

3. Мазур, И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: учеб. пособие / под общ. ред. И. И. Мазура. – Москва: Высшая школа, 2009. – 334 с.

Ксения Круглова, Мария Левина, Ирина Логинова

Ksenia Kruglova, Maria Levina, Irina Loginova

АНАЛИЗ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ПРОБЛЕМ В ПРОЦЕССЕ «РЕАЛИЗАЦИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ПРИСОЕДИНЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

ANALYSIS OF PROBLEMS IN THE PROCESS «IMPLEMENTATION OF SERVICES FOR THE TECHNICAL CONNECTION OF CONSUMERS»

Ульяновский государственный технический университет, г. Ульяновск

Ulyanovsk State Technical University, Ulyanovsk

В данной статье рассмотрены проблемы процесса «Реализация услуг по техническому присоединению потребителей». Приведено описание процесса с указанием ресурсов, входов и выходов процесса.

This article discusses the problems of the implementation of the process “Implementation of services for technical connection of consumers”. A description was also made of the process “Implementation of services for the technical connection of consumers” using the resources, inputs and outputs of the process; a tabular and graphical description of the process and a flowchart of the process of implementing services for technical connection of consumers were compiled.

Ключевые слова: качество, электроэнергия, процесс, потребители.

Key words: quality, electricity, process, consumers.

Важным этапом в передачи электроэнергии является реализация услуг по техническому присоединению потребителей. Качественный процесс технического присоединения потребителей позволяет избежать гармонических искажений, падений напряжения или провалов и скачков напряжения. Во избежание этих проблем необходимо установить причины их возникновения. Для этого рассмотрим данный процесс более детально.

Главной целью процесса является осуществление услуг по технологическому присоединению в соответствии с действующим законодательством РФ. Обеспечение

качества обслуживания потребителей при осуществлении технологического присоединения, а также упрощение процедуры технологического присоединения для повышения доступности присоединения к электрическим сетям.

Рассмотрим основные параметры процесса, которые устанавливают требования к передаче и распределению электроэнергии, оборудованию, а так же ремонту электростанций.

Основной функцией процесса является осуществление мероприятий технологического присоединения по договорам технологического присоединения без нарушений сроков в соответствии с условиями договоров.

Процесс начинается с планирования по техническому присоединению. Заканчивается процесс перераспределением максимальной мощности.

Владельцем процесса является заместитель генерального директора по реализации и развитию услуг.

Графическое описание процесса «Реализация услуг по техническому присоединению потребителей» (рисунок 1) отображает входы, выходы, управляющие документы и ресурсы, необходимые для реализации технического присоединения потребителей.

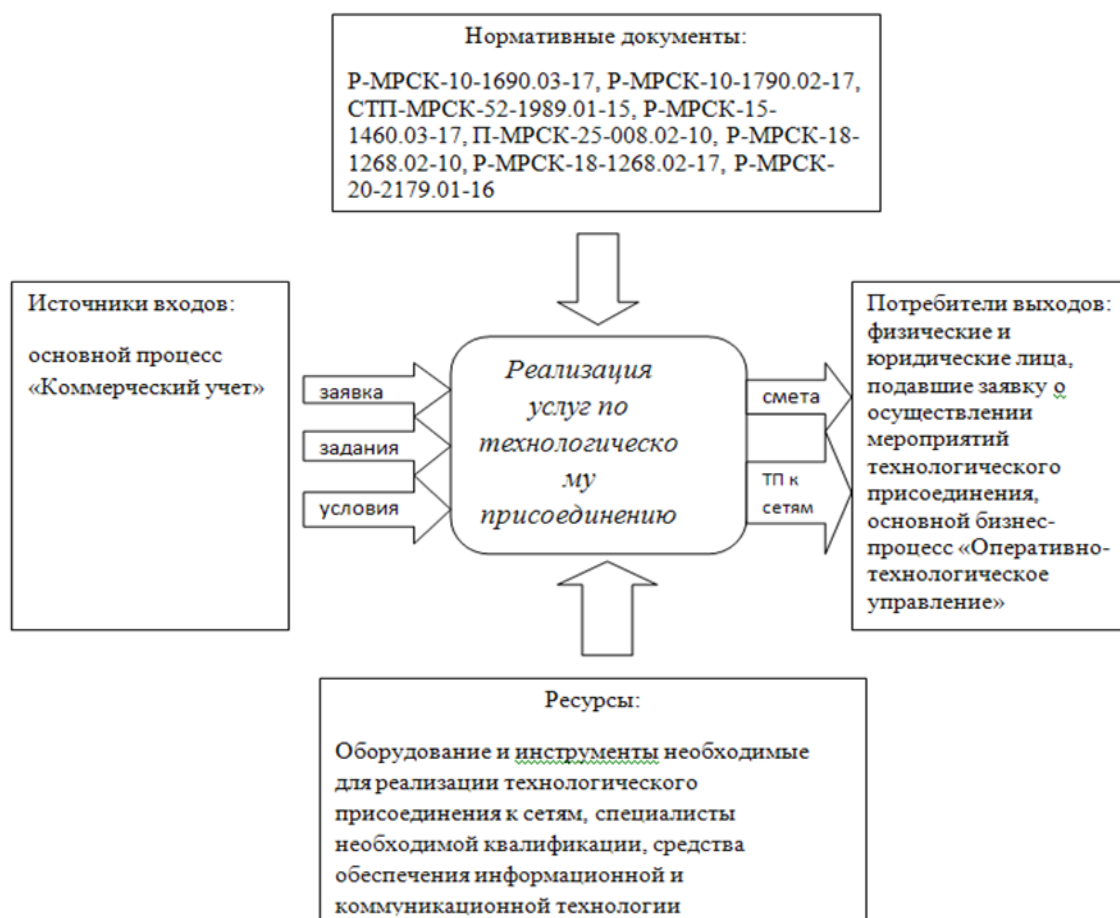


Рисунок 1 - Графическое описание процесса

Составлен порядок выполнения процесса «Реализация услуг по техническому присоединению потребителей» и разработана его блок-схема (таблица 1)

Таблица 1

Порядок выполнения процесса

Потоковая диаграмма	Номер и наименование этапа процесса	Управляющая процедура	Ответственный
	О.3.1. Планирование по ТП	Р-10-1690.03-17	Начальник департамента технологического присоединения
	О.3.2. Заключение договора ТП	Р-33-2083.***	Руководитель подразделения технологического присоединения
	О.3.3. Исполнение договора ТП	Р-15-1460.03-17	Заместитель директора по реализации и развитию услуг
	О.3.4. Осуществление ТП	Р-15-1460.03-17	Начальник департамента технологического присоединения
	О.3.5. Формирование отчетности по ТП	Р-15-1460.***	Руководитель подразделения технологического присоединения
	О.3.6. Перераспределение максимальной мощности	СТО-ВНД-662.**	Начальник УТП
	Конец		

Блок-схема позволяет четко указать строгую последовательность действий для решения поставленной задачи и получения конечного результата – техническое присоединение потребителей, соответствующего установленным требованиям и отвечающего ожиданиям потребителей.

Для выявления причин возникновения проблем осуществления процесса «Реализация услуг по техническому присоединению потребителей» построена диаграмма Исикавы (рисунок 2).

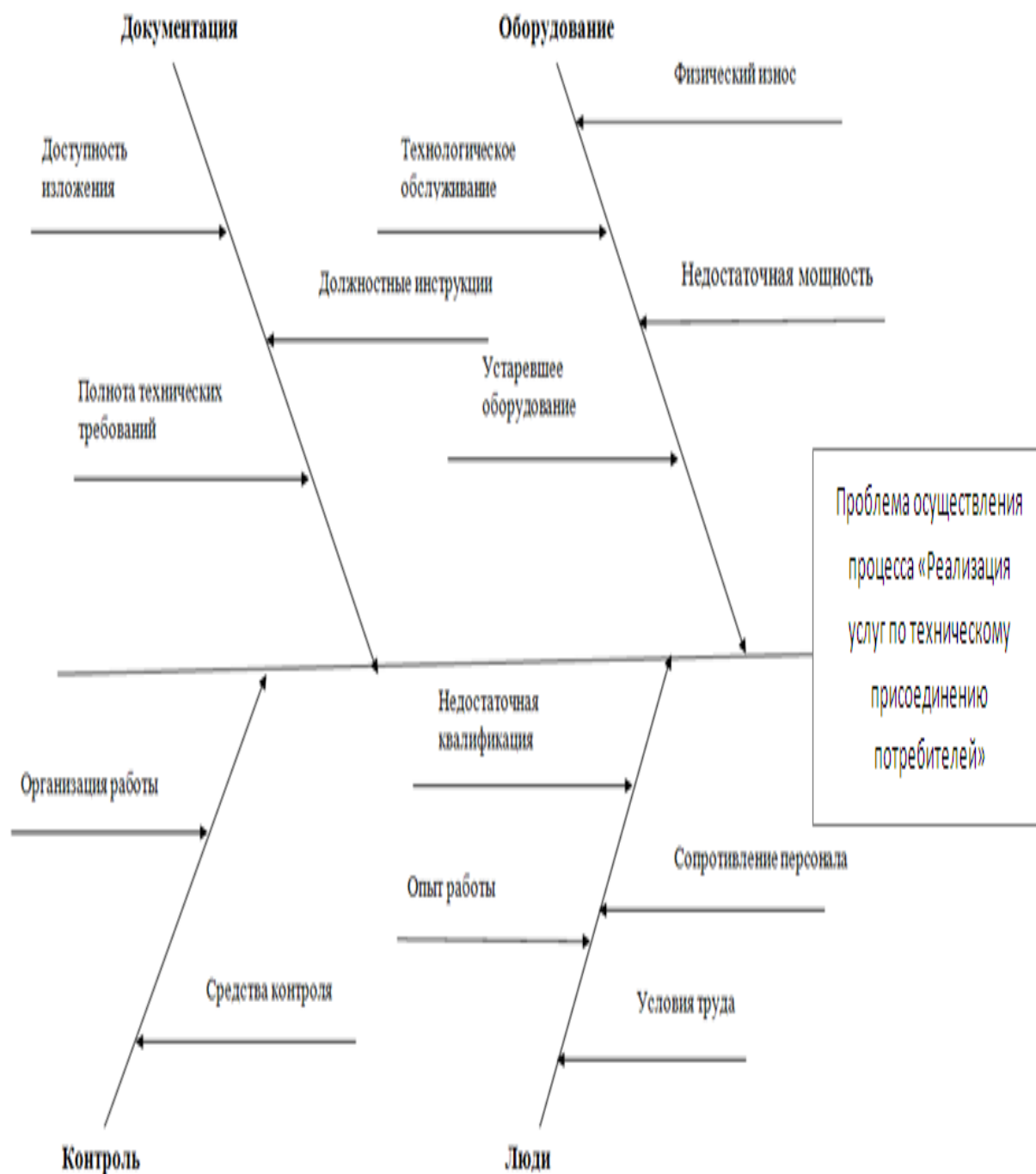


Рисунок 2 – Анализ причин возникновения проблем осуществления процесса «Реализация услуг по техническому присоединению потребителей» (Диаграмма Исикавы)

С помощью причинно-следственной диаграммы были выявлены все возможные причины возникновения проблемы данного процесса.

Для выявления наиболее значимых причин был проведен опрос персонала и руководства и были определены значения (в процентном соотношении) вышеперечисленных причин (таблица 2).

Таблица 2

Причины возникновения проблем осуществления процесса «Реализация услуг по техническому присоединению потребителей»

№	Причины возникновения проблем осуществления процесса	Значения (в процентном соотношении)
1	Устаревшее оборудование	33%
2	Сопrotивление персонала	27%
3	Недостаточная квалификация	17%
4	Технологическое обслуживание	4%
5	Полнота технических требований	4%
6	Недостаточная мощность	4%
7	Физический износ	3%
8	Доступность изложения документации	2%
9	Средства контроля	2%
10	Условия труда	2%
11	Опыт работы	1%
12	Организация работы	1%

По результатам таблицы построена диаграмма Парето (рисунок 3).

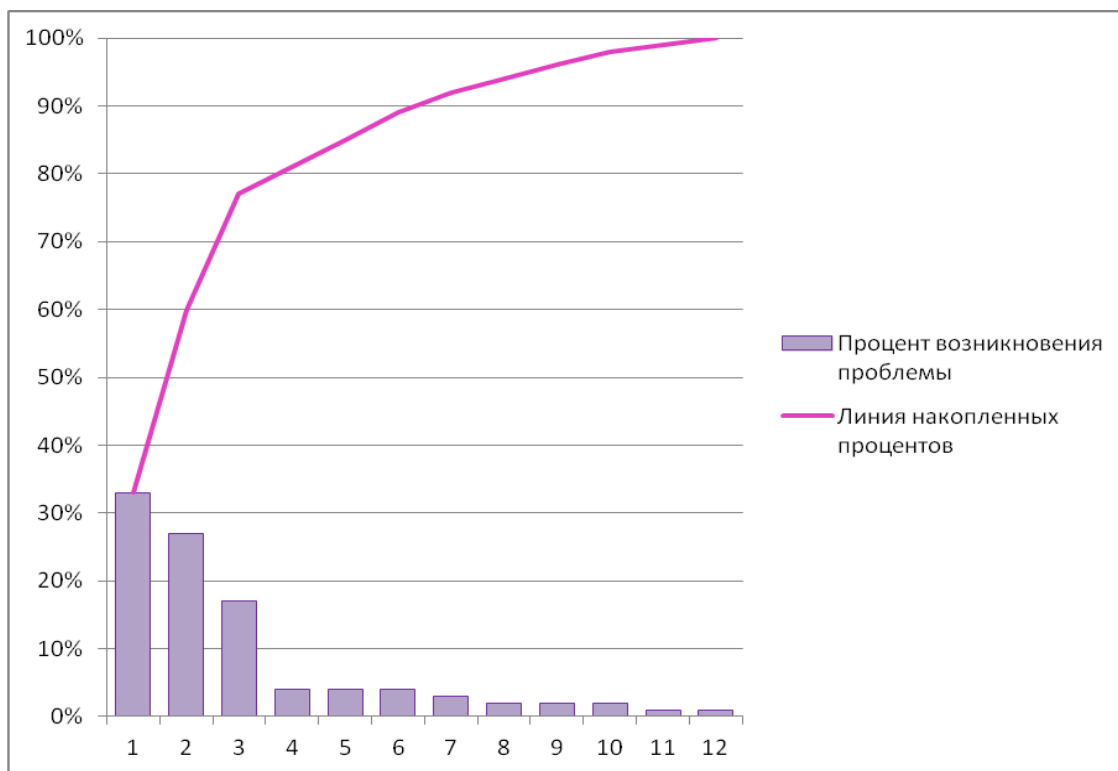


Рисунок 3 – Накопленный процент возникновения проблем осуществления процесса «Реализация услуг по техническому присоединению потребителей» на предприятии «МРСК Волги» (Диаграмма Парето)

В результате построенной диаграммы Парето были выявлены наиболее существенные проблемы в процессе реализации услуг по техническому присоединению потребителей:

1. Сопротивление персонала к нововведениям 33%.
2. Недостаточная квалификация специалистов для нововведений 27%.
3. Устаревшее оборудование 17%

Проведенный анализ проблемы выявил недостатки, для устранения которых можно предложить следующие рекомендации:

1. Преодоление сопротивления персонала к нововведениям.
2. Замена устаревшего оборудования на современное.
3. Обучение персонала.
4. Анкетирование удовлетворенности потребителей.

Таким образом, анализ причин возникновения проблем осуществления процесса реализации услуг по техническому присоединению потребителей позволяет четко определить несоответствия данного процесса и предложить пути усовершенствования этапов подачи электроэнергии для снижения затрат и улучшения качества продукции и услуг.

Ксения Круглова, Мария Левина, Ирина Логинова

Ksenia Kruglova, Maria Levina, Irina Loginova

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ В ПРОЦЕССЕ УПАКОВКИ ЦЕМЕНТА

ANALYSIS OF PROBLEMS IN THE PROCESS OF CEMENT PACKING

Ульяновский государственный технический университет, г. Ульяновск

Ulyanovsk State Technical University, Ulyanovsk

В данной статье рассмотрены проблемы осуществления процесса «Упаковка цемента». Приведено описание процесса с указанием ресурсов, входов и выходов процесса.

This article discusses the problems of the implementation of the process "Cement Packing". The description of the process with the resources, inputs and outputs of the process. A flowchart of the cement packing process has been developed.

Ключевые слова: качество, цемент, процесс, потребители.

Key words: quality, cement, process, consumers.