

# Кваліметрія як метод дослідження



А. ПАНЧЕНКО

Кафедра управління

Київ-2016

# ЯКІ ЗНАННЯ НАЙЦІННІШІ?

Люди незалежно від свого віку можуть навчатися достоту всього, якщо їм дати змогу використовувати власний стиль навчання і свої сильні риси

Створіть власну модель, не чекаючи чужої

Постійне вдосконалення: чого можна навчитися від  
природи

Остаточний термін для змін: чого можна навчитися від  
дощової краплі

Організація і дощова крапля—що спільного та різного?

# Техніка «взаємодії»

<b>Я не очікував почути</b>	<b>очікування</b>	
Мої очікування були іншими		
Для мене важливим було почути		
<b>Мені не вистачило контакту</b>	<b>сприйняття</b>	
<b>Я не завжди встигав за думкою</b>		
<b>Моя думка розсіювалася</b>		
<b>Мене дратувало</b>		
<b>Мене вразила форма</b>	<b>відчуття</b>	
<b>Відчув необхідність</b>		
<b>Почував себе</b>		
<b>Мене здивувало</b>		
<b>Слухаючи я подумав</b>	<b>розуміння</b>	
<b>Корисним \ зрозумілим було</b>		
<b>Мене зацікавила думка про</b>		

# Здатність до змін

- Креативність і системне мислення : **знайти баланс**
- Управління проектами: **інновації втілюються в життя**

□ **Нові витки розвитку: --піднятися кар'єрними сходами**  
**крокувати в ногу з часом**  
**вчитися і навчати**



**на новий щабель**  
**професіоналом**  
**версальним фахівцем**  
**тримку в іншій професії**  
**ямовано йти до мети**

# Кваліметрія як наука

**Кваліметрія** - наукова галузь, що об'єднує проблеми, пов'язані з виміром і оцінкою якості продукції.

# Правила Кваліметрії

- *підхід до якості як єдиного динамічного поєднання окремих властивостей;*
- *через випадкові показники неможливо робити об'єктивні висновки щодо якості продукції;*
- *теоретичне визнання практичної можливості виміру, поєднання комплексного, узагальненого та інтегрального оцінювання якості;*
- *визнання практичної необхідності методів кількісної оцінки якості продукції, вирішення завдань функцій планування і контролю на різних рівнях діяльності організації*

# Принципи кваліметрії

ПРИНЦИП	ЗМІСТ



# Методи виміру показників якості

- *Експериментальний* - полягає в виявленні і підрахунку числа дефектів чи бракованих деталей;
- *Розрахунковий* - обчислюються показники якості залежно від значень різних параметрів продукції;
- *Експертний (евристичний)* - враховуються думки фахівців;
- *Органолептический* - полягає в відчуттях органів чуття людини;
- *Соціологічний* - застосовується збирання та аналіз думок фактичних чи можливих споживачів продукції.

# Показники якості продукції, послуг

- Індивідуальні
- Комплексні
- Інтегральні
- Базові

# Рівень якості послуг

- **Рівень якості послуг**– відносна характеристика якості послуг, що полягає в порівнянні сукупності показників її якості з сукупністю базових показників

# Методи оцінки рівня якості

- **Диференційований**, що полягає у порівнянні одиничних показників об'єктів із відповідними показниками базового зразка
- **Метод комплексної оцінки** рівня якості, який передбачає використання комплексного (узагальнюючого) показника. Зазвичай, використовують один основний показник, що характеризує функціональні можливості та призначення об'єкта.
- **Змішаний метод оцінки** якості об'єкта з'єднує у собі обидва попередніх методи з врахуванням переваг і недоліків. Сутність його проявляється наступним чином: спочатку поодинокі показники об'єднують до груп, визначається груповий (комплексний) показник, використовується як для групових досліджень так і індивідуальних, отримані

# Методи оцінки рівня якості

- **Метод інтегральної оцінки** рівня якості передбачає як приватне від розподілу значення інтегрального (підсумкового, комплексного) показника якості об'єкта відповідного базове значення.
- **5. Метод експертної оцінки** рівня життя та показників якості об'єкта ґрунтується на використанні узагальненого досвіду, кваліфікації, і інтуїції експертів (фахівців конкретної галузі знань).

# SWOT-аналіз



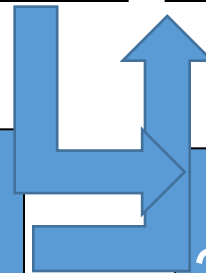
Що є запорукою успіху при досягненні цілі?

**Сильні сторони:**  
(внутрішні чинники, які допоможуть у реалізації поставленої мети).

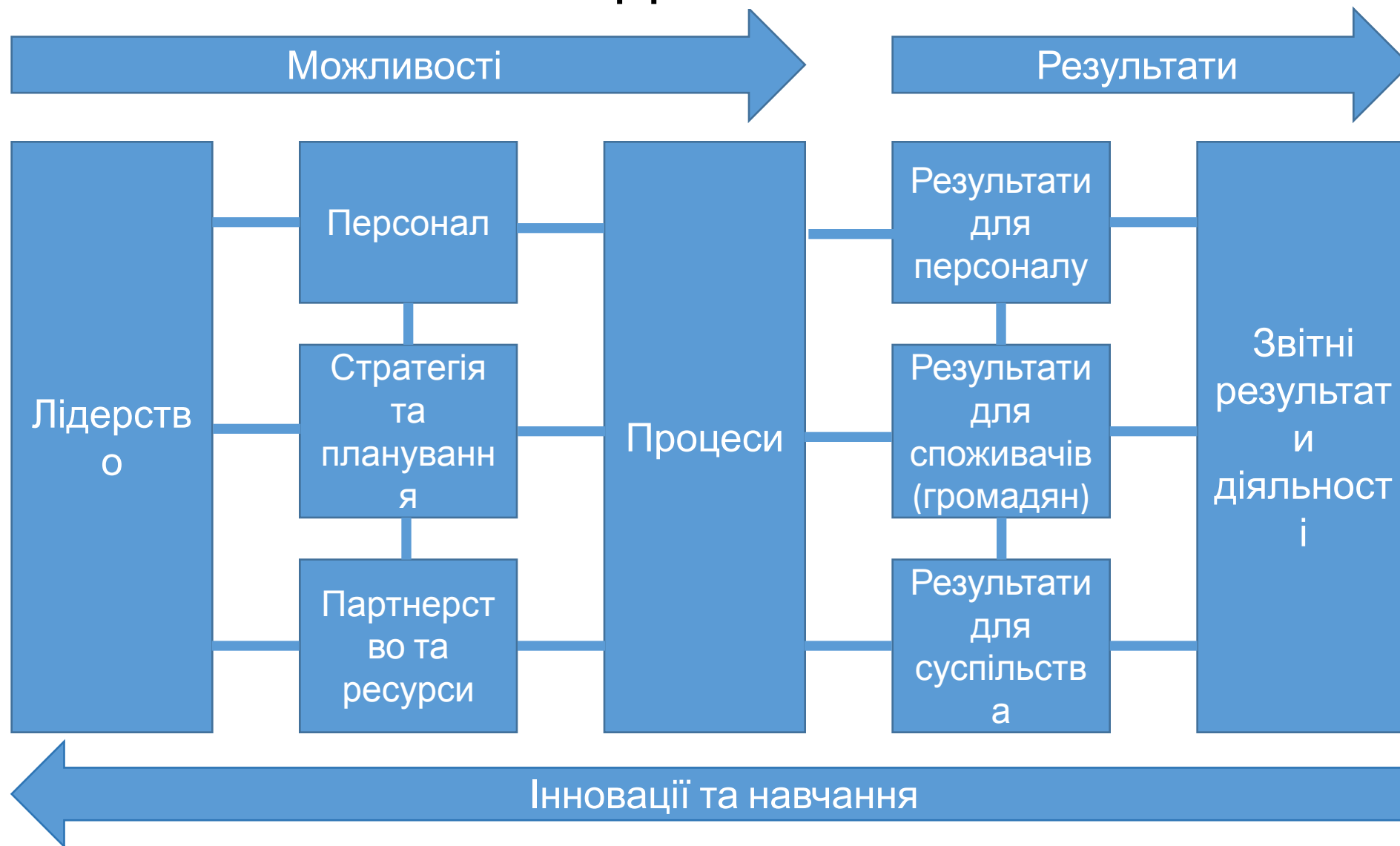
**Слабкі сторони:**  
(внутрішні чинники, які перешкоджатимуть у реалізації поставленої мети)

**Сприятливі можливості:**  
(зовнішні чинники, які сприятимуть реалізації поставленої мети)

**Загрози:**  
(зовнішні чинники, які перешкоджатимуть реалізації поставленої мети)



# Модель САФ



# Критерії системи оцінки моделі САГ

- лідерство
- стратегія та планування
- людський ресурс (персонал)
- партнерство та ресурси
- процеси
- результати, орієнтовані на споживачів (громадян)
- результати, орієнтовані на персонал
- результати, орієнтовані на суспільство
- результати у ключових сферах діяльності



# Принципи досконалості діяльності організації



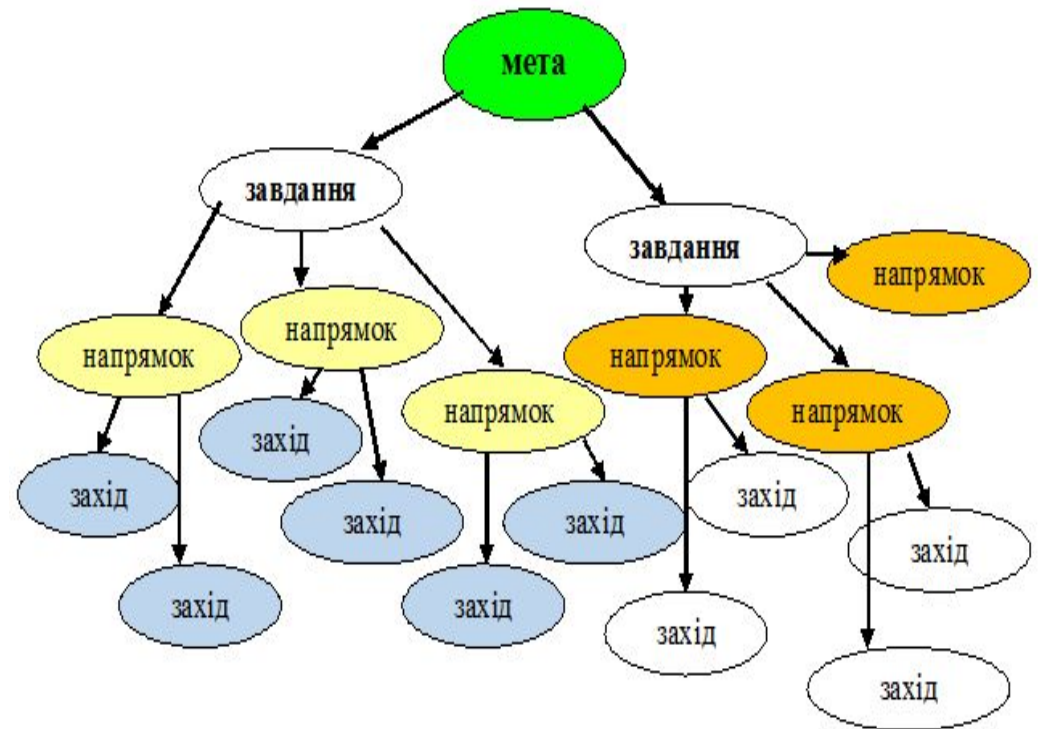
# Алгоритм виконання самооцінки за моделлю

## CAF

1. Прийняття рішення щодо організації та планування процесу самооцінки
2. Забезпечення комунікацій за проектом із самооцінки
3. Створення однієї чи більше робочих груп із самооцінки
4. Організація загального ознайомчого тренінгу
5. Проведення самооцінки (індивідуальне проведення самооцінки кожним членом груп та досягнення консенсусу в групах, виставлення балів)
6. Написання звіту щодо результатів самооцінки
7. Підготовка плану щодо корегувальних заходів із урахуванням оціночного звіту
8. Погодження плану між усіма зацікавленими сторонами
9. Впровадження звіту
10. Планування наступної самооцінки

# «Дерево цілей»

- **Перший рівень** – формулюють мету управління на певний управлінський цикл.
- **Другий рівень** – ставлять завдання, які є складовими мети управління.
- **Третій рівень** – визначають напрями реалізації кожного із завдань.
- **Четвертий рівень** – розробляють конкретні заходи, які дають можливість реалізувати кожний із напрямків роботи.



# Завдання для самостійного дослідження

1. Кваліметрія як метод дослідження
2. Сутність понять «якість», «річ»
3. Метод самооцінювання
4. Метод експертного оцінювання

**Дякую за співпрацю**

До наступної зустрічі