

šestokrát měsíčně

Nivo 7 – očenjenjivarnje kvaliteta usluge

1

1





U

no





2

















S

sa









Q



a



Q

a



2.

P





nn





2



S

P

nn







o

sa



















2







2

























2



2



2













8



















2







2



2

















Q













2

















2







2

















U













3.



Q











K

U





nn



K















U

nn

PO







or









2



S





U







a















U



U



4

.



o











sa



Q



2







sa













ag













W























m m





























U

Р

9



























U









5.

K

2

K



K

sa





no



2

K



sa



ag



2









a



Q





or







2









sa



h













sa







V
S







9

S









S

sa







K





9









U

Q



a







nn



sa

5











6.



U

no







or









a

h

















V
S









2





no

no





U

K

U





$$E = \left(\sum_{i=1}^k w_i e_i^r \right)^{\frac{1}{r}}, 0 \leq w_i \leq 1, \sum_{i=1}^k w_i = 1$$

$$e_i \in [0,1], E \in [0,1], k \geq 2$$

1. Grupisanje servisa istog ranga.
2. Primena LSP metoda e_i - predstavlja ocenu strucnjaka za servis a i w_i - predstavlja važnosti tog servisa
 E - predstavlja celokupnu ocenu.
3. Identifikujemo kriterijum poredjenja - stručnjaci ocenjuju.
4. Određivanje granica (Donje granice (*Lower control limit, LCL*) i gornje (*Upper control level, UCL*)).
5. Kako kaze praksa, granice za odredjivanje najboljeg i najlošijeg servisa će se korigovati uglavnom za 5-10%.
6. Uporediti najbolji i najlošiji - Dati preporuku.

Nivo 7 – ocenjivanje kvaliteta usluge

šestokoračni i lsp metod

$$E = \left(\sum_{i=1}^k w_i e_i^r \right)^{\frac{1}{r}}, 0 \leq w_i \leq 1, \sum_{i=1}^k w_i = 1$$

1. Grupisanje servisa istog ranga.

$$e_i \in [0,1], E \in [0,1], k \geq 2$$

2. Primena LSP metoda e_i - predstavlja ocenu strucnjaka za servis a_i i w_i - predstavlja važnosti tog servisa
 E - predstavlja celokupnu ocenu.
3. Identifikujemo kriterijum poredjenja - stručnjaci ocenjuju.
4. Određivanje granica (Donje granice (*Lower control limit, LCL*) i gornje (*Upper control level, UCL*)).
5. Kako kaze praksa, granice za odredjivanje najboljeg i najlošijeg servisa će se korigovati uglavnom za 5-10%.
6. Uporediti najbolji i najlošiji - Dati preporuku.

Nivo 7 – ocenjivanje kvaliteta usluge

