

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**імені ПЕТРА МОГИЛИ**

**РУДАК ОЛЕКСАНДР .....**

УДК 331.461:[658:620.91

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ПОШТОВО-ЛОГІСТИЧНИХ**  
**КОМПАНІЙ (на прикладі ТОВ «НОВА ПОШТА»)**

**АВТОРЕФЕРАТ**

магістерської роботи

за освітньо-професійною програмою «Якість, стандартизація та сертифікація»  
спеціальності 073 «Менеджмент»

Миколаїв - 2019

Дипломною роботою є рукопис.

Робота виконана в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили Міністерства освіти і науки України.

**Науковий керівник:** доктор біологічних наук, професор  
Григор'єва Людмила Іванівна,

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Захист магістерської роботи відбудеться 26 лютого 2019 року о 10 годині на засіданні атестаційної комісії Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10, навчально-науковий інститут післядипломної освіти, кафедра екології, ауд. 4-206.

З роботою можна ознайомитися у бібліотеці Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10.

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** На сьогоднішній день в економіці України проглядається тенденція активного зростання розвитку послуг. Найбільш значущими для розвитку сфери послуг можна назвати такі чинники, як орієнтація організацій на підвищення якості послуг і процесів їх надання, а так само фокусування уваги на запитах споживачів.

Поштово-логістична інфраструктура виступає важливим фактором формування сукупного попиту. З логістичними системами пов'язано отримання 20-30 % валового національного продукту промислово-розвинених країн. Як показує зарубіжний досвід, скорочення на 1 % логістичних витрат еквівалентно майже 10 %-му збільшенню об'ємів продажу фірми. Загалом високий рівень розвитку логістики в будь-якій країні несе в собі позитивні ефекти: зниження вартості товарів і послуг, створення нових робочих місць, збільшення обороту оптової та роздрібною торгівлі і підвищення сервісу обслуговування покупців, підвищення інвестиційної привабливості територій з розвинутою транспортно-складською інфраструктурою, поліпшення екологічної обстановки завдяки оптимізації транспортної інфраструктури, збільшення доходів держави від реалізації транзитного потенціалу.

При реалізації поштово-логістичного сервісу важливим є одержання високого економічного ефекту, що є основним принципом підприємницької діяльності. Реалізація цього принципу в ідеалі повинна досягатися за допомогою високої якості поштово-логістичного сервісу.

Через те, що продукцією поштового зв'язку є корисний ефект від пересилання поштових відправлень, і порушення якості продукції може значно знизити корисність цього ефекту, а у деяких випадках – нанести шкоду, то становиться очевидним, що забезпечення необхідної якості у поштово-логістичній галузі набуває важливого значення.

Висока якість логістичних послуг та сервісу, що надається споживачу, дозволяє залучити нових клієнтів та позитивно впливає на збільшення доходів. Виникає проблема визначення оптимального та прийняттого рівня якості пропонованого логістичного сервісу. Дану проблему необхідно вирішувати за допомогою поетапної оцінки якості логістичних послуг.

**Мета і завдання дослідження.** *Мета* роботи – обґрунтування розроблення шляхів підвищення рівня якості послуг поштово-логістичних компаній.

Для досягнення поставленої мети передбачалося вирішити наступні *завдання*:

- проаналізувати ринок поштово-логістичних компаній України та сучасний стан управління якістю на підприємствах з надання поштово-логістичних послуг;
- визначити показники якості поштово-логістичних послуг та методи їх оцінки;

- провести експериментальне дослідження з оцінки якості обслуговування у відділеннях ТОВ «Нова пошта» м. Миколаєва;
- дослідити рівні, за якими можна диференціювати якість поштово-логістичної послуги, та проаналізувати ці рівні для ТОВ «Нова пошта»;
- розробити шляхи оптимізації поштово-логістичного сервісу і досягнення найвищої якості для поштово-логістичних компаній.

*Об'єкт дослідження:* якість поштово-логістичних послуг.

*Предмет дослідження:* управління якістю у поштово-логістичних компаніях.

**Матеріали дослідження.** Матеріалами дослідження виступали наукові статті, дисертаційні дослідження українських та зарубіжних вчених, які займаються питаннями управління якістю поштово-логістичних послуг (Смехов А.О., Бауерсокс Д. та Клосс Д., Фулер Д., Оконор Д. та Равлінсон Р., Крикавський Є.В., Ларина Р.Р., В.І., Мочерний С.В, Наумова О.Е., Скоробогатова Т.М., Шумаєв В.А. та Захаров Д.М., Гончаров В.В.. та ін.); стандарти підприємств, міжнародні стандарти ДСТУ ISO 9001:2015. Також матеріалами дослідження виступали теоретичні та практичні знання, отримані при проходженні переддипломної практики і при роботі у компанії «Нова Пошта» у м. Миколаєві.

**Методи дослідження:** Для досягнення мети та розв'язання поставлених завдань нами був використаний комплекс методів, до яких увійшли теоретичні методи: аналіз та синтез наукової, навчально-методичної літератури з проблеми дослідження; емпіричні методи: анкетування, спостереження; методи статистичного аналізу отриманих даних та математичної інтерпретації результатів дослідження.

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає дослідження полягає у розширенні уявлення про рівні оцінювання якості послуг: представлено модифіковану класифікацію цих рівнів та здійснено її апробацію для поштово-логістичних послуг ТОВ «Нова пошта».

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що нами досліджені на практиці показники якості клієнтського обслуговування, складено типові стандарти якості клієнтського обслуговування у відділеннях поштово-логістичних послуг компанії «Нова пошта»; визначено базові та додаткові рівні якості поштово-логістичних послуг. Отримані дані можуть бути використані для підготовки майбутніх фахівців із якості, стандартизації та сертифікації, проведенні семінарів, а також для подальших наукових досліджень.

**Апробація результатів магістерської роботи.** Матеріали роботи доповідалися та обговорювалися на наступних основних вітчизняних конференціях та наукових семінарах: IV Всеукраїнській конференції молодих учених, студентів, аспірантів «Управління якістю в житті і діяльності людини: стандарти, орієнтири та перспективи», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 08-10.11.2018; Всеукраїнська конференція молодих учених,

студентів, аспірантів «Сучасні оцінки наслідків радіаційних аварій: радіоекологічні, медичні, соціальні аспекти» ЧДУ імені Петра Могили, Миколаїв, 21.04.2018; Всеукраїнській науковій конференції «Могилянські читання», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 13-18.11.2018.

**Публікації.** Матеріали магістерської роботи представлені у 3<sup>их</sup> публікаціях.

**Структура та обсяг магістерської роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, огляду літератури, матеріалів та методів дослідження, результатів власних досліджень та їх обговорення, висновків, списку використаної літератури та додатків. Загальний обсяг магістерської роботи з додатками – 96 сторінки, робота ілюстрована 7 таблицями та 10 рисунками. Бібліографія включає 66 джерел вітчизняної та іноземної літератури.

### **РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ**

У Розділі 1 «**ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ПОШТОВО-ЛОГІСТИЧНИХ КОМПАНІЯХ**» проведено аналіз тенденцій розвитку поштово-логістичної інфраструктури в Україні і у світі. Показано, що логістика та логістичний бізнес є галуззю економіки, яка широко розвивається. В ЄС логістичний сервіс розвивається в напрямку формування єдиного Пан'європейського транспортно-логістичного простору. Частка транспортно-логістичних послуг в загальному обороті європейських провайдерів досягає 40%. Більше половини всього обороту ринку логістичних послуг ЄС припадає на Німеччину, Великобританію та Францію.

На основі вивчення зарубіжного досвіду формування транспортно-логістичної інфраструктури в Україні доцільним є створення системи логістично-господарських комплексів за напрямками міжнародних транспортних коридорів, із задіянням унікального торговельно-транспортного потенціалу країни. Це дозволить перетворити логістику в галузь національної економіки, яка, за аналогією з Німеччиною, може стати бюджетотворювальною.

Дослідивши ринок поштово-логістичних послуг України показано, що відповідно до чинного законодавства України поштово-логістичні перевезення в Україні включають: міжнародні та внутрішньодержавні відправлення пошти, міжнародні і внутрішньодержавні експрес відправлення, міжнародні і внутрішньодержавні перевезення вантажів.

В Україні міжнародні експрес доставки здійснюють компанії: Товариство «РОСАН Глобал», TNT Express, Компанія DHL, Компанія UPS, «Нова пошта». В Україні міжнародними перевезеннями вантажів займаються компанії «Бей-Транс», «Карпати-логістик», «ГалТранс-Логістик».

Виділено характеристики поштово-логістичних послуг:

1. Неможливість відчувати послугу "на дотик".
2. Невіддільність від джерела.
3. Мінливість якості.
4. Адресність послуг.

5. Унікальність для одержувача.
6. Неможливість накопичення послуг.
7. Еластичність попиту.
8. Оперативність.

Аналіз розгорнутих систем управління якістю на підприємствах з надання послуг свідчив, що забезпечення якості включає формування системи показників якості обслуговування, що мають більш високу інформативну цінність і відображають вимоги споживачів до споживчої вартості поштових послуг і можливості виробництва по їх задоволенню.

**У Розділі 2 «ЯКІСТЬ ПОСЛУГ У ПОШТОВО-ЛОГІСТИЧНИХ КОМПАНІЯХ»** висвітлено результати власних досліджень щодо оцінки якості надання поштово-логістичних послуг. Показано, що головна відмінна риса поштового зв'язку, як і зв'язку в цілому, полягає в тому, що створювана продукція носить нематеріальний характер, тобто новий речовий продукт не виробляється. Предметом праці є не сировина, а поштове відправлення, прийняте від відправника для доставки адресату. Створювана поштовим зв'язком продукція (корисний ефект) полягає в переміщенні і доставці поштових відправлень від відправника до одержувача, і не існує окремо від виробничого процесу. Тобто процеси виробництва продукції і споживання є невіддільними один від одного.

Виділено дві головні групи показників якості роботи поштово-логістичного зв'язку: показники якості обслуговування, показники якості продукції. Якість продукції поштово-логістичного сервісу характеризується наступною групою показників:

- шкідкість пересилання, обробки і доставлення поштових відправлень;
- стійкість і регулярність дії зв'язку;
- збереженість поштових відправлень;
- виконання вимог поштових правил;
- відсутність жалоб на роботу об'єктів поштового зв'язку.

Поставлено експеримент з вивчення думки клієнтів ТОВ «Нова пошта» у миколаївських відділеннях. використано матеріали дослідження методом «Таємничий покупець» у деяких філіях підприємства «Нова пошта» у м. Миколаєві. Також використано метод електронного опитування споживачів через sms-повідомлення після здійснення покупцем оплати послуги, а також матеріали вибіркового опитування споживачів у деяких відділеннях підприємства у м. Миколаєві. Періодичність дослідження: квартал.

За методом «таємничий покупець» оцінено обслуговування з точки зору стандартів клієнтського сервісу, на основі яких розроблено анкету, що складається з блоків:

- Обслуговування;
- Компетентність;
- Дисципліна;

- Зовнішній вигляд співробітника;
- Оформлення (вигляд) поштового відділення і зручності перебування у відділенні.

Розроблена анкета представлена в додатках А, Б. Метою даного дослідження є оцінка якості обслуговування у відділенні «Нової пошти», визначення слабких і сильних сторін.

Результат дослідження представлений у вигляді 3 показників:

– Об'єктивний індекс – це сума оцінюваних блоків анкети з урахуванням їх питомої ваги:

- 1) Обслуговування - 0.5;
- 2) Компетентність - 0.3;
- 3) Дисципліна - 0.1;
- 4) Зовнішній вигляд співробітника - 0.05;
- 5) Оформлення відділення і зручності перебування у відділенні «Нової пошти» (ВНП) – 0,05.

– Суб'єктивний індекс – це відношення набраних балів до можливих за п'ятьма питаннями блоку «Суб'єктивні враження від відвідування ВНП»:

– Оцінка блоку – це відношення набраних балів до можливих за усіма оцінюваними питаннями блоку;

За III квартал 2018 року у відділеннях «Нової пошти» м. Миколаєва:

- об'єктивний індекс склав 82%;
- суб'єктивний індекс склав 87%.

Оцінка блоків представлена на рис.1.

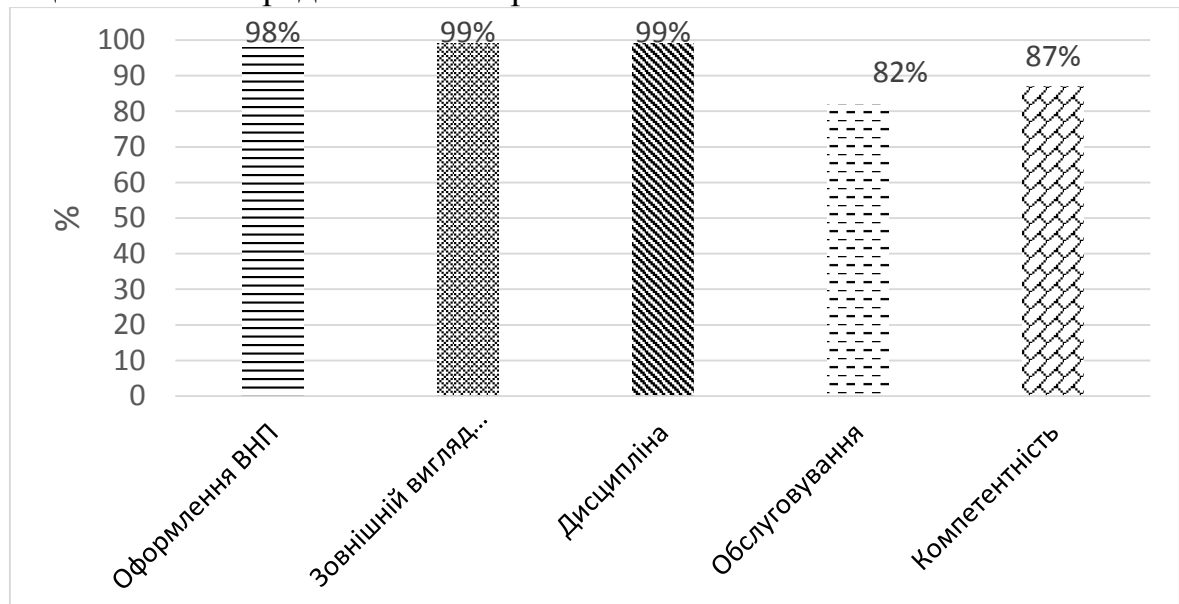


Рис.1. Оцінка блоків

Проведено дослідження із визначення пріоритетів споживачів поштово-логістичних послуг ТОВ «Нова пошта». При проведенні аналізу результатів дослідження, якості обслуговування споживачів, методом «таємного клієнта» і

соціального опитування було виявлено ряд показників, за якими відзначений низький рівень задоволеності клієнтів (рис. 2-4):

- швидкість обслуговування у відділеннях зв'язку;
- комфортність перебування у відділеннях;
- професіоналізм персоналу відділень.

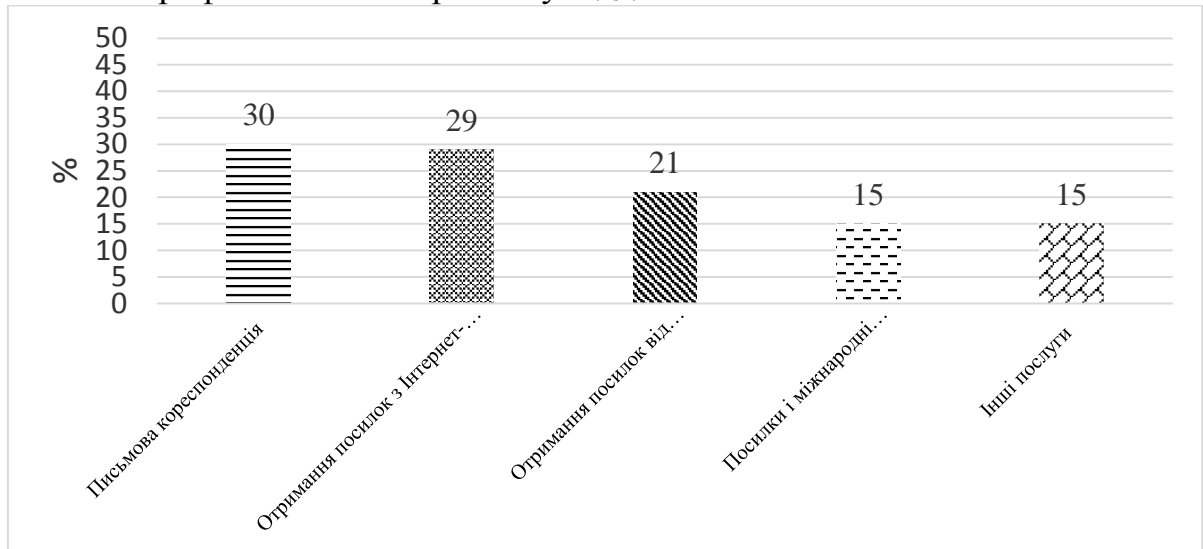


Рис. 2. Популярність послуг (за результатами досліджень у Миколаївських відділеннях ТОВ «Нова пошта»)

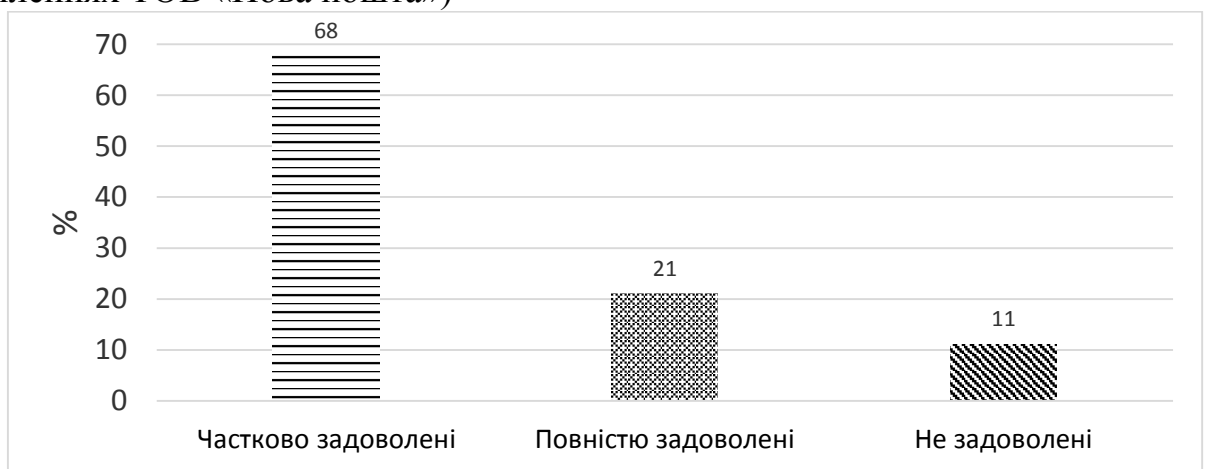


Рис. 3. Комфортність перебування у відділенні (за результатами досліджень у Миколаївських відділеннях ТОВ «Нова пошта»)



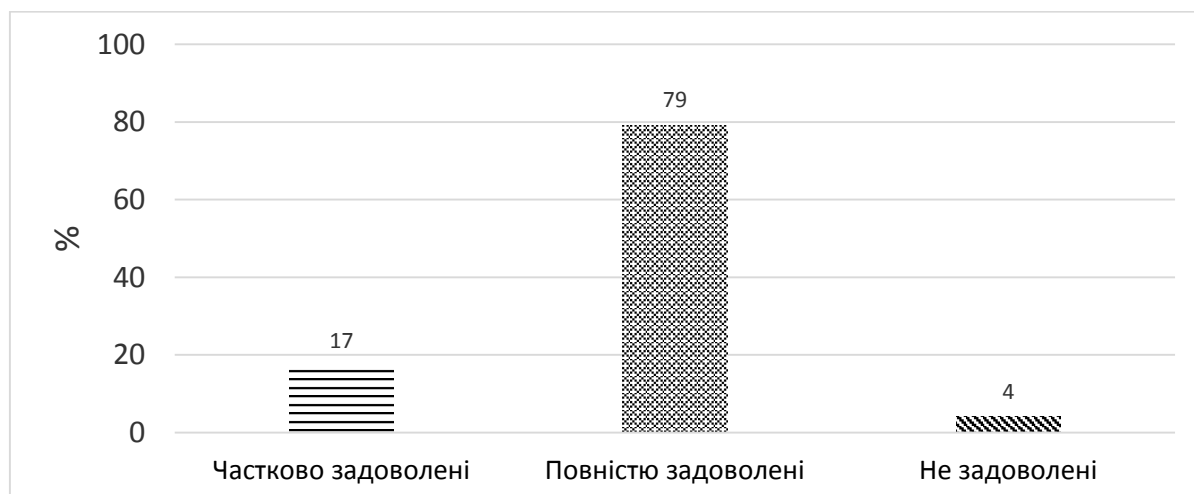


Рис. 4. Компетентність співробітників (за результатами досліджень у Миколаївських відділеннях ТОВ «Нова пошта»)

Було запропоновано комплекс заходів щодо підвищення якості обслуговування: для забезпечення відтворення кадрового потенціалу та поповнення підприємства кваліфікованими фахівцями потрібно цільова підготовка кадрів і впровадження актуальних освітніх програм. Слід звернути належну увагу на оснащення сучасним обладнанням відділення зв'язку, збільшити кількість місць розміщення клієнтів у вигляді зручних крісел.

На підставі проведеного експерименту і аналізу роботи відділень «Нової пошти» нами запропоновані єдині стандарти якості клієнтського сервісу, які наведено у Додатку В. Впровадження Стандартів дозволяє надавати однаково якісний сервіс в кожному відділенні. Впровадження Стандартів якості направлено на формування у працівників навичок клієнтоорієнтованого обслуговування, що сприяють підвищенню рівня культури роботи і спілкування.

**У розділі 3 «ОПТИМІЗАЦІЯ І ПОКРАЩЕННЯ ПОШТОВО-ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ»** викладено матеріали власних досліджень, виконаних за матеріалами цього підприємства. Структуру поштово-логістичної послуги можна представити як поєднання двох рівнів споживачів: базовий та додатковий. Базовий рівень сервісу – це той мінімальний рівень логістичної послуги, що надається всім споживачам. Додаткові послуги дозволяють розширити мережу послуг і можуть бути спрямовані на споживача (через надання інших послуг), на стимулювання продажу послуг (демонстраційні витрини, пряма поштова розсилка), на виробника (доставка спеціального асортименту продуктів, необхідного для підтримки виробництва), і т.ін.

Для ТОВ «Нова пошта» встановлено послуги для базового рівня якості. Характеристиками базового рівня якості виступають доступність, функціональність, надійність і задоволеність.

Додаткові послуги ТОВ «Нова пошта» включають:

- обслуговування *E-commerce* – доставка Інтернет-замовлень. Компанія доставляє більше половини загального обсягу посилок для

українського *e-commerce*; до 2020 року щорічно ринок *e-commerce* має зростати кількісно в середньому на 20%.

- відкриття міжнародного напрямку («Нова пошта Інтернешнл»);
- послуги з електронного грошового переказу через каси ForPost,
- послуги фулфілмента – комплекс логістичних операцій з прийому, обробки та доставки товарів;

Додаткові рівні якості забезпечуються:

- впровадження сучасних ІТ рішень;
- розвиток прогресивних форматів сервісу: термінали для оброблення і сортування вантажу, доставка вантажу через поштомати і міні-відділення (parcel shops);
- реалізація проекту «Гуманітарна пошта України».

Побудовано дерево інтегральної якості поштово-логістичних послуг ТОВ «Нова пошта». Побудовано діаграми Ісікаві базового і додаткового рівнів якості послуг ТОВ «Нова пошта» (рис.5).

Високі темпи зростання попиту на послуги ТОВ «Нова пошта» також забезпечується втіленням системи управління якістю за ДСТУ ISO 9001:2015. Робота компанії «Нова Пошта» ґрунтується на п'яти принципах: якість — сервіс — персонал — розвиток — ефективність. Впровадження цих постулатів на практиці дозволило Компанії стати безумовним лідером на ринку експрес - доставки. Політика ТОВ «Нова пошта» у сфері якості спрямована на постійне підвищення якості та конкурентоспроможності послуг на ринку, рівня задоволення споживачів, забезпечення ясності, взаєморозуміння і коректності у взаємовідносинах зі всіма зацікавленими сторонами (суспільством, партнерами, замовниками, постачальниками, співробітниками та власниками підприємства) та постійне поліпшування системи управління якістю.

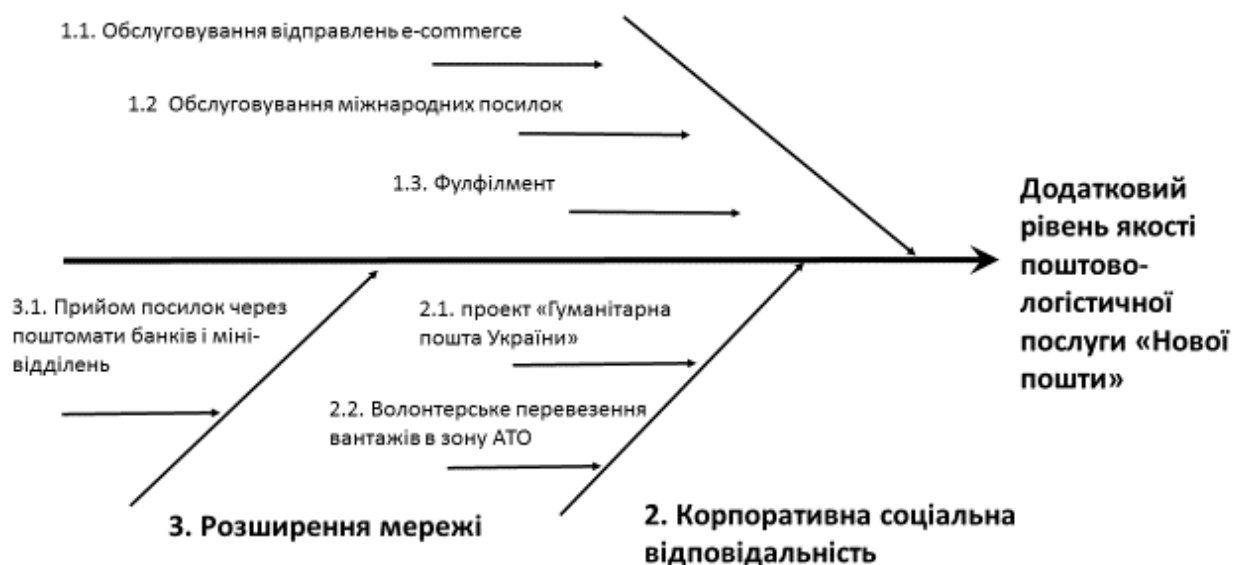


Рис. 5. Додатковий рівень якості поштово-логістичної послуги ТОВ «Нова пошта»

Ключовою концепцією політики у сфері якості є безперервне вдосконалення і оптимізація бізнес-процесів. «Нова Пошта» сповідує принцип взаємовигідної співпраці з малим і середнім бізнесом. Підтримка вітчизняного підприємництва є внеском компанії в розвиток, добробут та майбутнє України.

Реалізація політики у сфері якості відбувається за рахунок максимального задоволення потреб зацікавлених сторін, мінімізації виробничих витрат, підвищення якості та ефективності управлінських рішень та виконавчої дисципліни.

У розділі 4 «ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА У НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ» показано, що в ТОВ «Нова пошта» створена директором служба охорони праці для організації виконання правових, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних, соціально-економічних і лікувально-профілактичних заходів, спрямованих на запобігання нещасним випадкам, професійним захворюванням і аваріям у процесі праці.

Навчання та перевірка знань з питань охорони праці працівників служби охорони праці та всіх співробітників ТОВ «Нова пошта» проводиться в установленому законодавством порядку.

Працівники служби охорони праці підприємства в своїй діяльності керуються законодавством України, нормативно-правовими актами з охорони праці, колективним договором та актами з охорони праці, що діють в межах підприємства.

Директор забезпечує стимулювання ефективної роботи працівників служби охорони праці.

## ВИСНОВКИ

1. Поштово-логістичний бізнес є галуззю економіки, яка широко розвивається у світ. В ЄС логістичний сервіс розвивається в напрямку формування єдиного Європейського транспортно-логістичного простору. Частка транспортно-логістичних послуг в загальному обороті європейських провайдерів досягає 40%. Більше половини всього обороту ринку логістичних послуг ЄС припадає на Німеччину, Великобританію та Францію. Розвиток поштово-логістичної галузі в Україні на підставі залучення кращих європейських практик із забезпечення їх якості дозволить перетворити поштову логістику в галузь національної економіки, яка, за аналогією з Німеччиною, може стати бюджетоутворювальною.

2. Головна відмінна риса поштово-логістичних послуг полягає в тому, що створювана продукція носить нематеріальний характер, тобто новий матеріальний продукт не виробляється. Предметом праці є не сировина, а відправлення (вантаж), яке прийняте від відправника для доставки адресату. Створювана поштовим зв'язком продукція (корисний ефект) полягає в переміщенні і доставці відправлень від відправника до одержувача і не існує окремо від виробничого процесу. Тобто процеси виробництва продукції і споживання є невіддільними один від одного.

3. Показники якості роботи поштово-логістичного зв'язку можна розділити на дві головні групи:

- показники якості обслуговування,
- показники якості продукції.

Якість продукції поштово-логістичного сервісу характеризується наступною групою показників:

- швидкість пересилання, обробки і доставлення поштових відправлень;
- стійкість і регулярність дії зв'язку;
- збереженість поштових відправлень;
- виконання вимог поштових правил;
- відсутність жалоб на роботу об'єктів зв'язку.

4. Основним критерієм оцінки якості послуги є реакції споживача, які не піддаються прямій кількісній оцінці і проявляються як сукупність об'єктивних і суб'єктивних параметрів. До об'єктивних параметрів відноситься затребуваність послуги на ринку, яка відображує реакцію споживача на ринкові характеристики послуги і може бути оцінена кількісно на основі статистичних даних про об'єми наданих послуг. До суб'єктивних параметрів можна віднести реакцію споживача на якість обслуговування. Критеріями для оцінки якості поштово-логістичних послуг є: надійність; доступність; матеріальність; чуйність; впевненість.

5. Дослідження із визначення споживчих пріоритетів для клієнтів ТОВ «Нова пошта» методом «таємного клієнта» і соціального опитування вказало на ряд показників, за якими відзначено низький рівень задоволеності клієнтів:

- швидкість обслуговування у відділеннях зв'язку;
- комфортність перебування у відділеннях;

– професіоналізм персоналу відділень.

Запропоновано комплекс заходів щодо підвищення якості обслуговування: для забезпечення відтворення кадрового потенціалу та поповнення підприємства кваліфікованими фахівцями потрібно цільова підготовка кадрів і впровадження актуальних освітніх програм. Слід звернути належну увагу на оснащення сучасним обладнанням відділення зв'язку, збільшити кількість місць розміщення клієнтів у вигляді зручних крісел.

На підставі проведеного експерименту і аналізу роботи відділень «Нової пошти» нами запропоновані єдині стандарти якості клієнтського сервісу. Впровадження Стандартів дозволяє надавати однаково якісний сервіс в кожному відділенні. Впровадження Стандартів якості направлено на формування у працівників навичок клієнтоорієнтованого обслуговування, що сприяють підвищенню рівня культури роботи і спілкування.

6. Структуру поштово-логістичної послуги можна представити як поєднання двох рівнів: базовий та додатковий. Базовий рівень сервісу – це той мінімальний рівень логістичної послуги, що надається всім споживачам. Додаткові послуги дозволяють розширити мережу послуг і можуть бути спрямовані на споживача (через надання інших послуг), на стимулювання продажу послуг (демонстраційні витрини, пряма поштова розсилка), на виробника (доставка спеціального асортименту продуктів, необхідного для підтримки виробництва), і т.ін.

Для ТОВ «Нова пошта» встановлено послуги для базового рівня якості. Характеристиками базового рівня якості виступають доступність, функціональність, надійність і задоволеність.

Додаткові послуги ТОВ «Нова пошта» включають:

- обслуговування E-commerce – доставка Інтернет-замовлень. Компанія доставляє більше половини загального обсягу посилок для українського e-commerce; до 2020 року щорічно ринок e-commerce має зростати кількісно в середньому на 20%.
- відкриття міжнародного напрямку («Нова пошта Інтернешнл»);
- послуги з електронного грошового переказу через каси ForPost,
- послуги фулфілмента – комплекс логістичних операцій з прийому, обробки та доставки товарів;

7. Додаткові рівні якості забезпечуються:

- впровадження сучасних ІТ рішень;
- розвиток прогресивних форматів сервісу: термінали для оброблення і сортування вантажу, доставка вантажу через поштомати і міні-відділення (parcel shops);
- реалізація проекту «Гуманітарна пошта України».

8. Побудовано дерево інтегральної якості поштово-логістичних послуг ТОВ «Нова пошта». Побудовано діаграми Ісікаві базового і додаткового рівнів якості послуг ТОВ «Нова пошта».

9. Високі темпи зростання попиту на послуги ТОВ «Нова пошта» також забезпечується втіленням системи управління якістю за ДСТУ ISO 9001:2015. Робота компанії «Нова Пошта» ґрунтується на п'яти принципах: якість — сервіс — персонал — розвиток — ефективність. Впровадження цих постулатів на практиці дозволило Компанії стати безумовним лідером на ринку експрес - доставки. Політика ТОВ «Нова пошта» у сфері якості спрямована на постійне підвищення якості та конкурентоспроможності послуг на ринку, рівня задоволення споживачів, забезпечення ясності, взаєморозуміння і коректності у взаємовідносинах зі всіма зацікавленими сторонами (суспільством, партнерами, замовниками, постачальниками, співробітниками та власниками підприємства) та постійне поліпшування системи управління якістю. Ключовою концепцією політики у сфері якості є безперервне вдосконалення і оптимізація бізнес-процесів. «Нова Пошта» сповідує принцип взаємовигідної співпраці з малим і середнім бізнесом. Підтримка вітчизняного підприємництва є внеском компанії в розвиток, добробут та майбутнє України.

### СПИСОК ПРАЦЬ, ОПУБЛІКОВАНИХ ЗА ТЕМОЮ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

1. Рудак О., Григор'єва Л.І. Якість послуг поштово-логістичних компаній // Матеріали III Всеукраїнської конференції молодих учених, студентів, аспірантів «Управління якістю в житті і діяльності людини: стандарти, орієнтири та перспективи», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 10-13.11.2017. – С.77
2. Рудак О., Григор'єва Л.І. Управління якістю на ТОВ «Нова пошта» // Матеріали Всеукраїнської наукової конференції «Могилянські читання», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 08-10.11.2018. – С.39.
3. Рудак О., Григор'єва Л.І. Розвиток послуги фулфілмента на ТОВ «Нова пошта» // Матеріали IV Всеукраїнської конференції молодих учених, студентів, аспірантів «Управління якістю в житті і діяльності людини: стандарти, орієнтири та перспективи», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 01-04.11.2018. – С.11.

### АНОТАЦІЯ

**Рудак О. ??? Управління якістю послуг поштово-логістичних компаній (на прикладі ТОВ «НОВА ПОШТА») – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.**

Дипломна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент», ОПП «Якість, стандартизація та сертифікація». – ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 2019.

Магістерська робота присвячена аналізу шляхів підвищення якості поштово-логістичних послуг через бурхливий розвиток поштово-логістичних компаній в Україні. Мета роботи полягала в обґрунтуванні розроблення шляхів підвищення рівня якості послуг поштово-логістичних компаній.

Матеріали дослідження – результати наукових досліджень українських та зарубіжних вчених, які займаються питаннями управління якістю поштово-логістичних послуг; стандарти підприємств, міжнародні стандарти ДСТУ ISO 9001:2015; результати дослідження при проходженні переддипломної практики і при роботі у компанії «Нова Пошта» у м. Миколаєві.

Показано, що логістика та логістичний бізнес є галуззю економіки, яка широко розвивається і в світі, і в Україні зокрема. В ЄС частка транспортно-логістичних послуг в загальному обороті європейських провайдерів досягає 40%. Розвиток поштово-логістичної галузі в Україні на підставі залучення кращих європейських практик із забезпечення їх якості дозволить перетворити поштову логістику у бюджетоутворювальну галузь національної економіки.

Поставлено експеримент із визначення споживчих пріоритетів для клієнтів ТОВ «Нова пошта» методом «таємного клієнта» і соціального опитування. Також використано метод електронного опитування споживачів через sms-повідомлення після здійснення покупцем оплати послуги, а також матеріали вибіркового опитування споживачів у деяких відділеннях підприємства у м. Миколаєві. Періодичність дослідження: квартал.

Результати дослідження вказали на ряд показників, за якими можна визначати рівень задоволеності клієнтів: швидкість обслуговування у відділеннях зв'язку; комфортність перебування у відділеннях; професіоналізм персоналу відділень. Оцінено якість обслуговування у відділенні «Нової пошти», визначено слабкі і сильні сторони. Запропоновано комплекс заходів щодо підвищення якості обслуговування. Запропоновані єдині стандарти якості клієнтського сервісу.

Встановлено послуги для базового рівня якості поштово-логістичного сервісу. Характеристиками базового рівня якості виступають доступність, функціональність, надійність і задоволеність. Визначено важливість додаткових послуг ТОВ «Нова пошта»: обслуговування E-commerce – доставка Інтернет-замовлень; послуги з електронного грошового переказу через каси ForPost; послуги фулфілмента. Додаткові рівні якості забезпечуються: впровадженням сучасних ІТ рішень; розвитком прогресивних форматів сервісу: термінали для оброблення і сортування вантажу, доставка вантажу через поштомати і міні-відділення (parcel shops); реалізацією проекту «Гуманітарна пошта України».

Побудовано дерево інтегральної якості поштово-логістичних послуг ТОВ «Нова пошта». Побудовано діаграми Ісікаві базового і додаткового рівнів якості послуг ТОВ «Нова пошта». Показано, що високі темпи зростання попиту на послуги ТОВ «Нова пошта» також забезпечується втіленням системи управління якістю за ДСТУ ISO 9001:2015. Робота компанії «Нова Пошта» ґрунтується на п'яти принципах: якість — сервіс — персонал — розвиток — ефективність. Впровадження цих постулатів на практиці дозволило Компанії стати безумовним лідером на ринку експрес -доставки. Ключовою концепцією політики у сфері якості є безперервне вдосконалення і оптимізація бізнес-процесів.

**Ключові слова:** поштово-логістичні послуги, якість, показники, управління

## ABSTRACT

**Rudak O. Quality management of services by postal and logistic companies (for example LLC "NEW POST")** – Qualification research work as the manuscript.

Qualifying paper on obtaining a second (magister) level of higher education in specialty 073 "Management", educational-professional program "Quality, standardization and certification". – PMBSNU, Mykolaiv, 2019.

The master's paper is devoted to the analysis of ways to improve the quality of postal and logistics services through the rapid development of postal and logistics companies in Ukraine. The purpose of the work was to substantiate the development of ways to improve the quality of services of postal and logistics companies.

Materials of the research are the results of Ukrainian scientific studies and foreign scientists dealing with the management of the quality of postal and logistic services (Smekhov AO, Bauersoks D. and Kloss D., Fuler D., Ohonor D. and Ravlinson R., Krikavsky E. V., Larina R.R., V.I., Mokcherny S.V., Naumova OE, Skorobogatova T.M., Shumayev V.A., Zakharov D.M., Goncharov VV, etc. ); standards of enterprises, international standards SSTU ISO 9001: 2015. Also, the materials of the research were theoretical and practical knowledge gained during the pre-diploma practice and when working at the company "Nova Poshta" in Mykolayiv.

It is shown that logistics and logistics business are the branch of the economy, which is developing widely in the world, and in particular in Ukraine. In the EU, the logistics service is developing towards the creation of a single Pan-European transport and logistics space, and the share of transport and logistics services in the overall turnover of European providers reaches 40%. The analysis of the market of postal and logistics companies of Ukraine shows that the development of the postal and logistics industry in Ukraine, based on the involvement of the best European practices in ensuring their quality, will enable the transformation of postal logistics into the national economy, which, by analogy with Germany, may become budget-generating.

Two groups of indicators of quality of work of postal-logistic connection are distinguished: service quality indicators, product quality indices and five groups of product quality indicators: incidence of transshipment, processing and delivery of postal items; Stability and regularity of communication; preservation of postal items; compliance with postal regulations; no complaints about the work of communication facilities. An experiment was conducted on the definition of consumer priorities for customers of LLC "Nova Poshta" by the method of "secret client" and social survey. To do this, a questionnaire was developed that included several blocks: the design of the department of "Nova Poshta", maintenance; competence; discipline; employee's appearance. Also, the method of electronic poll of consumers through sms-message is used after the payment by the buyer, as well as materials of a sample poll of consumers in some departments of the company in the city of Mykolayiv. Frequency of research: quarter.

The results of the study indicated a number of indicators that can be used to determine the level of customer satisfaction: the speed of service in the communications



departments; comfort of staying in the offices; professionalism of the staff of the departments.

The quality of service in the department of "Nova Poshta" is assessed, weaknesses and strengths are determined. A set of measures aimed at improving the quality of service is proposed. On the basis of the conducted experiment and analysis of the work of the offices of "Nova Poshta", we proposed unified customer service quality standards. Implementation of the Standards allows you to provide the same quality service in each department. The introduction of Quality Standards is aimed at creating employee-oriented skills for customer-oriented services, which contributes to raising the level of work culture and communication.

In the work for LLC "Nova Poshta" also installed services for the basic level of quality of postal and logistics service. The characteristics of the basic level of quality are availability, functionality, reliability and satisfaction.

Additional services of LLC "Nova Poshta" include: E-commerce service - delivery of Internet orders. The company delivers more than half of the total parcels for Ukrainian e-commerce; by 2020, the e-commerce market has to grow annually by an average of 20%; opening of an international direction ("Nova Poshta International"); Electronic money transfer service via ForPost cash desk; fulfillment services - a complex of logistic operations in the reception, processing and delivery of goods. Additional levels of quality are ensured by: introduction of modern IT solutions; the development of progressive service formats: terminals for handling and sorting cargo, delivery of goods through post office and parcel shops; realization of the project "Humanitarian post of Ukraine".

A tree of integral quality of postal and logistic services of LLC "Nova Poshta" was built. Ishikawa charts are constructed of basic and additional levels of quality of services of LLC "Nova Poshta". It is shown that high growth rates of demand for services of LLC "Nova Poshta" are also provided by the implementation of the quality management system ISO 9001:2015. The work of the company "Nova Poshta" is based on five principles: quality - service - personnel - development - efficiency. Implementation of these postulates in practice allowed the Company to become an unconditional leader in the market of express delivery. A key concept of quality policy is the continuous improvement and optimization of business processes.

**Key words:** postal and logistic services, quality, indicators, management