**Wartościowanie jakości**

Opis ćwiczenia:

1. Prowadzący zajęcia przedstawia propozycje obiektów, produktów, które poddane zostaną badaniu.
2. Należy określić 7-8 cech charakteryzujących badany obiekt/produkt.

|  |  |
| --- | --- |
| L.p. | Cecha |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |
| 8 |  |

1. Każdej z tych cech należy przypisać wszystkie możliwe występujące stany, za pomocą metody taksacji lub metody rozstrzygnięć alternatywnych, gdzie:

w taksacji wyróżnia się :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Określenie stanu | Stan względny | Ocena |
| bardzo korzystny | 0.9 | najwyższa |
| korzystny | 0.7 | wysoka |
| pośredni | 0.5 | średnia |
| niekorzystny | 0.3 | niska |
| b. niekorzystny | 0.1 | najniższa |

w metodzie alternatywnej wyróżnia się:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Określenie stanu | Stan względny | Ocena |
| spełnienia wymagań | 0.8 | TAK |
| nie spełnienie wymagań | 0.0 | NIE |

Np.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Określenie stanu  Cena | Stan względny | Ocena |
| bardzo wysoka (klient nie jest w stanie zapłacić takiej wartości) | 0.1 | Bardzo niekorzystna |
| wysoka (klient może zapłacić za towar/usługę, jednak musi „zamrozić” inne zobowiązania) | 0.3 | niekorzystna |
| przeciętna (możliwa do uregulowania przez badaną firmę bez większych konsekwencji dla płynności finansowej) | 0.5 | Przeciętna |
| niska (klient jest w stanie zapłacić należną wartość) | 0.7 | korzystna |
| bardzo niska (klient jest w stanie zapłacić należną wartość, może sobie pozwolić na kilka wyrobów) | 0.9 | Bardzo korzystna |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Określenie stanu  Różnorodność potraw | Stan względny | Ocena |
| bardzo niska , niewielka (nie spotyka się z więcej niż jedną propozycją z każdego rodzaju dań, brak możliwości modyfikacji dania, np. zmiany frytek na ziemniaki gotowane, czy ryż) | 0.1 | Bardzo niekorzystna |
| przeciętna (spotyka się z dwoma –trzema rodzajami dań tego samego rodzaju, np. mięso wieprzowe smażone, pieczone, zupa pomidorowa z makaronem, ryżem, lanymi kluskami, itp., istnieje możliwość niewielkich modyfikacji dania) | 0.5 | Przeciętna |
| bardzo wysoka (klient może skomponować posiłek według własnego uznania, potrawy zawarte w menu należą do różnych grup, np. mięso wieprzowe, wołowe, cielęcina, itd. ) | 0.9 | Bardzo korzystna |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Określenie stanu  Przystosowanie dla niepełnosprawnych | Stan względny | Ocena |
| istnieje | 0.8 | Tak |
| brak | 0.0 | Nie |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CECHA nr 1  Określenie stanu | Stan względny | Ocena |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| CECHA nr 2  Określenie stanu | Stan względny | Ocena |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| CECHA nr 3  Określenie stanu | Stan względny | Ocena |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| CECHA nr 4  Określenie stanu | Stan względny | Ocena |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| CECHA nr 5  Określenie stanu | Stan względny | Ocena |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| CECHA nr 6  Określenie stanu | Stan względny | Ocena |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| CECHA nr7  Określenie stanu | Stan względny | Ocena |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| CECHA nr 8  Określenie stanu | Stan względny | Ocena |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Należy określić obecny stan badanych cech obiektu/produkty, zaznaczając stan względny zgodnie z odczuciami oceniającego.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Cecha | Ocena | Wartość stanu względnego (qi) |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |

1. Za pomocą podanych przez prowadzącego zajęcia współczynników ważności (ki), należy obliczyć poziom jakości (Q) badanego produktu/obiektu.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Cecha | ki | qi | ki x qi |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| Suma | |  | Suma |  |

**Q= ∑ ki qi / ∑ ki**

1. Wynik należy umieścić na skali stanów względnych i dokonać na tej podstawie interpretacji.
2. Należy wskazać na wykresie, która z cech jakości wpływa w największym stopniu na obniżenie całkowitego poziomu jakości, przy wykorzystaniu wzoru:

**Ri = kiqmax - kiqi**

**Ri = ki (qmax - qi)**

gdzie **qmax,** to maksymalna wartość stanu względnego, jaki mógł być przypisany cesze.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Cecha | ki | qmax | qi | (qmax - qi) | Ri |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |

Ri

numer cechy

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Oceny |  |  |  |  | Stany |  |
|  | 1,0 |  |  |  |  | Doskonałość |
|  | 0 |  | 0,95 | Znakomity |  |
| Bardzo korzystna | 0,9 |  |  |
| 1 |  | 0,85 | Wyróżniający |  |
|  | TAK 0,8 |  |  |
|  | 2 |  | 0,75 | Korzystny |  |
| Korzystna | 0,7 |  | Normalność |
| 3 |  | 0,65 | Dogodny |  |
|  | 0,6 |  |  |
|  | 4 |  | 0,55 | Umiarkowany |  |
| Przeciętna | 0,5 |  |  |
| 5 |  | 0,45 | Pośredni |  |
|  | 0,4 |  |  |
|  | 6 |  | 0,35 | Niedogodny |  |
| Niekorzystna | 0,3 |  |  |
| 7 |  | 0,25 | Niekorzystny |  |
|  | 0,2 |  |  |
|  | 8 |  | 0,15 | Krytyczny |  |
| Bardzo niekorzystna | 0,1 |  |  |
| 9 |  | 0,05 | Zły |  |
|  | NIE 0,0 |  | Niedoskonałość |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | Jednolita skala stanów | Klasy stanów jakości |  | Wyróżniki klas |  |  |

Jednościowa skala stanów względnych

WNIOSKI: