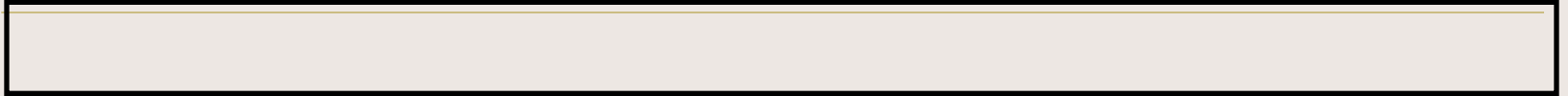


## Модуль 2. Управление качеством

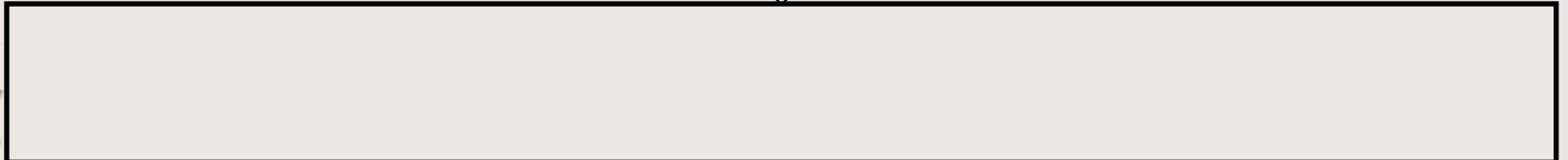
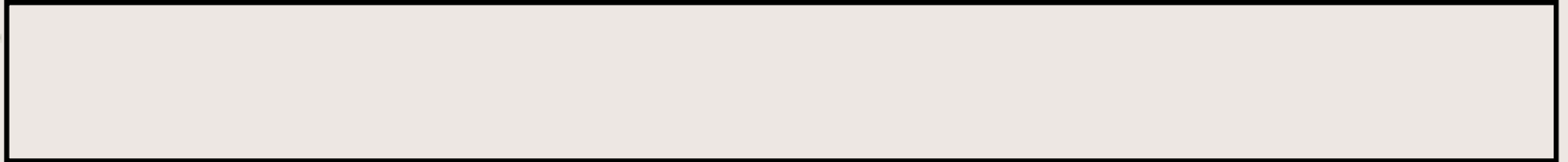
---

1. Проектирования системы доставки грузов
2. Параметры оценки уровня качества системы доставки грузов

# Схема проектирования системы доставки грузов



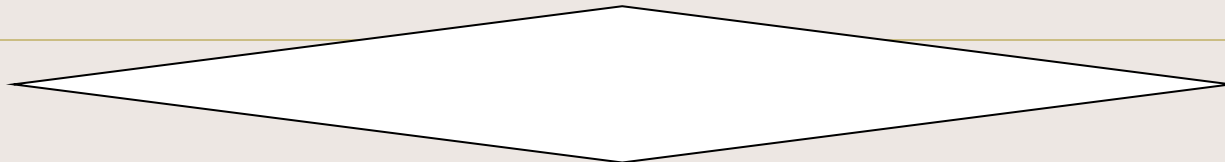
(определение состава участников процесса доставки)



Початок

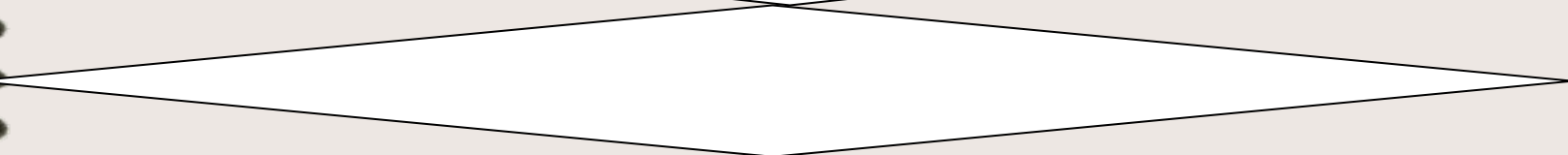
[Empty rectangular box]

[Empty rectangular box]



[Empty rectangular box]

[Empty rectangular box]



Порівняння витрат власного РС за кругорейс з врахуванням порожніх пробігів та витрат на фрахт РС транспортних організацій при виконанні замовлень

[Empty rectangular box]

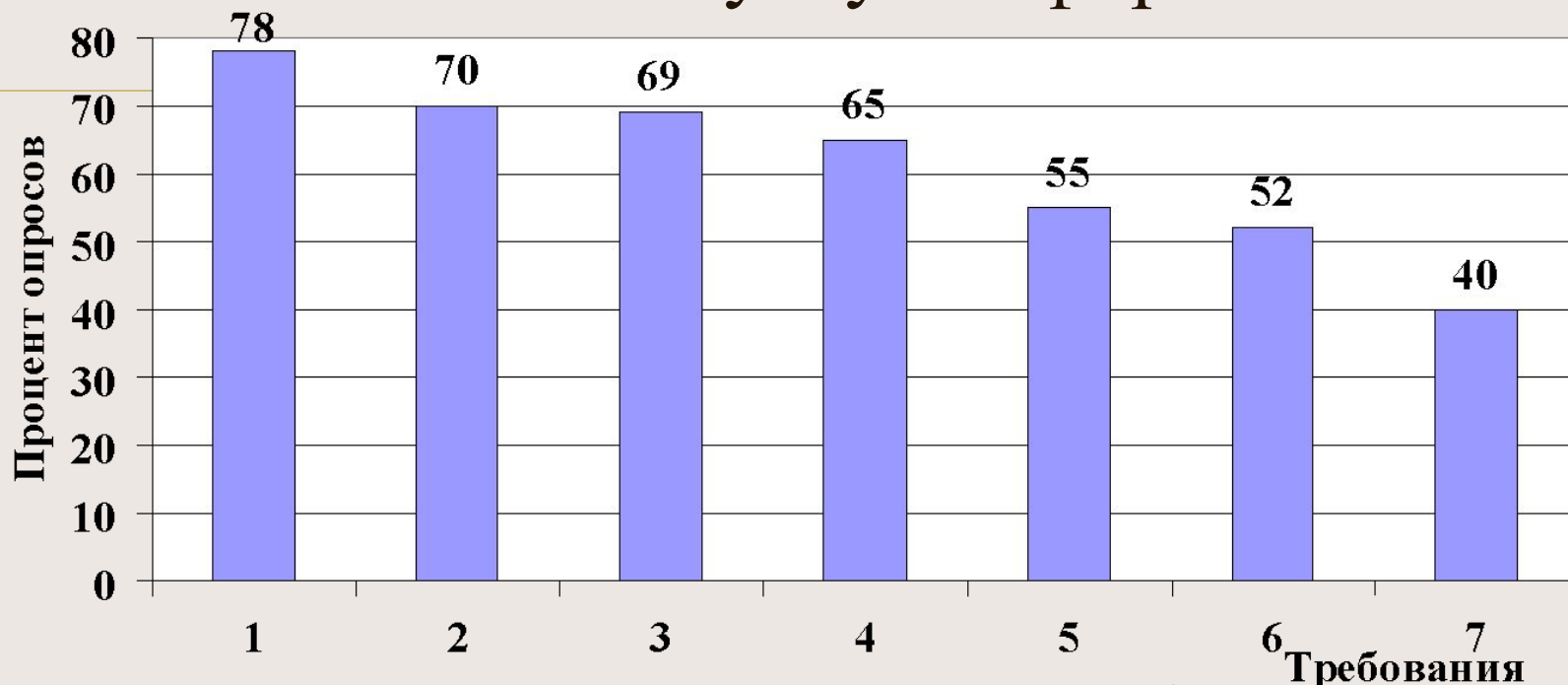
Кінець

# ЗАЯВКА


**Прошу отправить груз транспортной компанией:**

<b>Название транспортной компании:</b>	Название:			
	Адрес:			
	Тел., факс:			
	Время работы:			
	Контактное лицо:			
	Дополнительная информация:			
<b>Грузополучатель</b>				
	Адрес:			
	Тел., факс:			
	Контактное лицо:			
	ИНН:			
<b>Плательщик</b>	Реквизиты:			
	Форма оплаты:			
<b>Вид перевозки:</b>	Авиа		Авто    до склада <input type="checkbox"/> до двери	
	Грузо-багаж	Сборный	Контейнер	
	<input type="checkbox"/>	вагон <input type="checkbox"/>	3т	5т
			24т	40т
			Вагон <input type="checkbox"/>	
<b>Доставка:</b>	Город:		Пункт назначения:	
<b>Доставка до двери:</b>	Адрес:			
<b>Характер груза:</b>				
<b>Параметры груза:</b>	Вес (кг)	Объем (м³)		Кол-во мест
<b>Заказчик</b>	Подпись _____ Печать			

# Диаграмма приоритетов требований клиентов к услугам фирмы



- 1- оказание помощи на выполнение таможенного оформления;
- 2 – обеспечение требуемого срока доставки;
- 3 – сохранность груза при перевозке и хранении;
- 4 – минимальные затраты на доставку;
- 5 – оказание дополнительных услуг;
- 6 – высокий имидж перевозчика;
- 7 – гибкость в форме оплаты.

A spiral notebook binding is visible on the left side of the page, consisting of a series of metal rings.

## 2. Параметры оценки уровня качества системы доставки грузов

---



Подразделения предприятия

Предприятия, использующие транспортные услуги (потребители)

Предприятия, оказывающие транспортные услуги (конкуренты)

Научно-исследовательские организации

Маркетинговые организации

Государственные органы

Источники информации

Статистические методы сбора и обработки данных, опрос, маркетинговые исследования, прогнозные методы

Методы сбора информации

Стат. отчет по оказанным услугам

Статистический отчет по используемым транспортным услугам, прогноз развития производства

Статистический отчет по оказанным транспортным услугам, прогноз развития производства

Прогнозные показатели развития сопряженных областей

Статистический отчет по динамике развития рынка транспортных услуг

Государственное регулирование (план развития транспорта, стандарты и т.д.)

Форма информации

Требования к качеству транспортного обслуживания

# КАЧЕСТВО ДОСТАВКИ ГРУЗОВ





# 1. ЦЕНА

$$\begin{aligned} Z_{\text{(заг)}}iu &= K_1 \cdot \left(1 + \frac{T_{\text{(д)}}iu - t_H}{t_H}\right) \cdot (S_1 \cdot (Z_{\text{(н-р)}}iu + Z_{\text{(поді)}}iu + Z_{\text{(перр}}iu + Z_{\text{(стрр}}iu + Z_{\text{(мог}}iu + Z_{\text{(віді}}iu) \\ &+ S_2 \cdot ((Z_{\text{(п-в)}}iu + Z_{\text{(н-р)}}iu) + (Z_{\text{(п-к)}}i + Z_{\text{(перр}}iu \cdot L_{\text{(зду)}} \cdot K_{\text{(нп)}})) \cdot K + Z_{\text{(екф}}iu + Z_{\text{(доді}}iu) + \\ &+ S_3 \cdot ((Z_{\text{(тр}}i + Z_{\text{(н-р)}}iu + Z_{\text{(стрр}}iu + Z_{\text{(мог}}iu + Z_{\text{(віді}}iu) + ((Z_{\text{(п-к)}}i + Z_{\text{(перконтр}}iu \cdot L_{\text{(дкон}}iu \cdot K_{\text{(нп)}})) \cdot \\ &\cdot K + Z_{\text{(екф}}iu + Z_{\text{(доді}}iu))) + K_2 \cdot \left(1 + \frac{T_{\text{(д)}}iu - t_H}{t_H}\right) \cdot \left(\frac{\Pi_{\text{(1т)}}iu \cdot q_{\text{(н)}}i \cdot \gamma_{\text{(ст)}} \cdot \delta_{\text{(кб)}} \cdot P_{\text{(кб)}} \cdot T_{\text{(д)}}iu}{100 t_{\text{(крр}}iu} + \right. \\ &\left. + \frac{\Pi_{\text{(1т)}}iu \cdot q_{\text{(н)}}i \cdot \gamma_{\text{(ст)}} \cdot (1 - \delta_{\text{(кб)}}) \cdot d_{\text{(фз)}} \cdot T_{\text{(д)}}iu}{100 t_{\text{(ар}}iu} + K_3 \cdot \left(\frac{\Pi_{\text{(1т)}}iu \cdot q_{\text{(н)}}i \cdot \gamma_{\text{(ст)}} \cdot P_{\text{(стрр}}iu}{100} + \Delta C\right) \rightarrow \min \end{aligned}$$

# 2. НАДЕЖНОСТЬ

## 2.1 Своевременность

## 2.2 Сохранность

# 2. НАДЕЖНОСТЬ

---

**2.3 Риск**

**2.4 Совместимость**

**2.5 Имидж**

# 3. ГИБКОСТЬ

---

- ГОТОВНОСТЬ К ИЗМЕНЕНИЮ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА
  - ВОЗМОЖНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ УРОВНЕЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ
    - ГОТОВНОСТЬ К ИЗМЕНЕНИЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛОВИЙ ПЛАТЕЖА

A spiral notebook binding is visible on the left side of the page, consisting of a metal spring and a brown cover.

# 4. КОМПЛЕКТНОСТЬ

---

A spiral notebook binding is visible on the left side of the page, consisting of a metal spring and a brown cover.

# 5. ИНФОРМАТИВНОСТЬ

---

# 6. ДОСТУПНОСТЬ

---