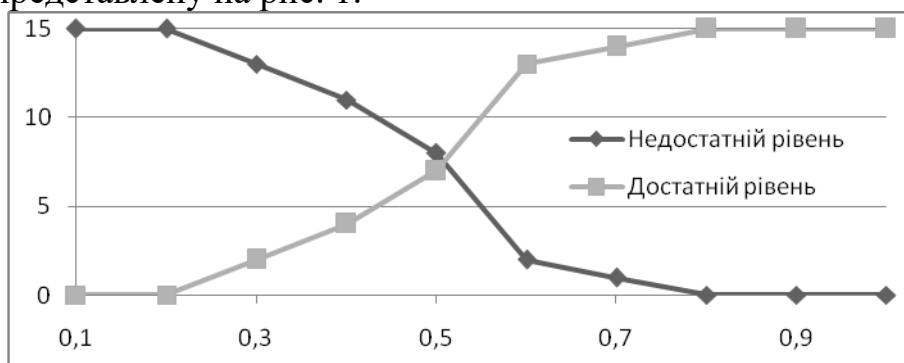


Рисунок 1 - Функції приналежності якості обслуговування

Система одночасних лінійних рівнянь для функції приналежності якості сервісного обслуговування:

$$Y = -60 * X + 38$$

$$Y = 60 * X - 23$$

Координата точки перетину цих двох функцій (0,51; 7,6).

Шкала кількісно-якісних характеристик показника якості обслуговування представлено в табл. 1

Таблиця 1 - Шкала кількісно-якісних характеристик показника якості обслуговування

Якісна оцінка характеристики	Кількісне значення інтервалу оцінки характеристики
Недостатній рівень умови зовнішнього середовища	от 0 до 0,51
Достатній рівень умови зовнішнього середовища	от 0,51 до 1

Таким чином, оцінюючи якість обслуговування конкретного підприємства досить визначити діапазон, в який він входить, щоб можна було почути або недостатній це рівень.