Проведено аналіз основних недоліків роботи з транспортно-експедиційного обслуговування. Запропоновані заходи щодо вдосконалення роботи станції: впровадження системи Загального Керування Якістю (TQM), що істотно допоможе впорядкувати процеси організації роботи

Ключові слова: транспортно-експедиційні, обслуговування, вдосконалення

Проведен анализ основных недостатков работы транспортно-экспедиционного обслуживания. Предлагаемые меры по совершенствованию работы станции: внедрение системы всеобщего управления качеством (TQM), что существенно поможет упорядочить процессы организации работы

Ключевые слова: транспортно-экспедиционный, обслуживание, совершенствование

The analysis of the main lacks of forwarding services. The measures for improvement of the station: the introduction of universal quality management (TQM), which significantly help streamline the processes of work organization

Keywords: forwarding, maintenance, improvement

УДК 656.212.7

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ З ТРАНСПОРТНО-ЕКСПЕДИЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА СТАНЦІЇ ХАРКІВ-ЛІСКИ

С.В. Кравченко*
Контактний тел. 099-288-78-11

С.М. Продащук
Кандидат технічних наук, доцент*
Контактний тел.. 050-751-02-50
*Кафедра управління вантажною та комерційною роботою
Українська державна академія залізничного транспорту
майдан Феєрбаха, 7, м. Харків, Україна, 61050

Постановка проблеми та аналіз досліджень

На станції Харків-Ліски транспортно-експедиційним обслуговуванням займається державне підприємство УДЦТС «Ліски». Важливе місце в розвитку компанії займає внутрішня система організації роботи. В даний час на станції відсутній відділ транспортно-експедиційного обслуговування (ТЕО), що погіршує якість роботи з клієнтами. Для забезпечення ТЕО за принципом «від дверей до дверей » доцільно створення відділу експедирування на основі впровадження системи Загального Керування Якістю (TQM) версії С стандартів ISO 9002[1] . Ефективність даної системи багато в чому визначає якість кінцевого продукту і успіх компанії на ринку. Для цього необхідно поліпшити якість і культуру обслуговування. Провести опитування клієнтів по перевезеннях, виявити недоліки, вжити відповідних заходів. Головне зрозуміти, що завдяки клієнтові, що користується цими послугами, забезпечується добробут станції.

Постановка задачі і виклад основного матеріалу

У сучасних умовах успішне функціонування компанії можливо тільки на основі ринкових методів організації та керування. Виробничий процес орієнтовано на клієнта. Одним з головних завдань системи фірмового транспортного обслуговування є впровадження маркетингових принципів у процес прийняття управлінських рішень. Компанія зможе вирішувати свої завдання, тільки своєчасно реагуючи на вимоги ринку і швидко в повному обсязі задовольняя запити своїх замовників[1]. Все це спричиняє розробку й впровадження системи Загального Керування Якістю (TQM) версії С стандартів ISO 9002 (рис. 1). Це істотно допоможе впорядкувати процеси організації роботи, а також позитивно вплине на імідж компанії, особливо в плані розвитку співробітництва із закордонними партнерами й клієнтами. Завдяки системи TQM більше уваги приділяється питанням менеджменту, якості послуг, а саме:

- виконанню вимог, пропонованих до якості надаваних послуг на всіх стадіях виробництва - від моменту одержання заявки до завершення надання послуги клієнтові;
- виключенню помилок у діяльності компанії за рахунок планового керування процесами;
- виявленню й усунення проблем на ранній стадії й визначення заходів, що дозволяють уникнути їхнього повторення;
- забезпеченню високої якості послуг за рахунок постійного контролю виконання затверджених процедур, а також їхнього своєчасного коректування.

Для ефективності роботи філії УДЦТС “Ліски” необхідно створення сучасної на рівні світових стандартів системи експедирування вантажів, головними якостями якої є професіоналізм, надійність і безпека.

Впровадження системи TQM припускає проведення політики якості компанії й, виходячи з поставлених цілей, повинна брати на себе наступні зобов'язання:

- розробляти, впроваджувати й постійно вдосконалювати стандарти (процеси, робочі процедури, інструкції), спрямовані на найбільш повне і якісне задоволення потреб клієнтів у транспортно-експедиційному обслуговуванні;
- забезпечувати дотримання затверджених стандартів (процесів, робочих процедур, інструкцій), створювати системи контролю, забезпечувати високий рівень трудової й технологічної дисципліни персоналу;
- максимально утягувати персонал у процеси прийняття рішень, розвивати творчу ініціативу персоналу,заохочувати персонал до творчої ініціативи;
- забезпечувати постійне поліпшення роботи компанії на основі аналізу скарг і побажань клієнтів, визначення першопричин невідповідностей, аналіз існуючих і прогнозування майбутніх проблем роботи компанії;
- вибирати надійних партнерів, що роблять якісні товари й надають якісні послуги;
- створювати й постійно вдосконалювати систему справедливої оплати праці й стимулювання працівників;
- організовувати необхідні програми професійного навчання персоналу та підвищення кваліфікації персоналу;
- створювати нормальні умови праці й забезпечувати персонал необхідними технічними засобами для ефективної організації роботи;
- займатися активною автоматизацією технологічних процесів роботи, зменшувати частку ручної праці персоналу;
- визначати й реалізовувати ефективні напрямки для інвестицій, спрямованих на успішний розвиток компанії;
- постійно вдосконалювати й розвивати інші системи ефективної організації роботи й керування компанією - стратегічного планування, фінансового менеджменту, маркетингу, юридичного забезпечення;
- приватизація рухомого складу, оновлення ПРМ та автомобільного парку;
- взаємодія з іншими видами транспорту, розвиток контрейлерних перевезень;
- пошук нових клієнтів в інших галузях виробництва та сфері надання послуг, вихід на міжнародний рівень обслуговування;
- швидко реагувати на зміни на ринку транспортного обслуговування і вносити корективи в процес роботи для досягнення успіху або для мінімальних втрат.

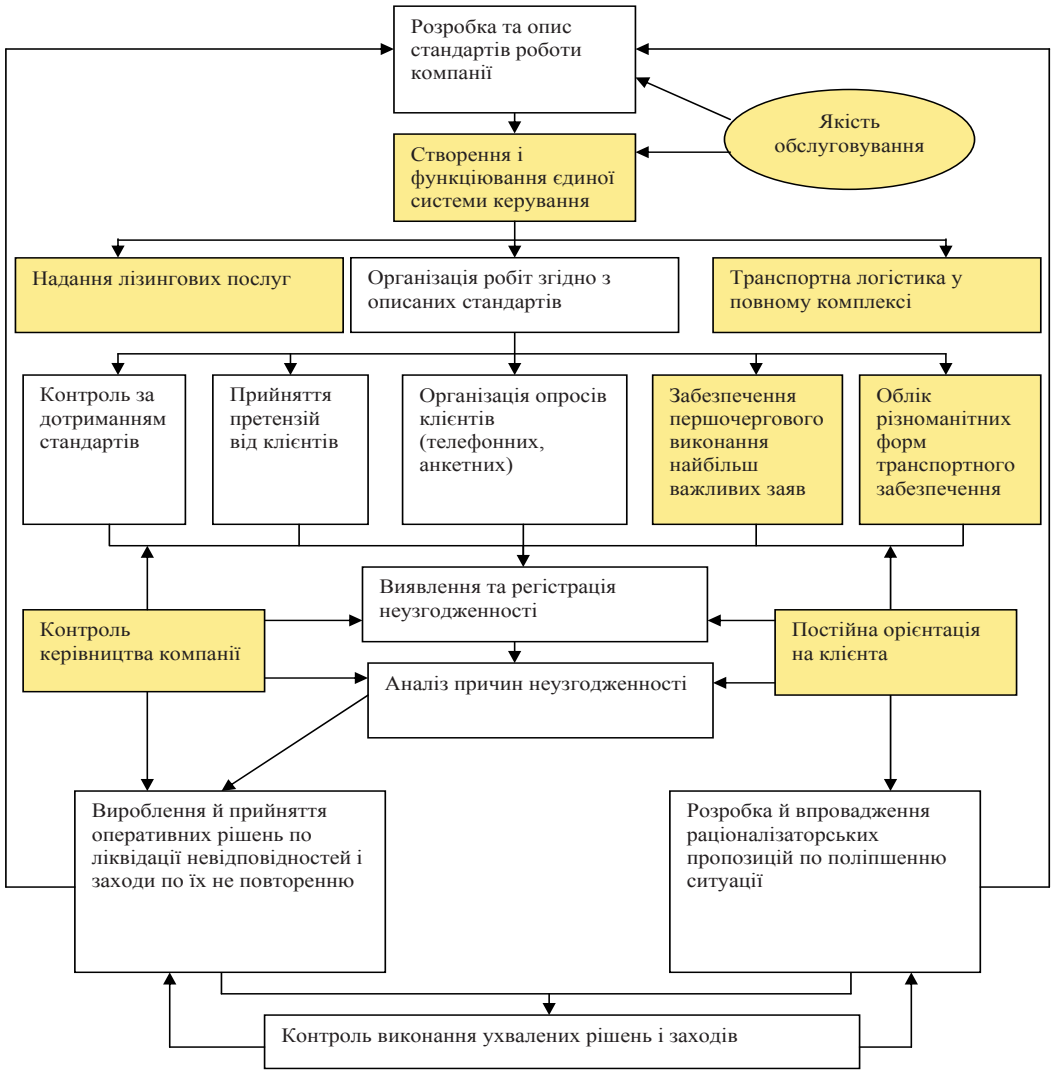

Рис 1. Схема організації роботи компанії в рамках стандартів ISO 9000

Висновки й перспективи подальших досліджень

В роботі проаналізовано основні недоліки роботи транспортно-експедиційного обслуговування, запропоновані заходи щодо вдосконалення роботи компанії, а саме: впровадження системи Загального Керування Якістю (TQM), що істотно допоможе впорядкувати проце-

си організації роботи, а також позитивно вплине на розвиток співробітництва із закордонними партнерами й клієнтами.

У подальших дослідженнях планується створити єдину інформаційну базу даної компанії, що істотно полегшить працю працівників.

Література

1. Пшинько А.Н. Совершенствование организации переработки контейнеров на стыках разных видов транспорта // Транспорт. – 2006. - №28. – С. 70.
2. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок товаров. Учебно-практическое пособие. В.М. Курганов – М.: Книжный мир. 2006 – 432 с.
3. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. — Л.: ДУ «Львівська політехніка», 2000. — 330 с.
4. Плужников К.И. Транспортное экспедирование: Учеб. - М.: Рос-Консульт, 1999. - 576 с.
5. Зеркалов Д.В., Коцюк О.Я. Нормативно-правова основа вантажних перевезень. – К.: Науковий світ, 2001. – 64 с.

УДК 620.179

ПОВЫШЕНИЕ ДОСТОВЕРНОСТИ КОНТРОЛЯ ТЕХНИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ ТЕРМОДИНАМИЧЕСКИХ ОБЪЕКТОВ

П.Ф. Щапов
Доктор технических наук, доцент, профессор*

Т.Г. Осина
Кандидат технических наук, доцент*
*Кафедра «Информационно-измерительные технологии и системы»
Национальный технический университет «Харьковский политехнический институт»
ул. Фрунзе, 21, г. Харьков, Украина, 61002

Розвинута наукова задача отримання додаткової інформації від випадкових вимірювальних сигналів при контролі теплових режимів технологічного устаткування. Доведено, що додаткову інформацію несуть статистики дисперсійного розкладання цих сигналів

Ключові слова: динамічний об'єкт контролю, випадковий вимірювальний сигнал

Рассмотрена научная задача получения дополнительной информации по случайным измерительным сигналам при контроле тепловых режимов технологической установки. Доказано, что дополнительную информацию несут статистики дисперсионного разложения этих сигналов

Ключевые слова: динамический объект контроля, случайный измерительный сигнал

The scientific challenge of obtaining additional information on the random measurement signals at the control of thermal conditions of the facility considered. It is proved that the additional information are statistical variance decomposition of these signals

Key words: dynamic object control, random measurement signal

1. Постановка задачи

Отсутствие стандартных физических моделей динамических объектов с нормативными состояниями ставит под сомнение использование существующих тестовых и функциональных методов для контроля и диагностики, особенно при априорной неопределенности контролируемых измерительных сигналов [1].

Проблема повышения эффективности существующих систем контроля объектов с динамическими свойствами (дизельные двигатели тепловозов, многозонные проходные технологические агрегаты) может быть решена в рамках совершенствования информационных технологий, предусматривающих разработку статистических процедур принятия решений.