

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Глава 1. Анализ подходов к оценке уровня качества услуг предприятий автосервиса.....	6
1.1. Понятие, показатели и методы оценки уровня качества услуг предприятий автосервиса	6
1.2. Анализ развития системного подхода к управлению качеством продукции и услуг.....	18
Глава 2. Методологические аспекты комплексной оценки уровня качества услуг предприятий автосервиса	31
2.1. Алгоритм комплексной оценки уровня качества объекта.....	31
2.2. Комплексная оценка уровня качества услуг предприятий автосервиса	35
2.3. Статистический анализ факторов, определяющих уровень качества услуг предприятий автосервиса.....	50
Глава 3. Оценка уровня качества услуг предприятий автосервиса г. Орла.....	57
3.1. Общие положения экспериментальных исследований.....	57
3.2. Оценка уровня качества услуг предприятий автосервиса г. Орла	59
3.3. Определение экономической эффективности повышения уровня качества	70
Заключение.....	78
Литература	80