**06.10.21 Учебная группа 4ТО**

Преподаватель Павлова Светлана Ивановна
МДК 03.01 Транспортно-экспедиционная деятельность на автомобильном транспорте
Тема 1.5 Нормативно-правовая база транспортно-экспедиционной деятельности

Лекция №13

Цели занятия:

* образовательная – изучение основных понятий качества транспортно-экспедиционного обслуживания, стандартизации процессов ТЭД, управления качеством транспортно-экспедиционной деятельности;
* воспитательная – воспитание интереса к выбранной специальности;
* развивающая – развитие умения анализировать полученную информацию.
* Задачи занятия: рассмотреть основные понятия качества транспортно-экспедиционного обслуживания, стандартизации процессов ТЭД, управления качеством ТЭД.

Мотивация: полученные знания и умения необходимы для дальнейшего изучения МДК 03.01 и найдут практическое применение при трудоустройстве по специальности, в частности при организации перевозок грузов автомобильным транспортом.

Задание студентам:

1. Записать в тетрадь и выучить конспект лекции.
2. Ответить на контрольные вопросы. Фотографию конспекта и ответы на контрольные вопросы в текстовом документе в формате Word или в тексте электронного письма прислать на электронный адрес pva30011955@mail.ru в срок до 08.00 07.10.2021.

План:

1.Основные понятия качества транспортно-экспедиционного обслуживания

2. Стандартизация процессов ТЭД

3. Управление качеством транспортно-экспедиционной деятельности

Литература: Юхименко В.Ф. «Транспортно-экспедиционная деятельность на автомобильном транспорте»: учебное пособие – Владивосток: Издательство ВГУЭС, 2008 г. – 176 с.

Конспект лекции:

Вопрос №1 Основные понятия качества транспортно-экспедиционного обслуживания

В соответствии с ГОСТ 15467-9 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения» ***качество*** – это совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Международный стандарт ISO 8402 определяет ***качество*** как совокупность свойств и характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные или предполагаемые потребности.

***Объектом ТЭО*** является то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено экспедитором, например процесс выполнения экспедиционных операций при доставке товара от грузоотправителя до грузополучателя, процесс перемещения товара или их комбинация. Таким образом, объектом ТЭО являются любые процессы, связанные с доставкой товара до места назначения.

***Качество ТЭО*** – это удовлетворение потребностей клиентов (грузовладельцев), выраженное в надлежащем и эффективном выполнении ТЭУ, отсутствии ошибок, постоянном стремлении к повышению уровня обслуживания, а также в соответствии уровня обслуживания стандартам потребителя, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству обслуживания.

**Вопрос №2 Стандартизация процессов ТЭД**

Понятие качества ТЭО неразрывно связано с потребностями и запросами клиентов (грузовладельцев).

Содержание транспортно-эксплуатационных услуг будет зависеть от­того, кто является ее потребителем (грузоотправитель, грузополучатель, внешнеторговая компания и т.д.).

Для контроля ТЭО необходимо иметь предварительно выработанные стандарты.

Стандартизация – это деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядоченности в определенной области посредством определения положений для всеобщего и многократного использования в отношении выполняемых или потенциальных задач.

Выбор различных показателей качества ТЭО обуславливается следующими факторами:

1. характеристика и особенности перевозимого груза;
2. используемый вид транспорта и тип НС;
3. наличие особых требований к транспортно-экспедиционному процессу доставки груза;
4. задачи управления качеством ТЭУ;
5. состав и структура свойств, характеризующих качество ТЭУ;
6. основные требования к показателям качества ТЭО.

Основные требования, которым должны отвечать показатели качества ТЭО:

1. обеспечение соответствия качества ТЭО потребностям клиентов;
2. сохранение стабильности в процессе оказания ТЭУ;
3. возможность реализации «обратной связи» для целенаправленного воздействия на качество ТЭО;
4. учет современных достижений науки и техники, основных направлений научно-технического прогресса в сфере ТЭУ.

При выборе показателей качества необходимо предусматривать, что восприятие качества потребителем подразделяется на следующие составляющие:

1. технический уровень, который отражает использование научно- технических достижений;
2. эстетический уровень, который характеризуется комплексом свойств, связанных с эстетическими ощущениями и взглядами потребителя;
3. эксплуатационный уровень, связанный с удобством использования предлагаемых услуг.

Номенклатура показателей качества ТЭО:

1. показатели своевременности доставки груза (точность прибытия, срочность доставки груза);
2. показатели сохранности доставляемых грузов (доставка груза без потерь, доставка груза без повреждений, доставка груза без пропажи);
3. доставка груза без потерь – сохранение массы груза одинаковой в начале и конце доставки или уменьшенной в соответствии с установленными нормами естественной убыли (этот показатель качества целесообразно использовать в первую очередь при доставке насыпных, навалочных и скоропортящихся грузов);
4. доставка груза без пропажи – сохранение числа мест груза одинаковым в начале и в конце доставки;
5. экономические показатели, характеризующие элементные и общие затраты, связанные с доставкой груза в целом или выполнением отдельных работ при доставке груза грузополучателю.

**Вопрос №3 Управление качеством транспортно-экспедиционной деятельности**

Управление качеством ТЭО подразумевает выполнение планомерных и постоянных действий по нормированию, обеспечению, анализу и поддержанию необходимого качества ТЭУ на всех этапах ее осуществления.

В 1987 г. Международной организацией по стандартизации (ISO) при участии США, Канады и Германии разработаны и утверждены пять ***международных стандартов серии ISO 9000*** (по системам качества), в которых установлены требования к системам обеспечения качества продукции. Данные стандарты определяют такой подход к качеству, который предопределяет формирование качества непосредственно в производственном процессе и сфере управления. Для соответствия со­временному состоянию экономики обновление стандартов этой серии проводится каждые 5 лет. Во многих странах стандарты серии ISO 9000 являются государственными стандартами. Им полностью соответствуют российские стандарты серии ГОСТ Р ИСО 9000 и европейские стандарты серии EN 29000.

В международном стандарте ISO 8402 ***контроль над качеством*** (quality control) определяется как методы и виды деятельности Оперативного характера, используемые:

1. для выполнения требований к качеству. Для контроля качества услуг, предоставляемых экспедиционными и транспортно-экспедиционными организациями, в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р 51133-98. используют следующие методы;
2. инспекционный контроль наличия обязательных документов, выдача которых предусмотрена надзорными органами (путем проверки их наличия и срока действия);
3. визуальный контроль (осмотр применяемого оборудования, подъемно-транспортной техники, АТС, состояния складских помещений и площадок, хранения грузов, их охраны и т.п.);
4. аналитический контроль (анализ документации – содержание коммерческих актов и состояние их выполнения, претензий и других документов, оценивающих качество предоставляемых услуг);
5. инструментальный контроль (определение степени загазованности складских помещений, проверки технического состояния и режимов работы оборудования в процессе производства работ и т.п.);
6. социологический контроль (проведение опроса потребителей, оценка результатов опроса и т.п.).



Рис. 1–Модель системы управления качеством, основанная на процессном подходе:

1. – информационные потоки;
2. – деятельность, добавляющая стоимость

Вопросы:

1. Дайте определение понятию «качество ТЭО».
2. Дайте определение понятию «стандартизация».
3. Назовите факторы, которые влияют на выбор различных показателей качества ТЭО.
4. Назовите основные требования, которым должны отвечать показатели качества ТЭО.
5. Назовите составляющие, на которые потребителем подразделяется восприятие качества.
6. Перечислите номенклатуру показателей качества ТЭО.
7. Приведите основные понятия качества обслуживания.