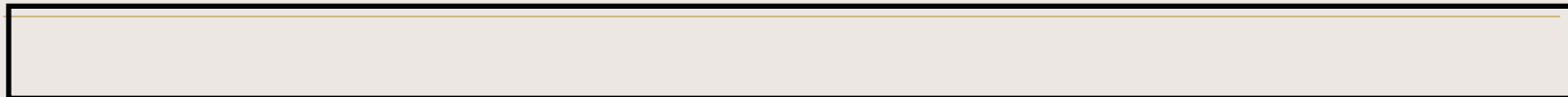


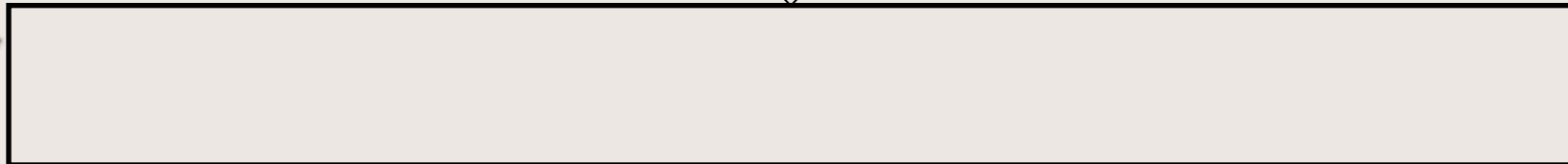
Модуль 2. Управление качеством

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

Схема проектирования системы доставки грузов



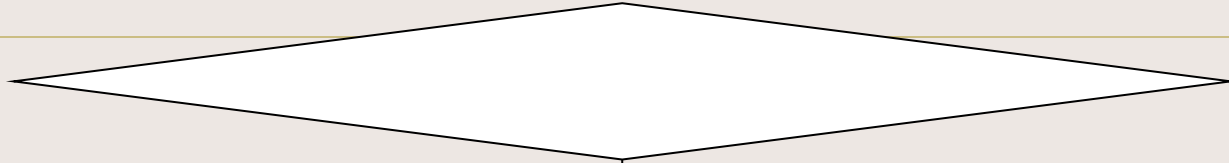
(определение состава участников процесса доставки)



Початок

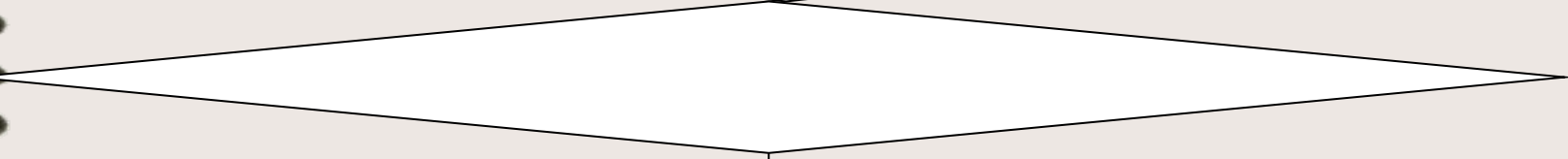
[Empty rectangular box]

[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]

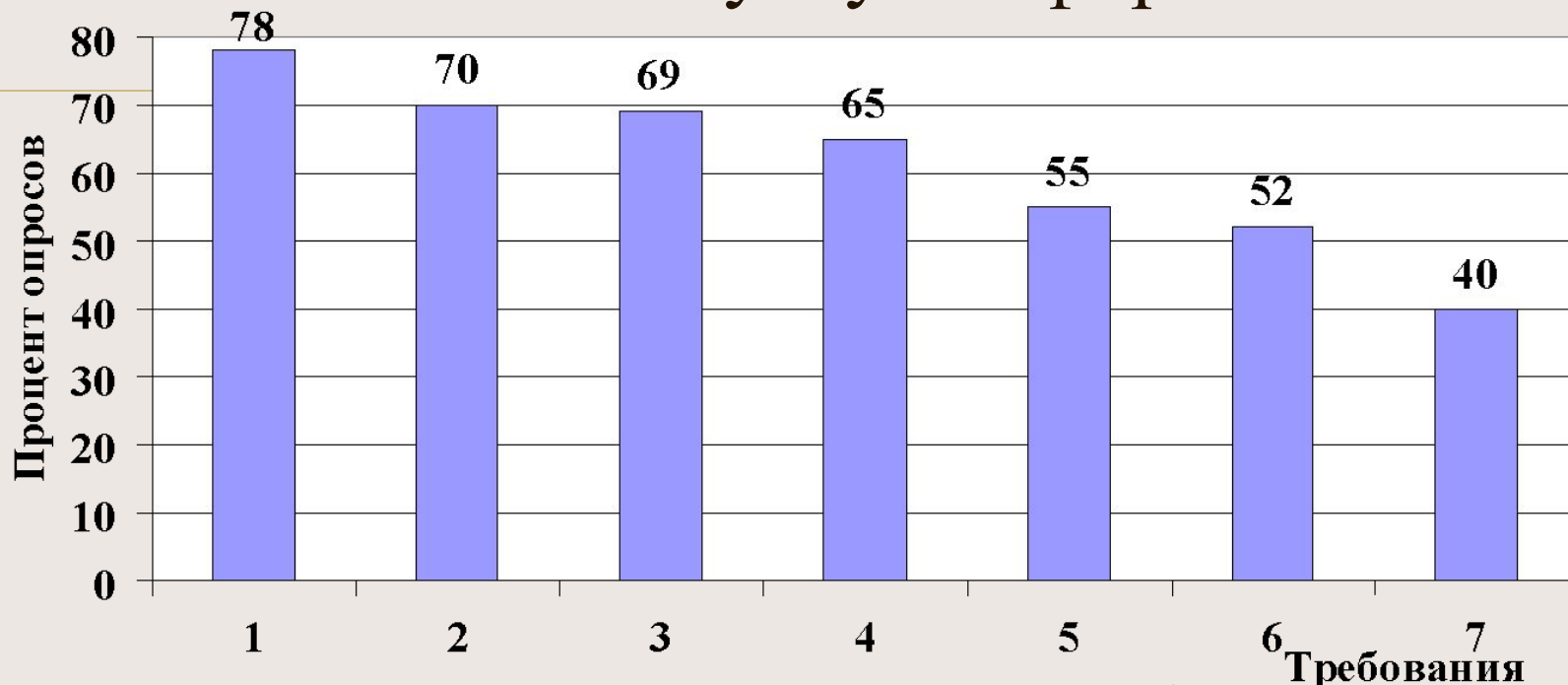
Кінець

ЗАЯВКА


Прошу отправить груз транспортной компанией:

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

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 metal spring and a brown cover.

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

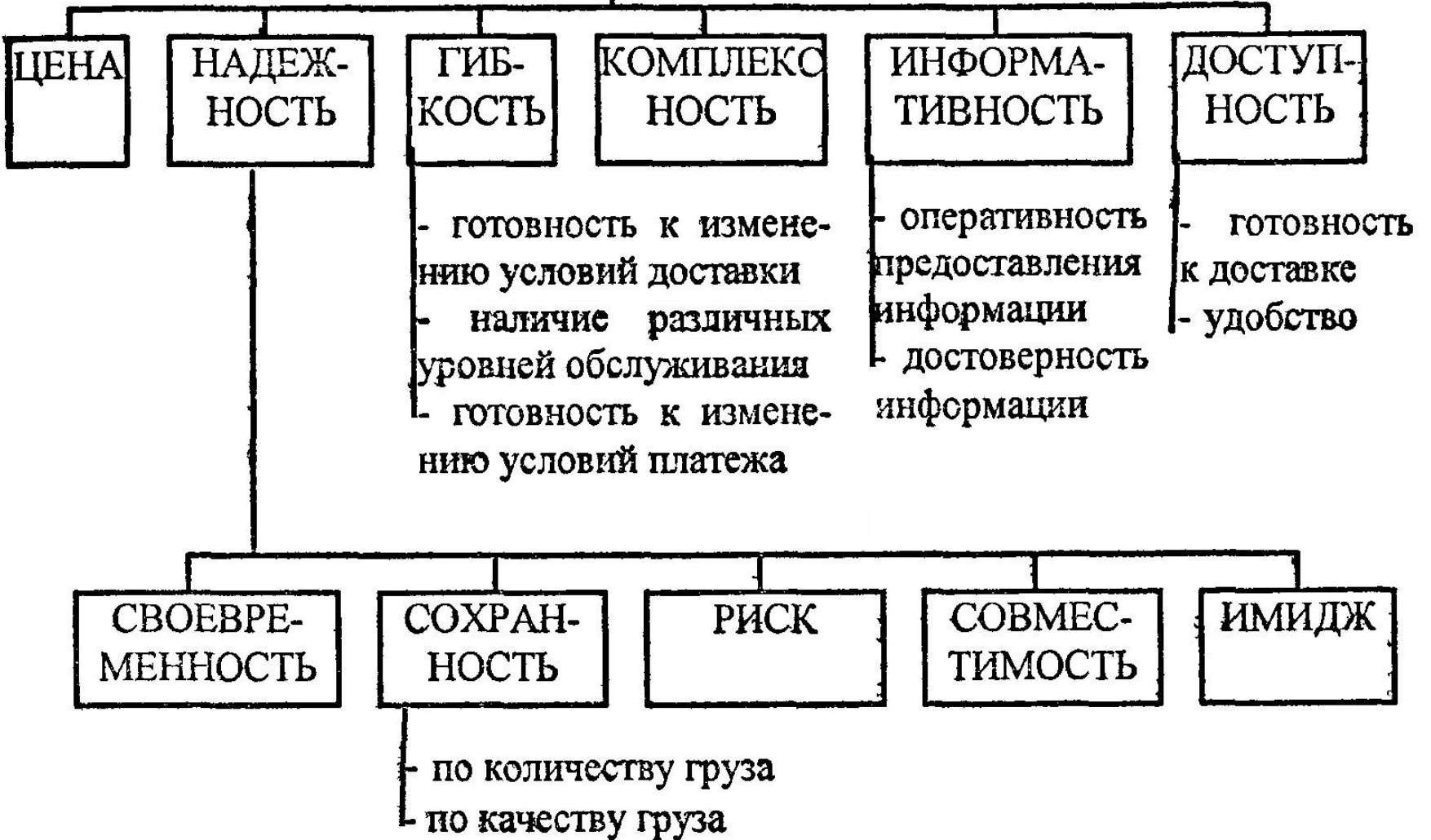
Статистический отчет по динамике развития рынка транспортных услуг

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

5. ИНФОРМАТИВНОСТЬ

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

6. ДОСТУПНОСТЬ
