

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

Факультет інформаційних технологій
(факультет)

Кафедра системного аналізу та управління
(повна назва)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеня магістра

Студента Шиповалов Олексій Анатолійович

академічної групи 124М-20-1

спеціальності 124 Системний аналіз

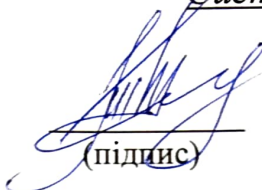
на тему: «Системний аналіз та оптимізація надання якісних поштових послуг в умовах ТОВ "Нова пошта"»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи розділів:	К.т.н., доц. Маліснко А.В.	85	добре	
Інформаційно-аналітичний	К.т.н., доц. Маліснко А.В.	85	добре	
Спеціальний	К.т.н., доц. Маліснко А.В.	85	добре	
Рецензент	К.т.н., доц. каф Управління на транспорті Клименко І.Ю.	85	добре	
Нормоконтролер	К.т.н., доц. Хом'як Т.В.	85	добре	

Дніпро
2022

ЗАТВЕРДЖЕНО:
завідувач кафедри

Системного аналізу та управління
(повна назва)


(підпис)

к.т.н., доц. Желдак Т.А.
(прізвище, ініціали)

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу
ступеня магістра

студенту Шиповалову О.А. академічної групи 124М-20
(прізвище та ініціали) (шифр)
Спеціальності: 124 Системний аналіз

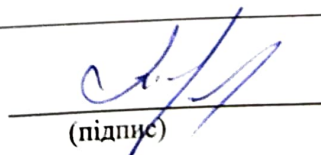
на тему «Системний аналіз та оптимізація надання якісних поштових послуг в умовах ТОВ "Нова пошта"»

затверджену наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка»

від 10.12.2021 №1036-с

Розділ	Зміст завдання	Термін виконання
Інформаційно-аналітичний розділ	Проаналізувати структуру об'єкта дослідження. Визначити предметну область дослідження та проблему, що розв'язується. Обґрунтувати методи виконання поставлених завдань.	20.10.2021
Спеціальний розділ	Провести аналіз діяльності підприємства ТОВ «Нова пошта», визначити та провести розрахунки згідно завдання кваліфікаційної роботи	20.12.2021

Завдання видано


(підпис)

доц. Малієнко А.В.
(прізвище, ініціали)

Дата видачі 01.09.2021 р.

Дата подання до екзаменаційної комісії 19.01.2022 р.

Прийнято до виконання


(підпис студента)

Шиповалов О.А.
(прізвище, ініціали)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: 123 сторінок, 38 рисунків, 26 таблиць, 61 джерело, 5 додатки.

Об'єкт дослідження є управління діяльністю та процеси на відділеннях підприємства ТОВ «Нова пошта» в умовах сучасного ринку логістичних послуг.

Мета роботи полягає у вдосконаленні алгоритму системи роботи міні відділень компанії ТОВ «Нова пошта».

Предметом дослідження система та методи вдосконалення підтримки прийняття рішень для діяльності окремого міні відділення підприємства ТОВ «Нова пошта» з метою оптимізації його діяльності та підвищення якості та зменшення часу обслуговування клієнтів компанії.

У **вступі** представлено стан розглянутої проблеми за умовами розвитку ринкових відносин та підвищення попиту на логістичні послуги на сьогоднішній день, а також спроби та шляхи її вирішення. Актуальність роботи обумовлена значенням послуг для економіки країни і тенденцією зростання обсягу товарних перевезень та послуг доставки вантажів за ринковим зростанням торгівельної діяльності підприємств та штучних клієнтів.

В **інформаційно-аналітичному** розділі проведено аналіз предметної області, техніко-економічних показників і динаміки їх зміни за умовами підвищення попиту на логістичні послуги в Україні та світі. Розглянута загальна характеристика логістичних послуг Українських представників та наданий аналіз вибору предметної області розрахункового експерименту на базі ТОВ «Нова пошта» для подальших досліджень, а також поставлено завдання оптимізації роботи міні відділення.

У **спеціальному розділі** було проведено аналіз техніко-економічних показників і динаміки їх зростання на базі ТОВ «Нова пошта», розглянута загальна характеристика ТОВ «Нова пошта» проаналізовані існуючі методи розв'язання задач оптимізації роботи міні відділень, проаналізовано вибір

пакету прикладних програм для розрахункового експерименту на базі імітаційного моделювання і обраний найбільш оптимальний. Був проведений розрахунок сучасним методом ІМ обслуговування логістичного міні відділення ТОВ «Нова пошта», а також запропоновано рішення оптимального плану роботи з урахуванням обслуговування клієнтів.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи проводилась на XVI Міжнародній науково-практичній конференції з проблем використання інформаційних технологій в освіті, науці та промисловості. 15.12.2021р

Ключові слова: ПРЕДМЕТНА ОБЛАСТЬ, МАТЕМАТИЧНА МОДЕЛЬ, ПЛАН ПЕРЕВЕЗЕНЬ, ОПТИМІЗАЦІЯ, АЛГОРИТМ, ОБСЛУГВУВАННЯ КЛІЄНТІВ, СИСТЕМА МАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ, РОЗРАХУНКОВИЙ ЕКСПЕРИМЕНТ, ІМІТАЦІЙНЕ МОДЕЛЮВАННЯ,

THE ABSTRACT

Explanatory note: 123 pages, 38 figures, 26 tables, 61 annexes, 5 sources.

The object of research is the management of activities and processes at the branches of the company LLC "Nova Poshta" in today's market

The purpose of the work is to improve the algorithm of the system of work of the departments of the company "Nova Poshta".

The subject of research is the improvement of systems and methods of improving decision support for the activities of a separate branch of the company LLC "Nova Poshta" in order to optimize its activities and improve the quality of service.

The introduction presents the state of the problem to date, as well as attempts and solutions. The urgency of the work is due to the importance of services for the economy and the growing trend of freight traffic and freight forwarding services.

The information-analytical section analyzes the subject area, technical and economic indicators and the dynamics of their change in terms of increasing demand for logistics services in Ukraine and the world. The general characteristic of logistic services is considered and the analysis of a choice of a subject area of settlement experiment for the further researches is given, and also the optimization task is set.

In a special section, an analysis of technical and economic indicators and the dynamics of their growth on the basis of LLC "Nova Poshta", considered the general characteristics of LLC "Nova Poshta" analyzed existing methods for solving problems of optimizing the work of branches, analyzed based on simulation and selected the most optimal. The calculation of the modern method of IM service of the logistics department of Nova Poshta LLC was carried out, and the solution of the optimal work plan taking into account the customer service in a separate department was proposed.

Approbation of the results of the qualification work was conducted at the XVI International scientific-practical conference on the use of information technology in education, science and industry. 15.12.2021p

Keywords: SUBJECT AREA, MATHEMATICAL MODEL,
TRANSPORTATION PLAN, OPTIMIZATION, ALGORITHM, CUSTOMER
SERVICE, CUSTOM SERVICE SYSTEM