

Міністерство освіти і науки України  
Національний технічний університет  
«Дніпровська політехніка»

(інститут)  
Механіко-машинобудівний факультет

Кафедра Управління на транспорті  
(повна назва)

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**  
кваліфікаційної роботи ступеню **бакалавра**  
(бакалавра, спеціаліста, магістра)

Студента Харлана Владислава Сергійовича  
(ПІБ)  
академічної групи 275-17зск-1  
(шифр)  
спеціальності 275 «Транспортні технології» (на автомобільному транспорті)  
(код і назва спеціальності)  
спеціалізації<sup>1</sup> за освітньо-професійною програмою  
(за наявності)

(офіційна назва)

на тему: «Підвищення якості обслуговування суб'єктів господарювання м. Дніпро при перевезенні кондитерських виробів»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	<i>Літвінова Я.В.</i>			
розділів:				
Маркетингово- аналітичний	<i>Літвінова Я.В.</i>			
Технологічний	<i>Літвінова Я.В.</i>			
<b>Рецензент</b>				
<b>Нормоконтролер</b>				

Дніпро  
2020

**ЗАТВЕРДЖЕНО:****завідувач кафедри****Управління на транспорті**

(повна назва)

Таран І.О.

(підпис)

(прізвище, ініціали)

«   »                      20    року

**ЗАВДАННЯ**  
**на кваліфікаційну роботу**  
**ступеню бакалавра**  
 (бакалавра, спеціаліста, магістра)

студенту Харлану В.С. академічної групи 275-17зск-1  
 (прізвище та ініціали) (шифр)

спеціальності 275 «Транспортні технології» (на автомобільному транспорті)

спеціалізації<sup>1</sup> за освітньою-професійною програмою \_\_\_\_\_  
 (за наявності)

на тему «Підвищення якості обслуговування суб'єктів господарювання м. Дніпро при перевезенні кондитерських виробів»,  
 затверджену наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка» від 07.05.2020 №257-с

Розділ	Зміст	Термін виконання
<b>Маркетингово-аналітичний</b>	<i>Актуальності питання. Сегментація ринку перевезень вантажів. Вивчення попиту та його динаміки. Прогнозування попиту та оцінка ємності ринку. Оцінка конкурентоздатності підприємства, що досліджується. Аналіз існуючих методів та схем організації перевезень вантажів. Аналіз техніко-експлуатаційних показників..</i>	04.05.2020 25.05.2020
<b>Технологічний</b>	<i>Маршрутизація перевезень. Вибір раціональної моделі транспортного засобу. Вибір раціональної моделі НРМ. Обґрунтування графіка водія. Визначення економії від удосконалення перевізного процесу.</i>	26.05.2020 12.06.2020

**Завдання видано** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (підпис керівника)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)

**Дата видачі** \_\_\_\_\_

**Дата подання до екзаменаційної комісії** \_\_\_\_\_

**Прийнято до виконання** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (підпис студента)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

завідувач кафедри

Управління на транспорті

(повна назва)

Таран І.О.

(підпис)

(прізвище, ініціали)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**Додаток****до завдання на кваліфікаційну роботу ступеня «бакалавр»**студенту Харлану В.С. академічної групи 275-17зск-1  
(прізвище та ініціали) (шифр)

на тему: «Підвищення якості обслуговування суб'єктів господарювання м. Дніпро при перевезенні кондитерських виробів».

**1. Зміст кваліфікаційної роботи****Маркетингово-аналітичний розділ.**

Провести аналіз існуючих методів перевезень кондитерських виробів за наступними ознаками: вид тари та упаковки, вимоги до них, вимоги до перевезення кондитерських виробів. Виявити недоліки в роботі автотранспортного підприємства. Визначитись з напрямом удосконалення роботи автотранспортного підприємства. Провести маркетингові дослідження споживання кондитерських виробів у м. Дніпро за наступними ознаками: загальна характеристика автотранспортного підприємства «Х», існуюча система перевезень кондитерських виробів до споживачів рухомим складом підприємства, аналіз техніко-експлуатаційних показників роботи підприємства, характеристика рухомого складу автотранспортного підприємства «Х», вивчити попит та динаміку його зміни, провести сегментування ринку транспортних послуг, прогнозування попиту та оцінку ємності ринку, розрахувати основні показники конкурентоспроможності підприємства.

**Методичні рекомендації:** <http://ut.nmu.org.ua/ua/information-to-student/Методические%20указания%20диплом/МЕТОДИЧНІ%20РЕКОМЕНДАЦІЇ%20БАКАЛАВР%20Маркетингово-аналітичний%20розділ.pdf>

**Технологічний розділ.**

Розрахувати найкоротші відстані перевезень кондитерських виробів по м. Дніпро, розробити маршрути руху вантажних автомобілів, вибрати рухомий склад для роботи на обраних маршрутах, визначити основні показники роботи автомобілів на маршрутах, узгодити роботу рухомого складу та вантажних пунктів, обґрунтувати економічні показники роботи рухомого складу та використання ефективного вантажного автомобіля для перевезення кондитерських виробів до споживачів.

**Методичні рекомендації:** <http://ut.nmu.org.ua/ua/information-to-student/Методические%20указания%20диплом/МЕТОДИЧНІ%20РЕКОМЕНДАЦІЇ%20БАКАЛАВР%20ВП.pdf>

## 2. Додаткові вихідні дані

Провести сегментування ринку перевезень за наступними ознаками:

- географічна ознака (віддаленість вантажоодержувачів від вантажовідправників, зосередженість клієнтів в певній зоні обслуговування і т. д.);

- спосіб пакування вантажу (характеристики транспортної одиниці: вага, обсяг, габарити і т. д.);

- інтенсивність здійснення замовлень на перевезення (періодичність здійснення перевезень);

- обсяг замовлення (середній об'єм партії);

- спосіб здійснення навантажувально-розвантажувальних робіт;

- ступінь небезпеки вантажу;

- додаткові вимоги при здійсненні перевезення (часові обмеження, обов'язкове експедиціонування вантажу і т. д.).

Тип перевезень – вантажні перевезення.

Тип рухомого складу – MERCEDES-BENZ Atego 816, JAC N56.

Вид вантажу – кондитерські вироби.

Район перевезень – м. Дніпро, Україна.

Таблиця 1

Характеристика одержувачів кондитерських виробів

№	Адреса	Обсяг замовлення, т
0	Склад-база автотранспортного підприємства «Х»	
1	м. Дніпро, вул. Юрія Кондратюка 2, «Вацак»	0,35
2	м. Дніпро, вул. Ливарна 17, «Болгарія»	0,19
3	м. Дніпро, вул. Титова 30, «Вацак»	0,25
4	м. Дніпро, вул. Дмитра Яворницького 101,	0,23
5	м. Дніпро, Калинова, 14а/1, «Конфетка»	0,22
6	м. Дніпро, пр. Олександра Поля 66, «Триколад»	0,15
7	м. Дніпро, пл. Героїв Майдану 1, «Липучка»	0,15
8	м. Дніпро, вул. Володимира Винниченка 5А,	0,26
9	м. Дніпро, вул. Тверська 19, «Конфетка»	0,25
10	м. Дніпро, вул. Нижньодніпровська 17, «Ашан»	0,17
11	м. Дніпро, пр. Слобожанський 93, «Еклер»	0,15
12	м. Дніпро, вул. Електрична 16А, «Ласунчик»	0,25
13	м. Дніпро, вул. Роторна 19, «Ласунчик»	0,12

14	м. Дніпро, вул. Донецьке шосе 8, «АТБ»	0,15
15	м. Дніпро, вул. Каруни 131М, «АТБ»	0,10
16	м. Дніпро, пр. Героїв 3Д, «АТБ»	0,27
17	м. Дніпро, вул. Шмідта 2, «Озерний»	0,17
18	м. Дніпро, вул. Вокзальна 26, «АВК»	0,16
19	м. Дніпро, вул. Боброва 25, «АТБ»	0,13
20	м. Дніпро, пр. Сергія Нігояна 13, «АТБ»	0,15

**Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи бакалаврів спеціальності 275 Транспортні технології (на автомобільному транспорті):** <http://ut.nmu.org.ua/ua/information-to-student/Методические%20указания%20диплом/Методичні%20рекомендації%20кваліфікаційна%20робота.pdf>

Дата видачі завдання

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

Студент

\_\_\_\_\_

(підпис)

Керівник роботи

\_\_\_\_\_

(підпис)

## РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: 82 стор., 14 рисунків, 23 таблиці, 4 додатки, 18 джерел.

**Об'єкт дослідження:** процес організації ефективних вантажних перевезень кондитерських виробів автотранспортними засобами підприємства «Х».

**Предмет дослідження:** методи та способи підвищення якості обслуговування клієнтів при удосконаленні транспортно-технологічної схеми доставки в умовах високої конкуренції.

**Мета роботи:** розробка раціональної транспортно-технологічної схеми доставки кондитерських виробів власним рухомим складом у міському сполученні, при зниженні собівартості перевізного процесу та підвищення конкурентоспроможності автотранспортного підприємства.

Методи дослідження: аналітичний – для техніко-експлуатаційних показників роботи та собівартості перевізного процесу; економіко-математичне моделювання – для побудови прогнозних моделей щодо визначення загального обсягу цільового ринку; порівняння – для визначення раціонального транспортного засобу та засобу НРМ; графо-аналітичний – для візуалізації результатів.

Отримані результати: визначені обсяги перевезень кондитерських виробів для зазначеного регіону, а саме м. Дніпро, доведена доцільність розробки нових розвізних маршрутів з урахуванням мінімізації собівартості перевезень. Визначено рухомий склад для роботи на розроблених маршрутах, обґрунтовано графік роботи водія, отриманий економічний ефект. Рекомендації з впровадження: розроблені заходи можуть бути використані при організації процесу перевезень кондитерських виробів.

Економічна ефективність: при впровадженні заходів отримали економічний ефект у розмірі 243793,56 грн.

**Ключові слова:** кондитерські вироби, маршрутизація перевезень, транспортний засіб, графік водія.

## ЗМІСТ

Вступ.....	9
1. МАРКЕТИНГОВО-АНАЛІТИЧНИЙ РОЗДІЛ.....	10
1.1. Актуальність питання.....	10
1.2. Сегментування ринку за основними ознаками.....	11
1.3. Прогнозування попиту та оцінка ємності ринку.....	13
1.4. Оцінка конкурентоздатності автотранспортного підприємства.....	16
1.5. Характеристика об'єкта дослідження.....	24
1.5.1. Характеристика відправника вантажу.....	28
1.5.2. Характеристика вантажоодержувачів.....	30
1.6. Аналіз методів та схем перевезень вантажів.....	31
1.7. Види тари й упаковки та вимоги до них.....	34
1.8 Аналіз техніко-експлуатаційних показників.....	34
1.9. Визначення недоліків існуючого становища та постановка задач дослідження в кваліфікаційній роботі.....	39
Висновки за розділом 1.....	40
2. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ.....	41
2.1. Маршрутизація перевезень.....	41
2.2 Вибір раціональної моделі транспортного засобу.....	49
2.3. Організація навантажувально-розвантажувальних робіт при перевезенні кондитерських виробів.....	58
2.4. Графік роботи водія.....	60
2.5 Обґрунтування економічної доцільності проектних рішень при проектуванні нових схем доставки вантажу .....	66
Висновки за розділом 2.....	69
Висновок.....	70
Список використаних джерел.....	71

Додаток А Результати розрахунків найкоротших відстаней.....	73
Додаток Б Побудова розвізних маршрутів	75
Додаток В Визначення оптимальної послідовності розвозу	78
Додаток Г Рецензія та відгук керівника.....	80



## ВСТУП

**Актуальність теми.** Автомобільний транспорт найвагоміший елемент в єдиній транспортній системі країни. За його допомогою перевозиться до 80 % вантажів, що обумовлено високим рівнем маневрування, можливістю доставки вантажу “точно і в строк” без додаткових перевантажень в дорозі, з відповідними гарантіями збереження вантажу. Ефективність вантажних перевезень автомобільним транспортом залежить від технічного стану рухомого складу і вантажно-розвантажувальних засобів, готовності до впровадження прогресивних технологій, а також, своєчасного реагування на зміни попиту. Завдання прогресивних та інноваційних технологій на автотранспорті – підвищити якість обслуговування клієнтів та зменшити собівартість перевізного процесу. Це також дозволить зменшити трудомісткість перевезення вантажу, час на очікування завантаження та виконання навантажувально-розвантажувальних робіт.

Ефективність вантажних перевезень автотранспортом, а особливо при перевезенні кондитерських виробів, значною мірою залежить від дальності перевезень та кількості перевезених вантажів. Проблема полягає в тому, що при цьому відсутній чіткий взаємозв'язок між наведеними чинниками ефективності перевізного процесу та типом обраних маршрутів перевезень вантажів.

Завданням кваліфікаційної роботи є дослідження можливостей підвищення ефективності перевезень кондитерських виробів вантажними автомобілями підприємства «Х» з метою підвищення якості обслуговування суб'єктів господарювання м. Дніпро при перевезенні кондитерських виробів.

## ВИСНОВОК

У кваліфікаційній роботі розглянуто підхід до підвищення якості обслуговування суб'єктів господарювання при перевезеннях вантажним автомобільним транспортом кондитерських виробів, що здійснює автотранспортне підприємство «Х», при розробці ефективної транспортно-технологічної схеми за для підвищення рівня конкурентоспроможності на ринку транспортних послуг.

Визначені показники конкурентоспроможності серед конкурентів-перевізників свідчать, що обсяг цільового ринку продукції складає 4033,42 т. Це найкращий показник серед конкурентів. Отже, присутні конкурентні переваги необхідно використовувати для подальшого їх посилення за рахунок визначення напрямку удосконалення автотранспортних схем перевезень кондитерських виробів до клієнтів.

Аналіз показників використання пробігу та вантажопідйомності за останні вісім місяців мають тенденцію до суттєвого зниження. Річний пробіг при варіанті застосування існуючої схеми перевезень вантажів – 15436 км. Зазначені чинники можуть негативно впливати на роботу автотранспортного підприємства.

Розроблені нові маршрути руху вантажних автотранспортних засобів. Їх застосування дозволяє скоротити загальний пробіг вантажного автотранспорту на 5244 км на рік. Виходячи з характеристики розроблених маршрутів, а саме обсягу перевезень, визначено, що є необхідність у роботі на маршрутах різних типів автотранспортних засобів. Розраховані собівартості вантажних перевезень за двома типами автомобілей. Навантажувально-розвантажувальні роботи, при перевезенні кондитерських виробів виконуються у ручний спосіб. Розраховано та обґрунтовано графік водія Для роботи на двох маршрутах необхідним є наявність одного водія. Водій виходить на маршрути поперемінно. За рахунок зменшення річного пробігу на 5244 км експлуатаційні витрати зменшуються на 153673,52 грн за рік.