1. **Експертні оцінки. Методи. Класифікація**

Експертна оцінка - це оцінка параметрів процесів або предметів, які неможливо безпосередньо виміряти, або застосувати будь-які точні науки, тому оцінка проводиться на підставі професійного досвіду фахівця, як одного, так і декількох. Експертна оцінка може містити прогноз подальшого розвитку або зміни ситуації, процесу, предмета.

Експерт - компетентна для оцінювання особа, яка має спеціальний досвід в конкретній галузі і бере участь в дослідженні як джерело отримання інформації.

Методи експертних оцінок - це методи організації роботи з фахівцями-експертами і обробки думок експертів.

Методи отримання експертної оцінки:

* Колективна:

*підсумкова оцінка являє собою колективну думку експертів, отриману методом консенсусу;*

* Індивідуальна:

*на основі індивідуальної думки членів експертної групи, незалежно один від одного формулюють оцінку.*

Методи колективної роботи експертної групи передбачають отримання загальної думки в ході спільного обговорення вирішуваної проблеми.

* мозкова атака (мозковий штурм) - виступ експертів, на які накладено одне обмеження - не можна критикувати пропозиції інших;
* метод «635» - один з різновидів мозкової атаки. Цифри 6, 3, 5 позначають шість учасників, кожен з яких повинен записати три ідеї протягом п'яти хвилин. Лист ходить по колу. Таким чином, за півгодини кожен запише в свій актив 18 ідей, а все разом - 108;
* ділова гра - метод, заснований на моделюванні функціонування соціальної системи управління при виконанні операцій, спрямованих на досягнення поставленої мети.
* оцінка комісією - один з методів експертних оцінок, заснований на роботі спеціальних комісій. Групи експертів за "круглим столом" обговорюють ту чи іншу проблему з метою узгодження точок зору та вироблення єдиної думки.
* "Суд" - метод, який реалізується за аналогією з веденням судового процесу, коли в ролі "підсудних" виступають обрані варіанти вирішення;
* Методи отримання індивідуальної думки членів експертної групи засновані на попередньому отриманні інформації від експертів, опитуваних незалежно один від одного, з подальшою обробкою отриманих даних.
* метод "Дельфі" - розробка програми послідовних многотурових індивідуальних опитувань;
* метод інтерв'ю передбачає бесіду з експертом по схемі питання - відповідь;
* метод доповіді передбачає ретельну самостійну роботу експерта над аналізом, з наданням думки у вигляді аналітичної записки.

Метод експертних оцінок – це фактично метод прогнозування, основоположним критерієм якого є досягнення згоди серед усіх членів експертної групи. Організаційно це виглядає так. Експерти, обізнані у взаємопов'язаних сферах діяльності, детально відповідають на питання анкети, пов'язаної з досліджуваною проблемою. Кожен з них фіксує свою думку про проблему, а потім повідомляє про відповідь своїм колегам. У випадку розбіжності його прогнозу з думкою інших, експерт зобов'язаний пояснити причину такої невідповідності. Далі процедура повторюється до тих пір, поки думки експертів не збіжаться. При цьому потрібно дотримуватися анонімності, що допомагає уникнути можливості групових роздумів над проблемною ситуацією.

1. **Експертні системи**

Експертна система (ЕС) – це система, призначена для вирішення слабо формалізованих задач на основі накопиченого в базі знань досвіду роботи експертів в проблемній області.

Експертні системи призначені для відтворення досвіду, знань професіоналів високого рівня і використання цих знань в процесі вирішення проблеми.

Простіші системи, засновані на знаннях, функціонують в режимі діалогу, або режимі консультації. Після запуску система задає користувачеві ряд питань про розв'язуваної задачі, які потребують відповіді "так" чи "ні". Відповіді служать для встановлення фактів, за якими може бути виведено остаточний висновок.

### **Форми анкетного опитування і структура анкети**

**Анкета** - це структурований набір питань для отримання відповідей від респондентів. Переважно анкета застосовується для масових опитувань.

Анкетне опитування може бути здійснений в двох формах:

• **експедиційний спосіб,** або усна форма, коли реєстратор сам заповнює бланк зі слів респондента;

• **кореспондентський спосіб,** або письмова форма, коли бланк заповнює респондент. Недолік цього більш дешевого способу - значна кількість неповернених або неправильно заповнених анкет. Кореспондентський спосіб анкетування застосовується при панельному обстеженні (див. Підрозд. 11.4).

Приклади експертних систем:

1. <https://www.surveymonkey.com/>
2. <https://www.testograf.ru/ru/>
3. <https://www.survio.com/ru/>
4. <https://docs.google.com/forms/u/0/>
5. <http://simpoll.ru/>

Інформаційні джерела:

1. <http://stud.com.ua/63579/marketing/anketuvannya>
2. <http://pidruchniki.com/74259/informatika/ekspertni_sistemi>
3. <http://pidruchniki.com/19650323/ekonomika/metodi_ekspertnih_otsinok>
4. <https://uk.wikipedia.org/wiki/Mycin>
5. <https://habrahabr.ru/post/297686/>
6. <http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/je/ekspertnaya_otsenka/>