

Название дисциплины: «КВАЛИМЕТРИЯ»

Лекция № 8

**Тема: Ситуация оценки. Особенности технологии экспертной оценки
качества продукции.**

PhD доктор, ассоц проф. кафедры БиКПП

Раб.тел.: 8 (727) 396-71-33 (вн. 118)

эл.адрес: sanaazimova@mail.ru

Цель: Ознакомление с ситуацией оценки. А так же ознакомление с особенностями технологии экспертной оценки качества продукции.

Оцениванию уровня качества продукции должен предшествовать выбор показателей качества, по которым осуществляется оценивание.

Этот выбор может быть осуществлен только экспертным методом.

Такое название метода обусловлено тем, что он основывается на использовании сведений и мнений экспертов.

Экспертные методы совместно с методами, основанными на измерениях или расчетах, и самостоятельно применяются для решения следующих задач:

- 1) оценивание показателей с помощью органов чувств (органолептически);
- 2) определение номенклатуры показателей качества;
- 3) определение коэффициентов весомости показателей;
- 4) выбор базовых образцов для оценки уровня качества.

Эксперт по качеству продукции (эксперт) - квалифицированный специалист, отвечающий требованиям профессиональной и квалиметрической компетентности, заинтересованности в участии в работе экспертной комиссии, деловитости и объективности.

Суждение эксперта о качестве продукции (суждение эксперта) - ответ эксперта на поставленный вопрос о качестве продукции, выраженный в количественной или качественной форме.

Экспертная оценка качества продукции - характеристика качества продукции, полученная с использованием экспертных методов оценивания качества продукции.

Экспертное оценивание осуществляют экспертные комиссии, включающие в себя экспертные и рабочие группы.

Экспертная группа по оцениванию качества продукции совокупность специалистов, организованных для экспертного оценивания качества продукции.

Рабочая группа по оцениванию качества продукции (рабочая группа) - часть экспертной комиссии по оцениванию качества продукции, которая состоит из специалистов, организующих деятельность экспертной группы и обрабатывающих суждения экспертов о качестве продукции.

Экспертное оценивание качества продукции осуществляется в четыре этапа.

На первом, подготовительном, этапе осуществляется формулирование целей оценки и формирование рабочей и экспертной групп.

Цель оценивания качества продукции формулируется лицом, принимающим решение (ЛПР), до начала формирования экспертной группы.

Лицо, принимающее решение (ЛПР), - это руководитель работы, эффективность которой зависит от результата оценивания качества. Таким лицом может быть главный инженер разработки, менеджер по продажам, кредитор разработки или промышленного освоения продукции.

Цель оценивания качества может быть постоянной на весь период работы рабочей группы или корректируемой в период ее деятельности.

Рабочая группа осуществляет подготовку и проведение экспертного оценивания качества продукции и анализ получаемых результатов. В состав рабочей группы входят организатор, консультант по оцениваемой продукции, технические работники.

Формирование экспертной группы заключается в определении ее структуры (например, может быть предусмотрено несколько подгрупп, специализирующихся на оценивании различных групп показателей), профессионального состава, количества экспертов и отборе экспертов.

Профессиональный состав специалистов, входящих в экспертную группу, должен обеспечивать всесторонний анализ решаемой задачи. При отборе экспертов должен осуществляться анализ их соответствия предъявляемым требованиям.

Эксперты, входящие в состав экспертной группы, должны одинаково понимать цели и задачи оценивания качества продукции, удовлетворять требованиям по компетенции, заинтересованности в участии в работе экспертной комиссии, деловитости и объективности.

Компетентность эксперта означает компетентность по оцениваемой продукции (профессиональная компетентность) и по методологии оценивания (квалиметрическая компетентность).

Заинтересованность эксперта в участии в работе экспертной комиссии зависит от его индивидуальных особенностей, загруженности основной работой, возможностей использования ее результатов в своей практической деятельности.

Деловитость эксперта означает, в частности, собранность, оперативность в работе, обоснованность суждений.

Объективность эксперта означает возможность вынесения им непредвзятых суждений. Необъективность эксперта - завышение или занижение значений показателей свойств продукции по причинам, не имеющим отношения к ее качеству.

Кроме того, к эксперту могут предъявляться специфические требования, определяемые целями оценивания качества и особенностями оцениваемой продукции, например в пищевой промышленности - определенный уровень психофизиологических возможностей и хорошее состояние здоровья.

При смешанном анкетировании эксперт заполняет карту опроса, получая все необходимые разъяснения от лица, проводящего опрос.

Для проведения опроса экспертов методом анкетирования рабочая группа составляет анкету. Анкета состоит из пояснительной записки и карты опроса. В пояснительной записке излагаются цель и процедура анкетирования, на конкретном примере показывается, как следует заполнять графы карты опроса, при необходимости описываются требования потребителей и классификационные группы продукции, приводится другая информация. В карте опроса приводится определенным образом организованный набор вопросов, для каждого из которых предусматривается определенный характер ответа.

Третий этап работы осуществляется экспертной группой, члены которой выражают свои суждения в соответствии с установленными на втором этапе методами, способами и процедурами.

На четвертом, заключительном, этапе работы экспертной комиссии осуществляется обработка экспертных суждений и оформляется экспертное заключение.

Задача органолептического оценивания показателей качества возникает тогда, когда нужно оценить сенсорно воспринимаемые свойства продукции, такие, как вкус продукта питания, цвет ткани, различимость шрифта, соответствие моде одежды. В этом случае задача заключается в создании шкалы порядка, в которой может быть осуществлена оценка. Обычно роль такой шкалы выполняет балльная шкала оценок. Следует отметить, что балльные шкалы оценок, применяемые при органолептической оценке сенсорных воспринимаемых свойств продукции, отличаются от балльных шкал, применяемых для других целей, например для оценки знаний учащихся или мастерства спортсменов в таких видах, в которых результат не выражается в единицах измерений (главным образом в единицах времени, длины и веса) и в виде очевидного исхода (мат или пат в шахматах" нокаут в боксе и т. д.). Примерами таких видов являются фигурное катание на коньках, спортивные танцы, акробатика, спортивная и художественная гимнастика. В подобных случаях у экспертов (преподавателей, судей) имеются установленные критерии, наборы требований, соответствие или несоответствие которым определяет оценку в баллах. Эксперт устанавливает степень выполнения этих требований и в зависимости от этого дает оценку. Так, например, при оценке знаний учащихся преподаватель ставит высшую оценку, если учащийся владеет ста процентами знаний по оцениваемому курсу. Если объем знаний не превышает восьмидесяти процентов, то оценка снижается на один балл. Однако оценивать объем знаний учащегося преподавателю приходится на основе неполного контроля - по результату ответов на вопросы билета и некоторых дополнительных вопросов. Поэтому оценка знаний, отражающая мнение преподавателя об объеме знаний учащегося, является, по существу, экспертной, она зависит от его квалификации и опыта.

Контрольные вопросы:

- 1) Понятие экспертного метода.
- 2) Сколько задач есть в экспертном методе?
- 3) Охарактеризуйте каждую задачу из них?
- 4) Что такое экспертная оценка качества продукции?
- 5) На сколько этапов делится экспертная оценка?

Литература:

Основная 1-6

Дополнительная 1-3

Электронные ресурсы:

1. www.library.atu.kz
2. <http://rmeb.kz>
3. <http://znanium.com>
4. <http://www.iprbookshop.ru>
5. <https://e.lanbook.com/>
6. <http://rntb.kz>