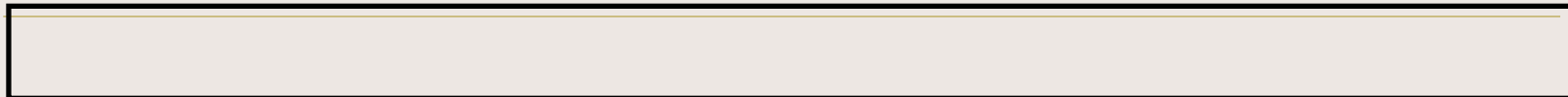


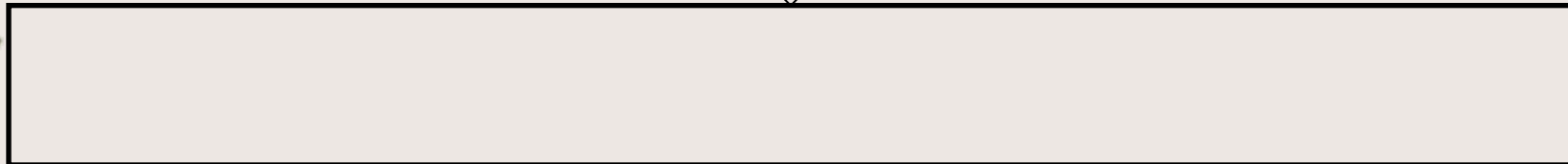
Модуль 2. Управление качеством

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

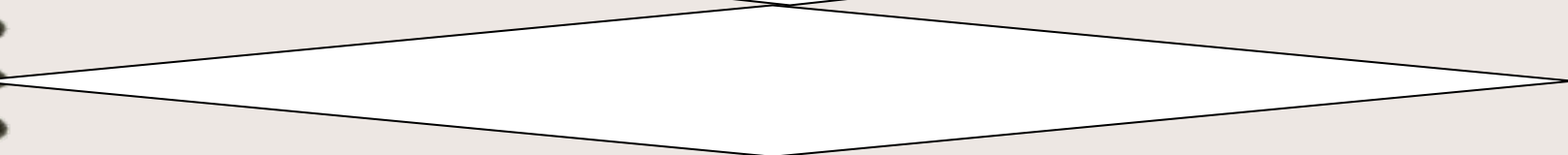
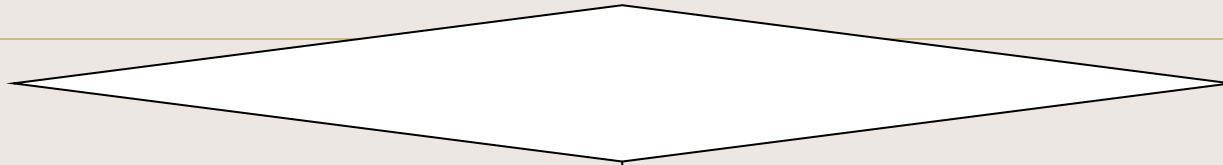
Схема проектирования системы доставки грузов



(определение состава участников процесса доставки)



Початок



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

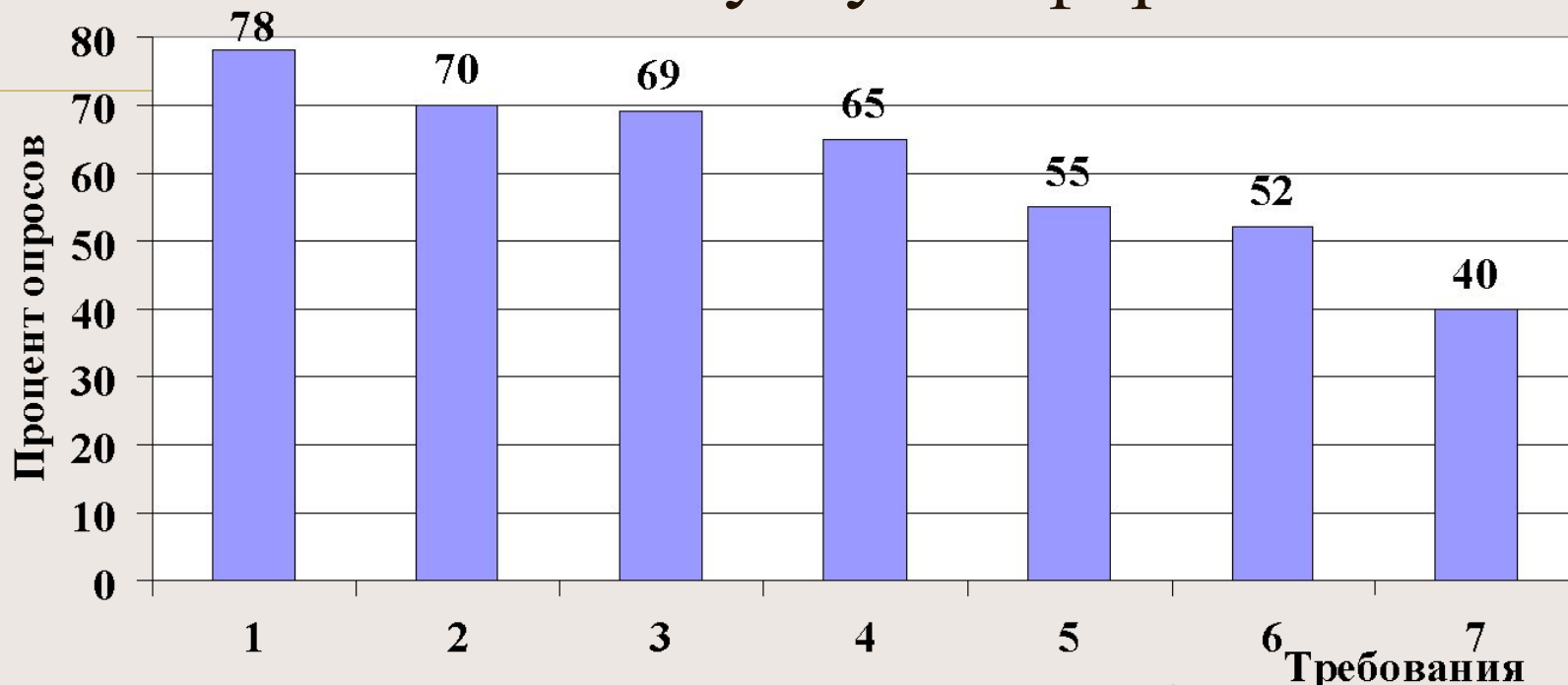
Кінець

ЗАЯВКА


Прошу отправить груз транспортной компанией:

Название транспортной компании:	Название:				
	Адрес:				
	Тел., факс:				
	Время работы:				
	Контактное лицо:				
Грузополучатель	Дополнительная информация:				
	Адрес:				
	Тел., факс:				
	Контактное лицо:				
	ИНН:				
Плательщик	Реквизиты:				
	Форма оплаты:				
Вид перевозки:	Авиа		Авто до склада <input type="checkbox"/> до двери		
	Грузо-багаж <input type="checkbox"/>	Сборный вагон <input type="checkbox"/>	Контейнер		Вагон <input type="checkbox"/>
			3т	5т	
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, with the metal spiral winding through a series of holes in the paper.

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

$$\begin{aligned} Z_{\text{(заг)iu}} = & K_1 \cdot \left(1 + \frac{T_{\text{(д)iu}} - t_{\text{н}}}{t_{\text{н}}}\right) \cdot (S_1 \cdot (Z_{\text{(н-р)iu}} + Z_{\text{(под)iu}} + Z_{\text{(пер)u}} + Z_{\text{(стр)u}} + Z_{\text{(могл)u}} + Z_{\text{(від)iu}}) \\ & + S_2 \cdot ((Z_{\text{(п-в)iu}} + Z_{\text{(н-р)iu}}) + (Z_{\text{(п-к)i}} + Z_{\text{(пер)iu}} \cdot L_{\text{(зд)u}} \cdot K_{\text{(нп)}}) \cdot K + Z_{\text{(екс)iu}} + Z_{\text{(дод)iu}}) + \\ & + S_3 \cdot ((Z_{\text{(тр)i}} + Z_{\text{(н-р)iu}} + Z_{\text{(стр)u}} + Z_{\text{(мог)u}} + Z_{\text{(від)iu}}) + ((Z_{\text{(п-к)i}} + Z_{\text{(перконтр)iu}} \cdot L_{\text{(дконт)u}} \cdot K_{\text{(нп)}}) \cdot \\ & \cdot K + Z_{\text{(екс)iu}} + Z_{\text{(дод)iu}}))) + K_2 \cdot \left(1 + \frac{T_{\text{(д)iu}} - t_{\text{н}}}{t_{\text{н}}}\right) \cdot \left(\frac{\Pi_{\text{(1т)iu}} \cdot q_{\text{(н)i}} \cdot \gamma_{\text{(ст)}} \cdot \delta_{\text{(кб)}} \cdot P_{\text{(кб)}} \cdot T_{\text{(д)iu}}}{100 \cdot t_{\text{(кр)iu}} +}\right. \\ & \left. + \frac{\Pi_{\text{(1т)iu}} \cdot q_{\text{(н)i}} \cdot \gamma_{\text{(ст)}} \cdot (1 - \delta_{\text{(кб)}}) \cdot d_{\text{(фз)}} \cdot T_{\text{(д)iu}}}{100 \cdot t_{\text{(ан)iu}}}\right) + K_3 \cdot \left(\frac{\Pi_{\text{(1т)ui}} \cdot q_{\text{(н)i}} \cdot \gamma_{\text{(ст)}} \cdot P_{\text{(стр)ui}}}{100} + \Delta C\right) \rightarrow \min \end{aligned}$$

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
