

Модуль 2. Управление качеством

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

Схема проектирования системы доставки грузов

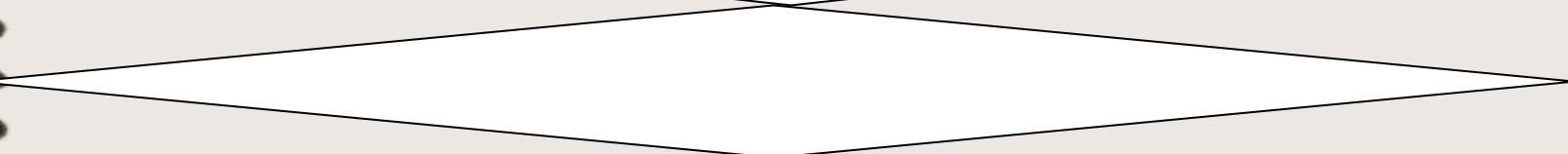


(определение состава участников процесса доставки)



Початок

```
graph TD; A[Початок] --> B[ ]; B --> C[ ]; C --> D{ }; D --> E[ ]; E --> F[ ]; F --> G{ }; G --> H[Порівняння витрат власного РС за кругорейс з врахуванням порожніх пробігів та витрат на фрахт РС транспортних організацій при виконанні замовлень]; H --> I[ ]; I --> J[Кінець];
```



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

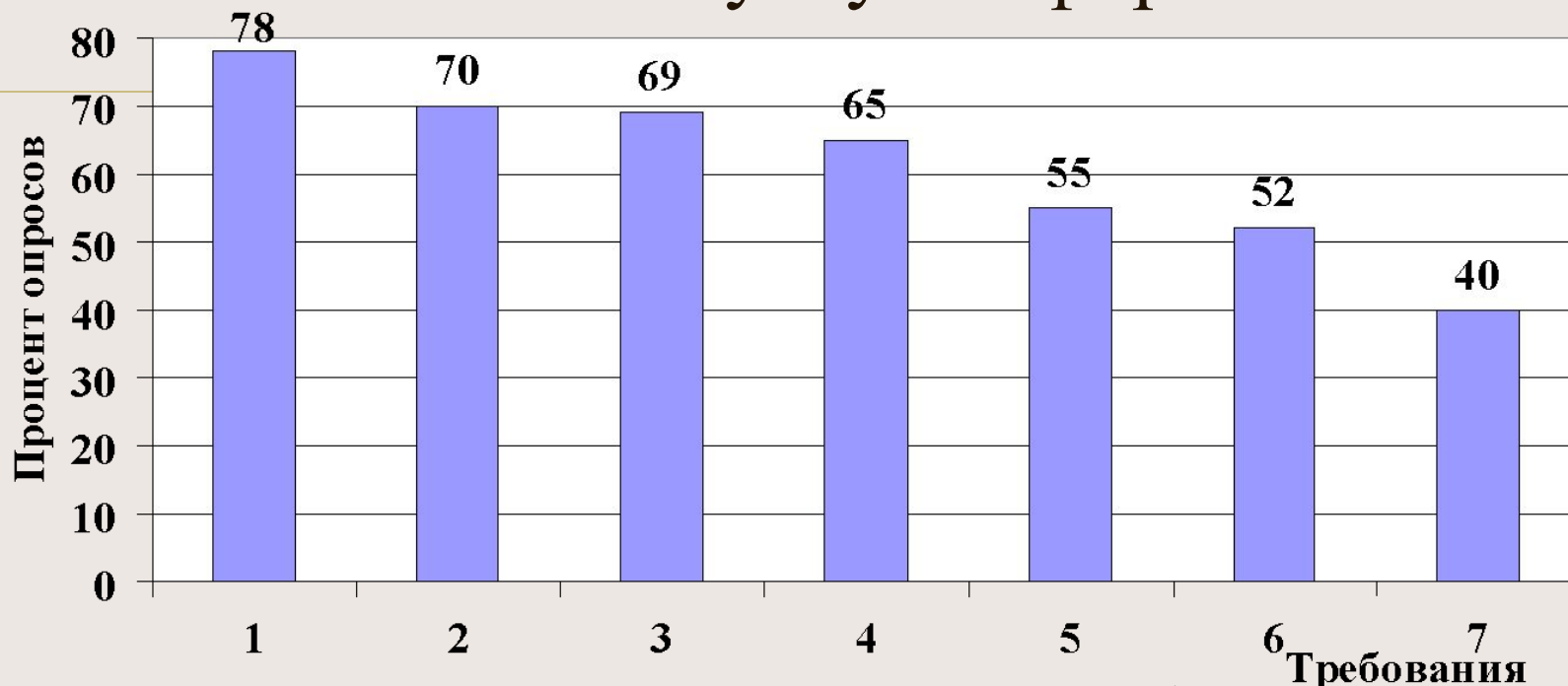
Кінець

ЗАЯВКА

Прошу отправить груз транспортной компанией:

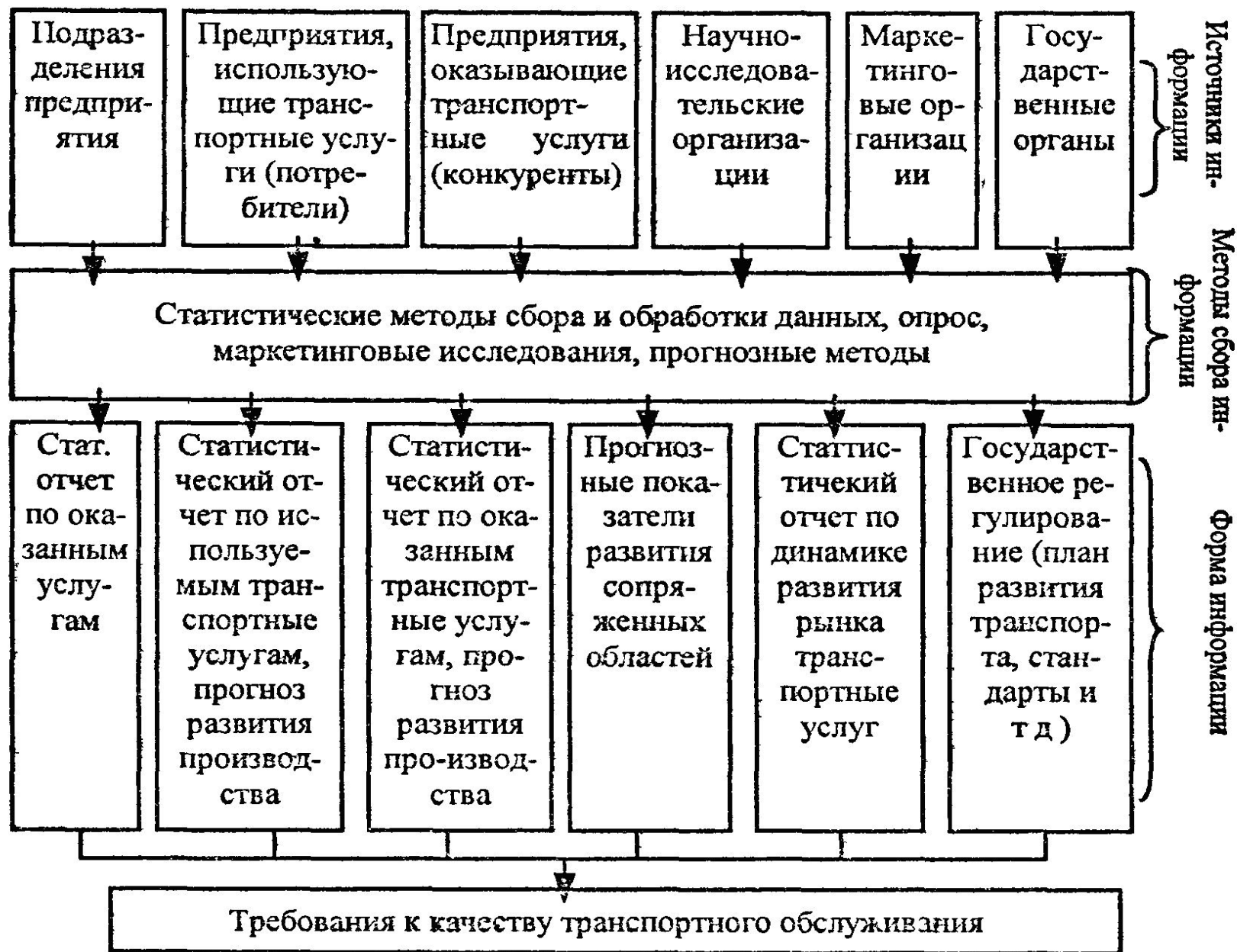
Название транспортной компании:	Название:				
	Адрес:				
	Тел., факс:				
	Время работы:				
	Контактное лицо:				
	Дополнительная информация:				
Грузополучатель					
	Адрес:				
	Тел., факс:				
	Контактное лицо:				
	ИНН:				
Плательщик	Реквизиты:				
	Форма оплаты:				
Вид перевозки:	Авиа		Авто до склада ☐ до двери		
	Грузо-багаж ☐	Сборный вагон ☐	Контейнер		
			3т	5т	24т
		Вагон ☐			
Заказчик	Доставка:	Город: _____ Пункт назначения:			
	Доставка до двери:	Адрес: _____ Печать _____			
	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.

2. Параметры оценки уровня качества системы доставки грузов



КАЧЕСТВО ДОСТАВКИ ГРУЗОВ



1. ЦЕНА

$$\begin{aligned}
 Z_{\text{заг}} = & \kappa_1 \cdot \left(1 + \frac{T_{\text{(д)}} - t_{\text{н}}}{t_{\text{н}}}\right) \cdot (S_1 \cdot (Z_{\text{(н-р)}} + Z_{\text{(под)}} + Z_{\text{(пер)}} + Z_{\text{(стр)}} + Z_{\text{(мог)}} + Z_{\text{(від)}}) \\
 & + S_2 \cdot ((Z_{\text{(п-в)}} + Z_{\text{(н-р)}}) + (Z_{\text{(п-к)}} + Z_{\text{(пер)}} \cdot L_{\text{(зд)}} \cdot K_{\text{(нп)}}) \cdot K + Z_{\text{(екд)}} + Z_{\text{(дод)}}) + \\
 & + S_3 \cdot ((Z_{\text{(тр)}} + Z_{\text{(н-р)}} + Z_{\text{(стр)}} + Z_{\text{(мог)}} + Z_{\text{(від)}}) + ((Z_{\text{(п-к)}} + Z_{\text{(перкон)}} \cdot L_{\text{(дкон)}} \cdot K_{\text{(нп)}}) \cdot \\
 & \cdot K + Z_{\text{(екд)}} + Z_{\text{(дод)}})) + \kappa_2 \cdot \left(1 + \frac{T_{\text{(д)}} - t_{\text{н}}}{t_{\text{н}}}\right) \cdot \left(\frac{\Pi_{\text{(1т)}} \cdot q_{\text{(н)}} \cdot \gamma_{\text{(ст)}} \cdot \delta_{\text{(кб)}} \cdot p_{\text{(кб)}} \cdot T_{\text{(д)}}}{100 t_{\text{(кр)}}} + \right. \\
 & \left. + \frac{\Pi_{\text{(1т)}} \cdot q_{\text{(н)}} \cdot \gamma_{\text{(ст)}} \cdot (1 - \delta_{\text{(кб)}}) \cdot d_{\text{(фз)}} \cdot T_{\text{(д)}}}{100 t_{\text{(аг)}}} + \kappa_3 \cdot \left(\frac{\Pi_{\text{(1т)}} \cdot q_{\text{(н)}} \cdot \gamma_{\text{(ст)}} \cdot p_{\text{(стр)}}}{100} + \Delta C\right) \rightarrow \min
 \end{aligned}$$

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

4. КОМПЛЕКТНОСТЬ

5.ИНФОРМАТИВНОСТЬ

6. ДОСТУПНОСТЬ
