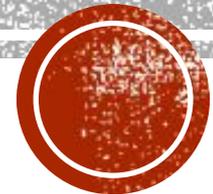


**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Российский университет транспорта» (МИИТ)**

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ»**

**НА ТЕМУ: «УПРАВЛЕНИЕ МОЩНОСТЯМИ  
СЕРВИС-ЦЕНТРА НА ПРИНЦИПАХ  
МАРКЕТИНГА»**



Выполнил: Довлатян А.А.  
Шифр: 1510-ц/ЭЖс-1725  
Группа: ЗДМ-492  
Проверил: Кузнецова А.  
Н.

Москва, 2019 г

# ВВЕДЕНИЕ

- Важным элементом обеспечения конкурентоспособности продукции является сервис. В понятие сервиса входят: обязательное предпродажное и послепродажное обслуживание: наличие инструкции к товару, гарантия безотказной работы в течение определенного времени, дополнительное оборудование и запасные части, продажа сопутствующих товаров, монтаж изделия, ремонт и т. д. К ним можно добавить манипуляцию товарами: обеспечение их сохранности, разделение товара на части (порции), удобные для потребления или приспособленные к конкретному способу транспортировки. Эти свойства служат средством привлечения к товару внимания потребителей.
- Под сервисом понимается система обслуживания покупателя, позволяющая выбрать наилучший товар и обеспечить его оптимальное потребление в течение периода, приемлемого для потребителя.



- Управление мощностями (Capacity Management) - процесс, отвечающий за своевременное и эффективное по затратам соответствие мощности услуг и инфраструктуры требованиям согласованных целевых показателей уровня услуги.
- Промежуточные цели Управления мощностями:
- формировать План обеспечения мощностей и управлять им. **План обеспечения мощностей (Capacity Plan)** - план обеспечения мощностей используется для управления ресурсами, необходимыми для предоставления услуг[1]. Этот план содержит сценарии для прогнозирования спроса со стороны Бизнеса, и оценку затрат, необходимых для обеспечения согласованных Целевых показателей уровня услуги;
- предоставлять рекомендации и руководства для всех других областей бизнеса и IT по всем вопросам, связанным с производительностью и мощностью;
- контролировать, чтобы услуги достигали установленных целевых показателей, путем управления производительностью и мощностью, как услуг, так и ресурсов;
- содействовать в диагностировании и разрешении проблем, связанных с производительностью и мощностью;
- оценивать влияние изменений на План обеспечения мощностей, услуги и ресурсы;
- гарантировать, что проактивные средства улучшения производительности внедрены там, где это экономически оправдано.

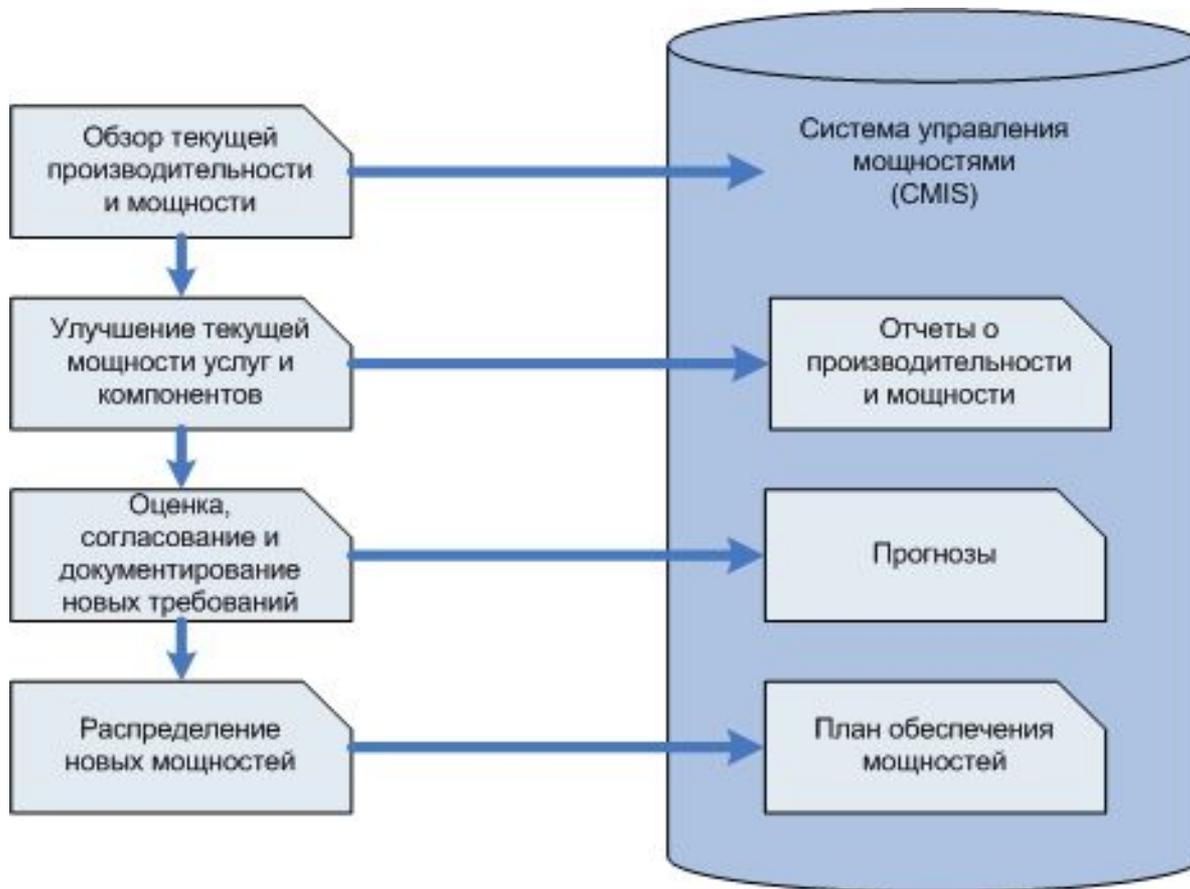


# УПРАВЛЕНИЕ МОЩНОСТЯМИ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ СЛЕДУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- мониторинг моделей бизнеса-деятельностей и планов на уровне услуг в терминах производительности использования пропускной способности ИТ-услуг и *поддерживающих инфраструктур*, окружения, данных, приложений. Процесс должен формировать случайные и регулярные отчеты о производительности и мощности услуг и их компонентов;
- проведение деятельности по регулировке и настройке с целью максимально эффективного использования ресурсов;
- понимание утвержденных и будущих требований заказчиков в ИТ-ресурсах, формирование прогнозов относительно требований в будущем;
- влияние на процесс Управления спросом;
- формирование Плана обеспечения мощностей;
- содействие в диагностировании проблем и инцидентов
- проактивное улучшение услуг и их компонентов там, где это экономически оправдано или требуется бизнесом



**УПРАВЛЕНИЕ МОЩНОСТЯМИ ЯВЛЯЕТСЯ НЕПРЕРЫВНЫМ ПРОЦЕССОМ, СОПРОВОЖДАЮЩИМ УСЛУГУ НА ВСЕМ ЕЕ ЖИЗНЕННОМ ЦИКЛЕ. ОН ОПТИМИЗИРУЕТ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИМЕЮЩИХСЯ В НАЛИЧИИ РЕСУРСОВ И ПЛАНИРУЕТ ИХ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ В БУДУЩЕМ**



# ВЫГОДАМИ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ МОЩНОСТЯМИ ЯВЛЯЮТСЯ

- • снижение рисков, связанных с существующими услугами, так как осуществляется эффективное Управление Ресурсами и постоянный мониторинг производительности оборудования;
- • снижение рисков, связанных с новыми услугами, так как в результате определения конфигурации технических средств для приложения (application sizing) известно влияние новых приложений на существующие системы. То же относится и к модифицированным услугам;
- • снижение затрат, так как инвестиции происходят в соответствующие моменты времени, не слишком рано и не слишком поздно, что означает, что закупки не приходится делать в последнюю минуту или покупать большие мощности впрок, раньше, чем они необходимы;
- • снижение угрозы срыва работы бизнес-процессов за счет тесного взаимодействия с Процессом Управления Изменениями при определении воздействия изменений на мощности ИТ и телекоммуникационных средств и предотвращении экстренных изменений из-за неправильного расчета мощностей средств;
- • составление более точных прогнозов при накоплении информации Процессом Управления Мощностями, что позволяет быстрее реагировать на запросы заказчика;
- • рост рациональности работы за счет заблаговременного достижения баланса спроса и предложения;
- • Управление Затратами или даже снижение затрат, связанных с мощностью средств, по причине их более рационального использования



- Убыточность пассажирских перевозок требует изыскания дополнительных резервов в организации пассажирских перевозок. Улучшение финансового положения пассажирских компаний за счет повышения стоимости проезда в поездах, а так же традиционных видов услуг по обслуживанию пассажиров на вокзалах не дают существенного роста доходов.
- Основной целью деятельности сервис- центра (СЦ) является обеспечение запросов платежеспособной части населения в предоставлении основных, сопутствующих и дополнительных видов товаров и услуг, расширение диапазона услуг и повышение качества транспортного обслуживания, оперативное взаимодействие с СЦ других железных дорог с целью наиболее полного удовлетворения потребностей клиентов в транспортном обслуживании. При этом клиенту железной дороги должна быть предоставлена возможность получения набора услуг, при первом его обращении в СЦ, вне зависимости от того, какие железные дороги будут участвовать в его обслуживании, при дальнейшей поездке по железной дороге.



**СТРУКТУРА СЦ ЗАВИСИТ ОТ ПОТРЕБНОСТЕЙ И СПРОСА ПАССАЖИРОВ НА СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ, КОТОРЫЕ ВО МНОГОМ ОПРЕДЕЛЯЮТСЯ СЛОЖИВШИМИСЯ НАЦИОНАЛЬНЫМИ И ЭТНИЧЕСКИМИ ТРАДИЦИЯМИ, ЭКОНОМИЧЕСКИМ И КУЛЬТУРНЫМ РАЗВИТИЕМ РЕГИОНА, ЕГО ГЕОГРАФИЧЕСКИМ РАСПОЛОЖЕНИЕМ И СВЯЗИ С ДРУГИМИ РЕГИОНАМИ. ВМЕСТЕ С ЭТОМ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ СЦ ДОЛЖНА ОБЕСПЕЧИВАТЬ:**

- **-минимальное число элементов прохождения заявки от заказа до исполнения (но без ущерба для качества обслуживания). Чем длиннее цепочка прохождения заказа, тем больше вероятность совершения ошибки и время его исполнения;**
- **-технологическую непрерывность процесса обслуживания с одинаковым уровнем качества на каждом этапе;**
- **-эффективное взаимодействие всех элементов структуры, позволяющей немедленно исправлять случившиеся ошибки и исключать возможность их дальнейшего повторения;**
- **-всесторонний ,полный, объективный и непрерывный контроль за качеством сервиса на всех этапах технологического цикла и по всем параметрам.**



- **Высокое качество транспортного обслуживания пассажиров требует высокой технологичности выполнения услуг профессионально подготовленными кадрами. Деятельность СЦ базируется на Типовом технологическом процессе. Этот документ увязывает свою работу с режимом и технологией работы сопричастных железнодорожных и городских структур и видов транспорта, включает**
- **четкий регламент организации выполнения оказываемых сервисных услуги контроль качества по всему циклу их обеспечения.**
- **Экономический принцип работы СЦ в рыночных условиях предполагает безубыточность его функционирования и полную самокупаемость основных производственных отделов фирменного обслуживания. Самокупаемость- это принцип жизнеспособности и существования СЦ. Для осуществления этого принципа важно правильно определить цену и объем продаж и услуг, при которых будет достигнут баланс доходов и расходов.**
- **СЦ присуще те же маркетинговые подходы, что и пассажирским компаниям. Только СЦ работают непосредственно с потребителями транспортных услуг. Основной принцип рыночной ориентации обслуживания СЦ должен быть адресным, качественным, своевременным и отражать желания и потребность пассажиров. Работники производственных отделов СЦ должны в совершенстве владеть искусством обслуживания потребителей, постоянно, совершенствовать технологию производства товаров и услуг, стремясь упрощать операции по обслуживанию, уменьшать себестоимость, ускорять обслуживание, не снижая качества, и ценить своих клиентов.**



- СЦ присуще те же маркетинговые подходы, что и пассажирским компаниям. Только СЦ работают непосредственно с потребителями транспортных услуг. Основной принцип рыночной ориентации обслуживания СЦ должен быть адресным, качественным, своевременным и отражать желания и потребность пассажиров. Работники производственных отделов СЦ должны в совершенстве владеть искусством обслуживания потребителей, постоянно, совершенствовать технологию производства товаров и услуг, стремиться упрощать операции по обслуживанию, уменьшать себестоимость, ускорять обслуживание, не снижая качества, и ценить своих клиентов.
- Логистический принцип обслуживания: безопасная доставка пассажиров «от двери к двери» за кратчайшее время с максимальным комфортом, позволяет СЦ обеспечить клиентам весь необходимый комплекс услуг по всей цепочке: от момента появления желания совершить поездку до ее завершения.
- СЦ должен руководствоваться принципом гостеприимства. Способы и качество оказания услуг должны быть одинаковы для всех платежеспособных клиентов. Следует заметить, что материальные свидетельства, которыми СЦ может продемонстрировать качество своих услуг, в первую очередь касаются чистоты помещений, уюта и интерьера.



# УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ.

- Решения по управлению продажами помогают компании координировать реализацию всех возможностей центра обслуживания для повышения эффективности своевременного использования ресурсов и материалов с возможно более низкими затратами и максимальной отдачей – все это повышает степень удовлетворенности клиентов.
- Вне зависимости от места обслуживания клиента (у него на объекте или в сервисном центре) улучшение управления обслуживанием позволит предприятию контролировать исполнение своих обязательств по контрактам, соглашениям об уровне обслуживания и гарантий, что приносит разноплановый полезный эффект.
- Программы Erico® по управлению обслуживанием помогают исключить избыточность в работе предприятия и организовать комплексное управление расширением работы, что позволяет компании управлять исполнением соглашений об уровне обслуживания, полностью понимая риски и потенциальные проблемы обеспечения соответствия нормам.
- Планирование профилактического обслуживания вместе с управлением исполнением контрактов с учетом серийных номеров изделий позволяет эффективно планировать посещение заказчика и использование ресурсов для увеличения степени его удовлетворенности и сокращения расходов.
- Комплексные возможности мобильной связи помогают инженерам, находящимся в пути, поддерживать контакт с сервисным центром для эффективной организации распределения работ, немедленного информирования об их выполнении и быстрой оборачиваемости счетов.



# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

- В рамках системы управления между ее управляющей и управляемой подсистемами существуют самые разнообразные связи:.. Через эти связи осуществляется действие механизма управления, под которым понимается совокупность средств и методов воздействия на управляемый объект в целях его активизации, а также мотивов поведения персонала как его важнейшего элемента (интересов, ценностей, установок, устремлений).
- система управления в организации наделена определенными свойствами, необходимые для ее полноценного функционирования. Сложность структуры системы определяет сложность ее поведения, что в свою очередь означает предельность надежности, помехоустойчивости, управляемости и других свойств системы, т.е. предельность жизнеспособности и потенциальной эффективности сложных систем, в данном случае систем управления и их организационных структур.
- Ценность системного подхода для управления организации заключается в том, что, во-первых, руководитель стремится добиться суммарной эффективности работы всей организации и не допустить, чтобы частные интересы какого-либо одного элемента организации повредили общему успеху. Во-вторых, он должен добиваться этого в условиях организационной среды, которая всегда создает противоречащие друг другу цели.
- Системный подход к организации управления требует перехода от разрозненных, частных моделей экономики, изолированного рассмотрения экономических категорий и отдельных частных вопросов к общей концепции, позволяющей видеть всю систему связей и отношений в экономике, определяющих наилучшие пути ее развития и способствующих выполнению намеченных планов. Такой же подход следует использовать при принятии решений на уровне отдельных организаций и предприятий.



# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Адамов В.Е. Экономика и статистика фирм: учебник / В.Е. Адамов, Т.П. Сиротина, С.А. Смирнов. - [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://лекции.in.ua>
- 2 Баканов М.И. Теория экономического анализа: учебник - 3-е изд., перераб. и доп. / М.И. Баканов, А.Д Шеремет. - М.: Финансы и статистика, 2012 г. - 415 с.
- 3 Грузинов В.П. Экономика предприятия: Учебник. Практикум. - 3-е изд., перераб. и доп. / В.П. Грузинов, В.Д Грибов. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 336 с.
- 4 Зайцев Н.Л. Экономика, организация и управление предприятием: Учеб. пособие / Н.Л. Зайцев. - М: ИНФРА-М, 2008. - 455 с.
- 5 Кривякин К.С. Организация эффективного использования производственной мощности предприятия // Автореферат дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук / ВГТУ. - Воронеж, 2010. - [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://tekhnosfera.com>
- 6 Кривякин К.С. Обеспечение сбалансированности использования производственной мощности предприятия / К.С. Кривякин // Организатор производства. - 2012. - №3. - с. 40-43

