

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет будівництва та транспорту
Кафедра транспортних технологій**

До захисту
Допускається
Завідувач кафедри
транспортних технологій
Олександр САВОЙСЬКИЙ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти

на тему: «Організація доставки поштових вантажів на прикладі
ТОВ «Нова Пошта»

Виконав:

(підпис)

Богдан КОЛЕСНИК

Група:

ТРТ 2301 с.т.

Науковий керівник:

(підпис)

Олександр САРЖАНОВ

Рецензент:

(підпис)

Оксана ЮРЧЕНКО

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет будівництва та транспорту

Кафедра транспортних технологій
Ступінь вищої освіти «Бакалавр»
Спеціальність 275 «Транспортні технології (за видами)»
Спеціалізація 275.03 «Транспортні технології (на автомобільному транспорті)»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Завідувач кафедри
транспортних технологій
Олександр САРЖАНОВ
« ____ » _____ 202__ р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Богдану КОЛЕСНИКУ

1. Тема кваліфікаційної роботи: Організація доставки поштових вантажів на прикладі ТОВ «Нова Пошта»
2. Керівник кваліфікаційної роботи: к.т.н., доц. Саржанов Олександр Анатолійович
затверджені наказом закладу вищої освіти від “28” листопада 2024 року
№ 3915/ос
3. Строк подання здобувачем кваліфікаційної роботи: 20 червня 2025 року
4. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: річні звіти базового підприємства, нормативно технічна документація, наукові публікації та літературні джерела
5. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: анотація, зміст, вступ, аналітичний розділ, технологічний розділ, охорона праці на підприємстві, економічне обґрунтування, висновки, список використаної літератури, додатки
6. Перелік графічного (ілюстративного) матеріалу: ілюстративний матеріал у вигляді презентації Microsoft Power Point на аркушах (слайдах) формату А4

7. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|--------------------------|---|----------------|------------------|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| Охорона праці | с. викладач Таценко О. В. | | |
| Економічне обґрунтування | к.т.н., доцент Тарельник Н. В. | | |

8. Дата видачі завдання: « 25 » грудня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Строк виконання етапів кваліфікаційної роботи | Погоджено з керівником кваліфікаційної роботи |
|-------|--|---|---|
| 1. | Обрання теми | до 25.12.2023 р. | |
| 2. | Аналіз літературних джерел з обраної тематики | до 25.03.2024 р. | |
| 3. | Складання плану роботи | до 29.04.2024 р. | |
| 4. | Написання вступу | до 27.05.2024 р. | |
| 5. | Підготовка розділу «Аналітична частина» | до 07.10.2024 р. | |
| 6. | Підготовка розділу «Технологічна частина» | до 03.02.2025 р. | |
| 7. | Підготовка розділу «Охорона праці на підприємстві» | до 10.03.2025 р. | |
| 8. | Підготовка розділу «Економічне обґрунтування» | до 12.05.2025 р. | |
| 9. | Написання висновків та пропозицій | до 02.06.2025 р. | |
| 10. | Подання роботи на перевірку унікальності | до 10.06.2025 р. | |
| 11. | Подання роботи на рецензування | до 16.06.2025 р. | |
| 12. | Подання до попереднього захисту | до 23.06.2025 р. | |

Здобувач вищої освіти _____ Богдан КОЛЕСНИК
(підпис)

Керівник
кваліфікаційної роботи Олександр САРЖАНОВ
(підпис)

АНОТАЦІЯ

Колеснік Богдан Валерійович «Організація доставки поштових вантажів на прикладі ТОВ «Нова Пошта»».

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра з транспортних технологій (на автомобільному транспорті) за освітньою програмою Транспортні технології (на автомобільному транспорті) зі спеціальності 275 Транспортні технології (за видами). Сумський національний аграрний університет, Суми, 2025.

У кваліфікаційній роботі досліджено організацію доставки вантажів на прикладі ТОВ «Нова пошта» — провідної логістичної компанії України. Проаналізовано теоретичні основи логістики, сучасні підходи до управління перевезеннями, структуру логістичної системи підприємства, а також використання інформаційних технологій у процесі доставки.

У ході роботи було проведено аналіз логістичних процесів компанії, оцінено ефективність існуючих схем перевезень, розглянуто роль автоматизації та цифровізації у забезпеченні точності та швидкості доставки. Окрема увага приділена охороні праці як важливому елементу безпечного функціонування логістичних ланцюгів.

Результати дослідження дозволили сформулювати рекомендації щодо вдосконалення логістичних операцій, впровадження інновацій та підвищення ефективності функціонування логістичної системи підприємства.

Ключові слова: логістика, доставка вантажів, логістична система, ТОВ «Нова пошта», автоматизація, інформаційні технології, охорона праці.

ABSTRACT

Kolesnik Bohdan Valeriyovych "Organization of postal cargo delivery using the example of LLC "Nova Poshta"".

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in transport technologies (in road transport) according to the educational program Transport technologies (in road transport) in the specialty 275 Transport technologies (by type). Sumy National Agrarian University, Sumy, 2025.

The qualification work examines the organization of cargo delivery using the example of LLC "Nova Poshta" - a leading logistics company in Ukraine. The theoretical foundations of logistics, modern approaches to transportation management, the structure of the logistics system of the enterprise, as well as the use of information technologies in the delivery process were analyzed.

During the work, an analysis of the company's logistics processes was conducted, the effectiveness of existing transportation schemes was assessed, the role of automation and digitalization in ensuring the accuracy and speed of delivery was considered. Special attention is paid to occupational safety as an important element of the safe functioning of logistics chains.

The results of the study allowed us to formulate recommendations for improving logistics operations, introducing innovations and increasing the efficiency of the enterprise's logistics system.

Keywords: logistics, cargo delivery, logistics system, Nova Poshta LLC, automation, information technology, labor protection.

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| ВСТУП | 9 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОСТАВКИ ВАНТАЖІВ | 11 |
| 1.1 Поняття та класифікація вантажів. Особливості вантажних перевезень | 11 |
| 1.2 Основи логістики та принципи організації доставки вантажів | 12 |
| 1.3 Сучасні підходи до організації вантажних перевезень в Україні | 13 |
| 1.4 Нормативно-правове регулювання вантажних перевезень | 15 |
| 1.5 Аналіз конкурентного середовища на ринку вантажних перевезень | 16 |
| 1.6 Технологічні тренди у сфері логістики і доставки вантажів | 17 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «НОВА ПОШТА» У СФЕРІ ВАНТАЖОПЕРЕВЕЗЕНЬ | 19 |
| 2.1 Загальна характеристика підприємства ТОВ «Нова пошта» | 19 |
| 2.2 Організаційна структура та логістична інфраструктура | 19 |
| 2.3 Аналіз ефективності логістичних процесів | 20 |
| 2.4 Аналіз логістичних маршрутів доставки вантажів | 21 |
| 2.5 Класифікація вантажів і особливості їх транспортування | 22 |
| 2.6 Організація процесу вантажоперевезень: технологічний аспект | 23 |
| 2.7 Економічний аналіз діяльності ТОВ «Нова пошта» | 24 |
| 2.8 Логістичні ризики у діяльності ТОВ «Нова пошта» та методи їх управління. 26 | |
| 2.9 Вплив сезонності на організацію доставки вантажів | 27 |
| 2.10 Впровадження інноваційних технологій у логістику | 28 |
| 2.11 Вплив управління персоналом на ефективність доставки | 29 |
| 2.12 Екологічний аспект організації доставки вантажів | 30 |
| 2.13 Вплив цифровізації на оптимізацію процесів доставки | 31 |
| 2.14 Використання систем управління якістю у логістиці ТОВ «Нова пошта».... | 32 |
| 2.15 Вплив транспортної інфраструктури на ефективність доставки | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 2.16 Особливості управління запасами | 34 |
| 2.17 Використання мультимодальних перевезень у діяльності ТОВ..... | 35 |
| 2.18 Використання автоматизованих систем сортування вантажів..... | 36 |
| 2.19 Забезпечення безпеки вантажів під час доставки | 37 |
| 2.20 Впровадження системи управління в логістиці ТОВ «Нова пошта» | 38 |
| 2.21 Роль клієнтського сервісу у підвищенні якості доставки | 39 |
| 2.22 Вплив логістичних інновацій на конкурентоспроможність | 40 |
| 2.23 Вплив екологічних аспектів на доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта» | 41 |
| 2.24 Використання інформаційних технологій для оптимізації логістичних процесів у ТОВ «Нова пошта» | 42 |
| 2.25 Роль персоналу в організації доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта» | 43 |
| РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОСТАВКИ ВАНТАЖІВ НА ПРИКЛАДІ ТОВ «НОВА ПОШТА» | 44 |
| 3.1 Загальна характеристика ТОВ «Нова пошта» | 44 |
| 3.2 Організаційна структура ТОВ «Нова пошта» | 44 |
| 3.3 Аналіз транспортного парку | 46 |
| 3.4 Система сортування та обробки вантажів | 47 |
| 3.5 Маршрутизація та планування доставки | 48 |
| 3.6 Оцінка ефективності системи управління якістю | 49 |
| 3.7 Аналіз фінансової діяльності ТОВ «Нова пошта» у сфері доставки вантажів | 49 |
| 3.8 Пропозиції щодо вдосконалення організації доставки | 50 |
| РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ | 52 |
| 4.1. Регламентация системи охорони праці в ТОВ «Нова пошта»..... | 52 |
| 4.2. Дослідження умов праці в ТОВ «Нова пошта»..... | 54 |
| 4.3. Впровадження індивідуальних та колективних засобів захисту в ТОВ «Нова пошта»..... | 56 |
| 4.4. Система навчання та інструктажів з охорони праці..... | 58 |

| | |
|---|-----------|
| РОЗДІЛ 5. ЕКОНОМІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ З ДОСТАВКИ | |
| ВАНТАЖІВ..... | 61 |
| 5.1 Мета економічного аналізу..... | 61 |
| 5.2 Структура собівартості доставки однієї посилки..... | 61 |
| 5.3 Приклад розрахунку собівартості доставки..... | 61 |
| 5.4 Висновки..... | 62 |
| ВИСНОВКИ | 63 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 65 |
| ДОДАТКИ | |

ВСТУП

1. Актуальність теми.

Раціональна побудова системи перевезень вантажів набуває особливої вагомості в сучасних умовах глибокої глобалізації, цифрових перетворень та постійного зростання конкуренції у сфері логістики. Підприємство «Нова пошта», як визнаний лідер національного ринку швидкої доставки, демонструє високу ефективність за рахунок впровадження сучасних технологій та удосконалення внутрішніх процесів. Вивчення її організаційних та технологічних рішень дозволяє виявити найбільш значущі чинники впливу на результативність логістичних систем у вітчизняних умовах.

2. Аналіз стану наукової розробки проблеми

Управління пасажирськими перевезеннями залишається предметом активних досліджень як вітчизняних, так і закордонних науковців. Однак, попри глибоке вивчення цієї проблематики, аспекти підвищення ефективності пасажирських перевезень у сучасних умовах все ще потребують подальшого вдосконалення та практичної реалізації.

3. Мета дослідження.

Проаналізувати систему доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта» та запропонувати напрями її вдосконалення.

4. Об'єкт дослідження

Об'єктом дослідження виступає процес організації доставки вантажів.

5. Предмет дослідження.

Предметом дослідження є методичні, організаційні та інноваційні аспекти логістики на прикладі ТОВ «Нова пошта».

6. Завдання дослідження:

- Вивчити теоретичні підходи до організації вантажних перевезень.

- Оцінити логістичну модель ТОВ «Нова пошта».
- Проаналізувати ризики, цифрові рішення та екологічні аспекти доставки.
- Розробити практичні рекомендації з оптимізації доставки.

7. Методи дослідження

У межах дослідження застосовувалися такі методи: спостереження, моделювання, порівняльний та фінансовий аналіз, узагальнення.

8. Структура та обсяг роботи

Структура роботи містить вступ, п'ять розділів, висновки, список використаних джерел та додатки. Загальний обсяг – 66 сторінок друкованого тексту включаючи 5 розділів, 20 джерел літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОСТАВКИ ВАНТАЖІВ

1.1 Поняття та класифікація вантажів. Особливості вантажних перевезень

У сфері логістики поняття «вантаж» охоплює матеріальні об'єкти, що транспортуються з однієї точки в іншу з метою комерційного або виробничого обміну. Це можуть бути як готова продукція, так і сировина, обладнання чи товари широкого вжитку. Вантаж є основною одиницею логістичного переміщення, і саме його фізичні, хімічні та габаритні характеристики значною мірою впливають на спосіб доставки та вибір транспортного засобу.

Залежно від властивостей та умов перевезення, вантажі класифікуються за різними ознаками. Серед найпоширеніших критеріїв поділу – агрегатний стан (тверді, рідкі, газоподібні), фізичні параметри (штучні, насипні, наливні, навалочні), умови зберігання (звичайні, небезпечні, швидкопсувні), а також за призначенням (промислові, сільськогосподарські, побутові). Така класифікація дозволяє системно підходити до планування логістичних процесів та забезпечити безпеку під час транспортування.

Особливістю вантажних перевезень є необхідність врахування цілого комплексу факторів – від маршруту та типу транспорту до законодавчих вимог і специфіки обслуговування клієнтів. Наприклад, доставка продуктів харчування передбачає дотримання температурного режиму, тоді як перевезення небезпечних речовин регулюється спеціальними міжнародними нормами, такими як ADR або ДОПНВ.

Система перевезення вантажів функціонує в умовах високої динаміки та постійної зміни запитів споживачів. У цьому контексті актуальним стає питання адаптивності логістичних компаній до нових викликів, таких як зростання обсягів

електронної торгівлі, вимоги до терміновості доставки та діджиталізація логістичних процесів.

Загалом, ефективна організація доставки вантажів є не лише елементом забезпечення функціонування господарських зв'язків, а й чинником, що визначає конкурентоспроможність підприємств у різних галузях економіки. Тому глибоке розуміння класифікації вантажів і логіки їх перевезення лежить в основі професійного управління логістичними системами.

1.2 Основи логістики та принципи організації доставки вантажів

Логістика як прикладна наука та галузь діяльності охоплює процеси управління потоками товарів, інформації та ресурсів на всіх етапах руху від виробника до кінцевого споживача. Сучасна логістика базується на системному підході, де кожен елемент — зберігання, обробка замовлень, транспортування, контроль якості — інтегрується у єдину функціональну схему.

Доставка вантажів розглядається як один із ключових сегментів логістичної діяльності, який поєднує в собі як технічні, так і організаційні рішення. Основне завдання — забезпечити своєчасне, безпечне й економічно обґрунтоване переміщення вантажу з мінімальними витратами ресурсів. При цьому велике значення має оптимізація маршрутів, раціональний вибір транспорту, мінімізація часу на завантаження і розвантаження, а також цифровізація управління логістичними операціями.

До базових принципів логістики доставки вантажів належать:

Своєчасність — вантаж повинен бути доставлений у визначений термін без затримок;

Надійність — гарантується збереження цілісності вантажу під час перевезення;

Гнучкість — можливість адаптувати логістичну систему до зміни обставин чи умов доставки;

Мінімізація витрат — забезпечення максимальної ефективності при мінімальних фінансових затратах;

Технологічність — використання сучасних ІТ-рішень, автоматизації та систем GPS/трекінгу для контролю маршруту.

Інформаційні технології займають вагомe місце у сучасній системі організації вантажної доставки.

Впровадження спеціалізованого програмного забезпечення дає змогу не лише завчасно планувати логістичні процеси, але й оперативно реагувати на зміни у зовнішньому середовищі, здійснювати постійний контроль та аналіз результативності функціонування системи.

Крім того, важливо враховувати роль інтеграції логістичних ланцюгів — коли постачальники, перевізники, склади, кур'єри та кінцеві споживачі працюють як єдина система. Такий підхід дозволяє мінімізувати простой, підвищити точність доставки та зменшити загальні витрати.

У цілому, побудова системи вантажної доставки являє собою багатоскладову та динамічну структуру, що потребує глибокого проектування, високого рівня професійного управління та регулярного оновлення з урахуванням потреб ринкового середовища. Результативність такої системи є вкрай важливою, оскільки вона безпосередньо впливає на функціональну усталеність підприємства, рівень задоволення споживачів та конкурентні позиції на логістичному ринку.

1.3 Сучасні підходи до організації вантажних перевезень у транспортній системі України

Транспортна система України переживає період активної трансформації, що пов'язано з інтеграцією в європейські ринки, розвитком інфраструктури та підвищенням вимог до якості логістичних послуг. Організація вантажних

перевезень у цьому контексті стає важливою ланкою, що забезпечує ефективний зв'язок між виробниками, постачальниками та споживачами.

Сучасна практика керування вантажними потоками в Україні ґрунтується на цілісному підході, що передбачає урахування як внутрішніх специфік ринкового середовища, так і зовнішніх чинників, зокрема міжнародних вимог, правових регламентів та трендів цифрового розвитку.

Впровадження автоматизованих технологій, зокрема систем для обробки замовлень, GPS-контролю за транспортом та механізмів маршрутної оптимізації, забезпечує зменшення часу доставки та зростання точності виконання логістичних операцій.

Особливістю українського ринку є наявність кількох основних видів транспорту, які часто комбінуються для досягнення максимального ефекту: автомобільний, залізничний, авіаційний та водний. Автомобільний транспорт займає провідне місце завдяки гнучкості та здатності здійснювати доставку «від дверей до дверей». Однак залізничні перевезення залишаються конкурентоспроможними при великих обсягах вантажів на далекі відстані.

В умовах інтенсивного розвитку електронної комерції зростає потреба у швидких та надійних логістичних рішеннях. Українські компанії активно впроваджують мультимодальні схеми доставки, об'єднуючи переваги різних видів транспорту для скорочення витрат і часу.

Крім того, дедалі більшої уваги приділяється екологічним аспектам організації перевезень. Впровадження «зелених» технологій, використання альтернативних джерел палива та оптимізація маршрутів сприяють зниженню викидів шкідливих речовин, що важливо для сталого розвитку транспортної галузі.

Загальна тенденція сучасного розвитку систем вантажних перевезень в Україні спрямована на інтеграцію найбільш ефективних міжнародних підходів з

обов'язковим урахуванням вітчизняної специфіки.

Таке поєднання сприяє формуванню передумов для підвищення функціональної результативності та конкурентності логістичних структур у національному середовищі.

1.4 Нормативно-правове регулювання вантажних перевезень в Україні

Система організації вантажних перевезень в Україні функціонує в межах діючого правового поля, яке охоплює як загальні положення, що стосуються транспортної діяльності, так і специфічні умови здійснення перевезень різними видами транспорту. Базовим нормативним актом у цій сфері виступає Закон України «Про транспорт», який визначає фундаментальні вимоги до надання транспортних послуг, описує права та обов'язки учасників ринку, а також регламенту процедури ліцензування та здійснення державного нагляду.

Доповнюючи загальне законодавче регулювання, суттєву роль у сфері вантажних перевезень відіграють спеціалізовані галузеві нормативні документи. Зокрема, Правила перевезення вантажів автомобільним транспортом визначають вимоги щодо забезпечення транспортної безпеки, пакування вантажів та правильного оформлення супровідної документації. Що стосується перевезень залізничним транспортом, то у цьому сегменті застосовуються відповідні правила, затверджені Міністерством інфраструктури України.

Україна продовжує активну інтеграцію до європейського транспортного простору, що супроводжується глибокою гармонізацією національного права з нормативною базою ЄС. Особлива увага приділяється питанням безпеки дорожнього руху, екологічного регулювання та захисту інтересів споживачів транспортних послуг. Така нормативна трансформація створює стійку юридичну базу для формування конкурентного, відкритого та прозорого ринку вантажних перевезень.

Особлива увага приділяється питанням відповідальності перевізників, страховому забезпеченню вантажів та врегулюванню спорів між учасниками перевезень. Законодавчі акти передбачають встановлення чітких механізмів контролю за дотриманням вимог, що сприяє підвищенню якості логістичних послуг і безпеки перевезень.

Загалом, нормативно-правова база в Україні постійно удосконалюється, що забезпечує умови для стабільного розвитку транспортної галузі і сприяє інтеграції національного ринку вантажних перевезень у світову економіку.

Готовий продовжувати — можу написати наступний підпункт, наприклад, про аналіз конкурентів на ринку вантажних перевезень в Україні.

1.5 Аналіз конкурентного середовища на ринку вантажних перевезень в Україні

Ринок вантажних перевезень в Україні характеризується високою конкуренцією, що зумовлено присутністю численних гравців як на національному, так і на регіональному рівнях. Основними конкурентами ТОВ «Нова пошта» є такі компанії, як «Укрпошта», «Meest Express», «Justin», а також численні локальні служби доставки.

«Укрпошта» є державним оператором, що має найбільшу мережу поштових відділень і володіє широкими можливостями для організації вантажних перевезень, особливо у віддалені регіони. Проте, порівняно з приватними компаніями, «Укрпошта» часто поступається за швидкістю та рівнем сервісу, що відкриває простір для конкурентів.

Логістичні оператори «Meest Express» та «Justin» постійно розширюють власну інфраструктуру, спрямовуючи зусилля на оперативну доставку та впровадження додаткових функціональних сервісів, зокрема кур'єрського обслуговування, можливості моніторингу стану вантажу у реальному часі та

багатоканальних форм оплати. Застосування інновацій у сфері інформаційних технологій дає цим компаніям змогу активно приваблювати нових клієнтів та укріплювати свої позиції на вітчизняному логістичному ринку.

Крім цього, локальні служби доставки намагаються зайняти нішу у невеликих містах і сільських регіонах, де великі компанії мають обмежений доступ або не можуть забезпечити належний рівень обслуговування через географічні та логістичні обмеження.

Конкурентне середовище спонукає учасників логістичного ринку до постійного підвищення рівня надання послуг, впровадження технологічних новацій та орієнтації на зростання якості клієнтського обслуговування. Для ТОВ «Нова пошта» актуальним залишається підтримання оптимального співвідношення між розширенням мережі доставки, удосконаленням внутрішніх логістичних процесів та інноваційним розвитком, що дає можливість забезпечити стабільну присутність на лідируючих позиціях в галузі.

1.6 Технологічні тренди у сфері логістики та доставки вантажів

Сучасна логістична галузь перебуває на етапі глибокої трансформації під впливом інноваційних рішень, які значно змінюють класичні підходи до організації процесу перевезення вантажів. Серед найбільш важливих напрямів сучасного розвитку слід виділити впровадження автоматизації, повноцінну цифровізацію, застосування штучного інтелекту (ШІ) та технологій Інтернету речей (IoT). Ці інструменти сприяють підвищенню функціональної ефективності, точності та прозорості логістичних ланцюгів поставок.

Автоматизація сортувальних центрів і складів значно скорочує час обробки вантажів, зменшує кількість помилок і підвищує продуктивність праці. Використання роботизованих систем дозволяє здійснювати швидку і точну ідентифікацію, сортування та пакування вантажів.

Цифрові платформи та мобільні застосунки формують єдине інформаційне середовище, яке забезпечує постійний моніторинг процесу транспортування вантажів у реальному часі. Впровадження таких рішень дає можливість оперативно коригувати маршрути, вносити оптимізацію у внутрішні процеси та значно підвищувати якість обслуговування клієнтів.

Штучний інтелект і машинне навчання застосовуються для аналізу великих обсягів даних, прогнозування попиту, оптимізації маршрутів і графіків доставки, а також для виявлення потенційних ризиків і несправностей. Такі рішення дозволяють знизити експлуатаційні витрати і підвищити надійність логістичних процесів.

Інтернет речей, що включає використання датчиків і трекерів, забезпечує постійний моніторинг стану вантажів, температури, вологості та інших параметрів, що є особливо важливим при перевезенні чутливих товарів. Це дозволяє мінімізувати втрати і покращити якість доставки.

У сучасних логістичних системах постійно зростає значущість екологічно орієнтованих технологій. Застосування електричного транспорту, альтернативних джерел енергії та впровадження заходів зі скорочення викидів парникових газів відповідає принципам сталого розвитку. Більше того, такі ініціативи сприяють формуванню позитивного репутаційного образу компанії в очах споживачів та партнерів.

У такий спосіб інтеграція інноваційних технологій виступає ключовою передумовою забезпечення конкурентоспроможності логістичних операторів та підвищення якісних характеристик надання послуг у стрімкому та динамічному середовищі сучасного ринку перевезень.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ "НОВА ПОШТА" У СФЕРІ ВАНТАЖОПЕРЕВЕЗЕНЬ

2.1 Загальна характеристика підприємства ТОВ «Нова пошта»

ТОВ «Нова пошта» є одним із найвпливовіших учасників ринку експрес-доставки в Україні, що змогло зайняти лідируючі позиції завдяки стратегічно організованій мережі відділень, впровадженню сучасних логістичних рішень та системному підвищенню якості обслуговування. Компанія розпочала свою діяльність на початку 2000-х років і за відносно короткий час здобула значний ринковий досвід, розгорнувши операційну діяльність по всій території країни.

Головним напрямком діяльності підприємства є надання послуг з перевезення документів, товарів та вантажів різного виду як у межах України, так і за її кордонами. Для реалізації транспортних завдань використовується багатофункціональна модель доставки, що включає власний автопарк, залізничні логістичні схеми та співпрацю з авіаперевізниками. Подібна інфраструктурна мережа дає змогу здійснювати транспортування у форматі «від дверей до дверей» з мінімальними термінами виконання.

Основна стратегічна мета компанії полягає у постійному впровадженні інноваційних підходів у сфері логістики та автоматизації операцій. Актуальними залишаються сучасні ІТ-рішення — мобільні застосунки для клієнтів, системи відстеження вантажів у режимі реального часу, а також аналітичні платформи для оптимізації робочих процесів. Вони забезпечують більшу прозорість, прискорюють прийняття рішень і сприяють підвищенню задоволеності споживачів послуг.

2.2 Організаційна структура та логістична інфраструктура ТОВ "Нова пошта"

Організаційна структура ТОВ «Нова пошта» побудована за функціональним принципом і включає кілька основних підрозділів, що забезпечують повний цикл

логістичних операцій. Головний офіс відповідає за стратегічне управління, розвиток бізнесу, фінансовий контроль та впровадження інновацій. Регіональні відділення координують роботу у своїх зонах, здійснюють контроль за локальними процесами та підтримують взаємодію з клієнтами.

Логістична інфраструктура компанії складається із розгалуженої мережі сортувальних центрів, складських приміщень та пунктів прийому/видачі вантажів (відділень і терміналів). Сортувальні центри оснащені сучасним обладнанням для автоматизації обробки вантажів, що дозволяє прискорити процес сортування і зменшити ймовірність помилок.

Основою транспортного парку є власний автотранспорт, який постійно оновлюється та адаптується під потреби компанії. Парк включає як легкові вантажівки, так і великовантажні автомобілі для перевезення об'ємних вантажів. Окрім власного транспорту, «Нова пошта» активно співпрацює з перевізниками для організації мультимодальних доставок, що підвищує гнучкість логістики.

Однією із фундаментальних складових сучасної логістичної інфраструктури виступає інтеграція інформаційних систем, які дають змогу здійснювати моніторинг переміщення вантажів у режимі реального часу, контролювати транспортні маршрути та оперативно повідомляти клієнтів про поточний стан доставки. Впровадження таких рішень підвищує прозорість усіх етапів транспортного процесу і сприяє зростанню якісних показників обслуговування споживачів.

2.3 Аналіз ефективності логістичних процесів у ТОВ «Нова пошта»

Рівень ефективності логістичного оперування в ТОВ «Нова пошта» залежить від здатності компанії гарантувати оперативну та якісну доставку вантажів з раціональним використанням ресурсів. Оцінка цього показника здійснюється на підставі ключових індикаторів продуктивності, серед яких: тривалість доставки,

рівень виконання замовлень згідно із графіком, частка пошкоджених відправлень та вартість логістичних операцій.

Поданий аналіз свідчить, що середній час доставки в межах України знаходиться у рамках норм експрес-доставки і складає від 1 до 3 діб, залежно від типу послуги та регіональної віддаленості. Завдяки автоматизації процесів сортування і впровадженню інформаційних платформ, підприємство забезпечує виконання замовлень з рівнем точності понад 98%.

Логістичні витрати становлять значну частину собівартості послуг, проте компанія прагне їх мінімізувати шляхом впровадження сучасних систем управління запасами та маршрутами. Використання оптимізаційних алгоритмів дає змогу скоротити порожні пробіги та підвищити ефективність використання транспортного парку.

Варто зазначити, що в особливих періодах — наприклад, у сезон масових відправлень — виникає потреба в гнучкому ресурсному плануванні. Додатково, «Нова пошта» проводить активну екологічну політику, вкладаючи ресурси в енергоефективний транспорт та заходи зі зменшення викидів вуглекислого газу.

2.4 Аналіз логістичних маршрутів доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

Раціональне маршрутне планування виступає одним із найважливіших чинників успішного функціонування системи вантажних перевезень. У контексті діяльності ТОВ «Нова пошта» маршрутна інфраструктура формується з урахуванням географічних особливостей території України, варіативності потоків та індивідуальних особливостей клієнтських замовлень.

Ключовими напрямками виступають магістральні маршрути, які зв'язують між собою великі міста, обласні центри та віддалені населені пункти, забезпечуючи ефективний рух вантажів між головними логістичними хабами. При розробці

маршрутної системи пріоритет надається тим транспортним шляхам, які мають високий потенціал щодо швидкості та надійності переміщення.

Для максимального оптимізування руху впроваджуються сучасні інформаційні системи, які автоматично аналізують актуальний стан доріг, погодні умови та технічні обмеження, зокрема, на навантаження. Така диджитална інтеграція дозволяє скоротити час доставки та зменшити витрати палива і на обслуговування транспорту.

Неменьш важливим є і класифікація вантажів за характеристиками: термінові, звичайні, габаритні або делікатні, що впливає на вибір відповідного транспортного засобу та послідовність їх обробки.

Постійний аналіз і коригування існуючої маршрутної мережі свідчить про те, що компанія гнучко реагує на зміни в ринкових умовах та потребах клієнтів, впроваджуючи нові маршрути та мінімізуючи логістичні втрати.

2.5 Класифікація вантажів і особливості їх транспортування у ТОВ «Нова пошта»

Вантажні потоки, що обслуговуються ТОВ «Нова пошта», можуть бути структуризовані за функціонально-класифікаційним принципом на декілька ключових груп, кожна з яких вимагає специфічного підходу до логістичного планування та транспортної реалізації.

- Стандартні вантажі — це найпоширеніша категорія, що включає в себе малогабаритні відправлення, які не потребують спеціального упакування та нагляду. Такі послання мають загально визначені стандартизовані умови доставки та обслуговуються засобами звичайного транспорту.

- Термінові вантажі вирізняються необхідністю поставки в чітко обмежені часові межі. Їх обслуговування здійснюється на пріоритетній основі з

використанням оптимізованих маршрутів і технологій мінімізації затрат часу, що гарантує виконання договірних зобов'язань у сфері експрес-доставки.

- Великогабаритні вантажі потребують застосування спеціалізованого транспортного підходу, з урахуванням індивідуальних параметрів маси та габаритів. До цього типу належать, зокрема, побутова техніка, меблі та інші вироби, що потребують специфічних умов транспортування та завантаження.

- Спеціальні вантажі — це найбільш чутлива категорія, що вимагає дотримання посилених стандартів безпеки та збереження. Йдеться про фармацевтичні продукти, товари, які потребують холодових ланцюгів, продукти харчування, а також технологічно складні вироби, як-от електроніка. Для них впроваджуються суворі вимоги щодо температурного контролю та захисту від механічних пошкоджень.

Релевантна та правильна класифікація вантажів є запорукою ефективного функціонування логістичної системи, оскільки сприяє точному вибору транспортного засобу, підвищенню рівня безпеки перевезень та забезпеченню високої якості клієнтського сервісу.

2.6 Організація процесу вантажоперевезень у ТОВ «Нова пошта»: технологічний аспект

Функціонування системи вантажоперевезень у ТОВ «Нова пошта» ґрунтується на впровадженні інноваційних технологій, які максимально автоматизують ключові етапи логістичного ланцюга — від приймання відправлення до його доставки отримувачеві. Це дає змогу мінімізувати вплив людського чинника, зменшити ймовірність помилок та забезпечити високий рівень оперативності обробки заявок. Однією із опорних ланок технологічного каркасу виступає інформаційна платформа, що поєднує у єдине інформаційне середовище дані від відправника, транспортного оператора та отримувача. На її основі забезпечується постійне

відстеження місцезнаходження вантажу в реальному часі, що дозволяє прогнозувати потенційні відхилення та здійснювати оперативне управління логістичними процесами.

У сортувальних центрах широко використовуються автоматизовані стрічкові конвеєри, оснащені сканерами штрихкодів та RFID-мітками. Ці технологічні засади здатні забезпечити точну ідентифікацію та швидке сортування кожного відправлення, що не лише підвищує пропускну здатність інфраструктури, але й скорочує час на операційне обслуговування.

Транспортні засоби компанії обладнані GPS-терміналами, які в реальному часі передають дані про маршрут та стан вантажу. Це створює передумови для динамічної оптимізації маршрутів з урахуванням технічного стану доріг, погодних умов та транспортних обмежень. Внаслідок цього значно зменшуються втрати палива та скорочується час доставки.

В технологічний цикл також інтегровано ERP-системи та модулі управління запасами, які аналізують поточні завантаження, спрогнозовані потоки та сезонні флуктуації. Це дає змогу гнучко реплікувати ресурси — транспорт та персонал — з урахуванням актуального попиту та завантаження логістичних вузлів.

Загалом, технологічна модель операційної діяльності ТОВ «Нова пошта» демонструє приклад високоефективного впровадження інновацій, що забезпечують значну конкурентну перевагу, підвищують рівень задоволеності клієнтів та сприяють усталеному розвитку компанії в умовах постійної зміни ринкового середовища.

2.7 Економічний аналіз діяльності ТОВ «Нова пошта» у сфері вантажних перевезень

Економічна результативність функціонування ТОВ «Нова пошта» значною мірою обумовлена рівнем оптимізації логістичних витрат, раціональним

управлінням ресурсами та ефективною експлуатацією транспортно-складської інфраструктури. Аналіз фінансово-економічних показників компанії дає змогу ідентифікувати як джерела формування доходів, так і критичні зони витрат, де можливе зниження собівартості без втрати якості сервісу.

До основних статей витрат належать:

Паливно-мастильні матеріали (ПММ) – витрати, які безпосередньо залежать від логістичної навантаженості та ефективності маршрутного планування.

Амортизація транспортних засобів – включає фізичне зношення та моральне старіння парку.

Фонд оплати праці – витрати на забезпечення конкурентоспроможного рівня оплати праці кваліфікованого персоналу.

Оренда та обслуговування логістичних хабів – включає витрати на експлуатацію складів, сортувальних центрів і офісів.

Інвестиції в інформаційні технології – важливий компонент інноваційної складової витратної частини.

Для підвищення економічної ефективності компанія реалізує стратегії автоматизації логістичних процесів, впроваджує енергоощадні транспортні рішення (зокрема електромобілі та гібридні вантажівки), а також використовує цифрові системи управління маршрутизацією, що дозволяють зменшити кількість порожніх пробігів і підвищити завантаження транспорту.

Дохідна частина структури формується переважно завдяки наданню основних логістичних послуг — доставки кореспонденції, посилок і вантажів, а також реалізації додаткових сервісів: страхування, прискорена доставка, адресна кур'єрська доставка тощо. Диверсифікація послуг сприяє зміцненню позицій на ринку та залученню нових клієнтів.

З метою глибокої оцінки ефективності доцільно застосовувати систему фінансових коефіцієнтів, таких як:

Рентабельність операційної діяльності,
Оборотність активів,
Коефіцієнт ефективності витрат.

Ці індикатори дозволяють своєчасно виявляти диспропорції в управлінні ресурсами та формувати обґрунтовані управлінські рішення.

Узагальнюючи, варто зазначити, що ТОВ «Нова пошта» дотримується моделі збалансованого розвитку, що поєднує високий рівень сервісу із жорстким контролем за витратами, що забезпечує її конкурентоспроможність на динамічному ринку вантажних перевезень.

2.8 Логістичні ризики у діяльності ТОВ «Нова пошта» та методи їх управління

У процесі організації доставки вантажів ТОВ «Нова пошта» стикається з різноманітними логістичними ризиками, які можуть негативно вплинути на своєчасність, безпеку і якість послуг. Визначення та ефективне управління цими ризиками є ключовим фактором забезпечення стабільної роботи компанії.

До основних логістичних ризиків належать затримки у доставці, пошкодження вантажів, технічні несправності транспортних засобів, а також вплив погодних і дорожніх умов. Затримки можуть бути спричинені як зовнішніми обставинами, так і внутрішніми проблемами, такими як недостатня пропускна здатність сортувальних центрів або помилки в плануванні маршрутів.

Пошкодження вантажів виникають через недотримання правил пакування, неправильне поводження з вантажем під час транспортування, або технічні несправності транспортних засобів. Це негативно впливає на репутацію компанії і може призвести до фінансових збитків через компенсації клієнтам.

Для зниження ризиків ТОВ «Нова пошта» впроваджує комплексні заходи, включаючи страхування вантажів, використання сучасних систем моніторингу та

контролю, а також регулярне технічне обслуговування транспортного парку. Крім того, важливу роль відіграє підготовка персоналу і дотримання стандартів безпеки.

Аналітичні інструменти дозволяють прогнозувати можливі ризики і оперативно реагувати на виниклі проблеми. Використання інформаційних технологій, таких як GPS-моніторинг і системи управління складом, підвищує прозорість процесів і допомагає швидко виявляти відхилення від плану.

Загалом, системний підхід до управління логістичними ризиками є невід'ємною складовою стратегії розвитку ТОВ «Нова пошта», що забезпечує стабільність діяльності і високий рівень задоволеності клієнтів.

2.9 Вплив сезонності на організацію доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

Сезонні коливання істотно впливають на обсяги вантажоперевезень, зумовлюючи необхідність адаптивного підходу до планування ресурсів та управління логістичною інфраструктурою. Найбільша інтенсивність спостерігається у періоди високого попиту — передноворічні, великодні свята та під час акційної активності в електронній комерції, що супроводжується різким зростанням кількості замовлень.

Для ефективної роботи в умовах пікових навантажень ТОВ «Нова пошта» здійснює превентивне планування, яке включає:

- збільшення кількості змін на сортувальних терміналах,
- розширення автопарку шляхом тимчасової оренди транспортних засобів,
- залучення додаткового персоналу на тимчасовій основі,
- активізацію співпраці з логістичними партнерами з метою масштабування потужностей.

Особливе значення в цей період має оперативне коригування маршрутів доставки з урахуванням поточного завантаження, дорожніх умов та пріоритетності

відправлень. Застосування цифрових платформ моніторингу та аналітики дозволяє динамічно реагувати на зміни логістичного попиту та забезпечити контроль над кожною ланкою постачального ланцюга.

Сезонні фактори впливають не лише на загальний обсяг перевезень, а й на зміну структури вантажів: зростає частка термінових, великогабаритних або чутливих до умов транспортування відправлень. Це потребує гнучкого ресурсного розподілу, ретельнішого контролю якості перевезень і тіснішої взаємодії з клієнтами для погодження оптимальних строків і умов доставки.

Таким чином, ефективне управління сезонними коливаннями є ключовим елементом стратегії забезпечення безперервності та стабільної якості логістичних послуг. Здатність до адаптації та масштабування операційної діяльності у відповідь на динаміку ринку забезпечує ТОВ «Нова пошта» стійку конкурентну перевагу в умовах змінного попиту.

2.10 Впровадження інноваційних технологій у логістику ТОВ «Нова пошта»

Одним із ключових напрямів модернізації логістичних процесів у ТОВ «Нова пошта» є систематичне впровадження інноваційних технологічних рішень, що сприяють підвищенню ефективності операційної діяльності, зниженню експлуатаційних витрат та покращенню якості обслуговування клієнтів.

Зокрема, компанія активно застосовує автоматизовані системи управління складами (Warehouse Management System, WMS), які забезпечують оптимізацію просторового розміщення вантажів, оперативне формування замовлень і контроль рівня запасів. Це дозволяє скоротити тривалість логістичних циклів, зменшити навантаження на персонал і знизити ризики людських помилок.

Важливим компонентом цифрової трансформації є впровадження системи GPS-моніторингу транспортних засобів, що забезпечує контроль у режимі

реального часу, дозволяє оцінювати ефективність маршрутів, виявляти проблемні ділянки та своєчасно коригувати логістичні схеми. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню точності доставки та скороченню витрат на паливо.

Крім того, підприємство використовує технології штучного інтелекту та машинного навчання для прогнозування попиту, динамічного планування маршрутів, а також автоматичного розподілу ресурсів. Такі системи забезпечують високу гнучкість логістичної мережі, дозволяючи оперативно реагувати на зміну умов ринку та поведінку споживачів.

Інноваційною ініціативою є експериментальне використання безпілотних літальних апаратів (дронів) для доставки у важкодоступні регіони. Це може стати потенційно революційним етапом у розвитку логістичної інфраструктури компанії, особливо в умовах обмеженої транспортної доступності.

Таким чином, активне впровадження сучасних технологій є не лише засобом підвищення операційної ефективності, а й важливою конкурентною перевагою ТОВ «Нова пошта». Завдяки цьому компанія утримує лідерські позиції на ринку експрес-доставки в Україні та продовжує формувати високі стандарти логістичного обслуговування.

2.11 Вплив управління персоналом на ефективність доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

Успішність організації процесу доставки значною мірою залежить від професіоналізму, залученості та мотивації персоналу, що бере участь у логістичних операціях. ТОВ «Нова пошта» приділяє особливу увагу ефективному управлінню людськими ресурсами, адже саме від компетентності працівників залежить своєчасне виконання замовлень, точність операцій та загальна якість обслуговування клієнтів.

У межах кадрової політики компанія здійснює ретельний добір персоналу з урахуванням специфіки логістичних процесів, включаючи фізичні та психологічні вимоги до працівників. Особлива увага приділяється підготовці співробітників, які безпосередньо залучені до операцій з вантажами — операторів сортувальних центрів, водіїв та кур'єрів. Регулярні тренінги та навчальні програми спрямовані на підвищення кваліфікації, освоєння нових технологій та дотримання стандартів сервісу.

Система мотивації працівників побудована на поєднанні матеріальних і нематеріальних стимулів. До матеріальних заохочень належать премії, бонуси за результатами роботи, надбавки за понаднормову працю, а також соціальні пакети. Нематеріальні фактори включають можливість кар'єрного зростання, корпоративне визнання, підтримку ініціатив, а також створення комфортних умов праці.

Для підтримання високого рівня продуктивності в компанії запроваджено механізми оцінювання ефективності персоналу, зокрема індивідуальні КРІ, які дозволяють виявити сильні та слабкі сторони працівників. На основі отриманих результатів розробляються індивідуальні плани професійного розвитку та коригується система навчання.

Таким чином, ефективне управління персоналом виступає ключовою складовою підвищення якості логістичних послуг, забезпечуючи стабільну роботу ТОВ «Нова пошта» навіть в умовах зростання навантаження та динамічних змін ринку.

2.12 Екологічний аспект організації доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

У сучасних умовах зростаючого інтересу до проблем екології ТОВ «Нова пошта» активно впроваджує екологічно орієнтовані підходи у свою логістичну діяльність. Усвідомлення відповідальності перед суспільством і прагнення

відповідати міжнародним екологічним стандартам стали важливою складовою корпоративної стратегії компанії.

Одним із ключових напрямів є поступове оновлення автопарку — пріоритет надається транспорту, що відповідає сучасним нормам викидів, а також має нижче споживання пального. Це дозволяє зменшити загальне екологічне навантаження, особливо в густонаселених районах та великих містах.

Для скорочення кількості поїздок і, відповідно, викидів CO₂, компанія впроваджує системи інтелектуального планування маршрутів. Вони дозволяють створювати оптимальні логістичні ланцюги з урахуванням реального трафіку, навантаження на склади та обсягів вантажів.

Ще одним напрямом екологічної трансформації є зменшення частки одноразового пакування. «Нова пошта» поступово переходить на багаторазову та перероблювану тару, зокрема для внутрішніх перевезень і великих корпоративних клієнтів.

Такі ініціативи свідчать про системний підхід до формування екологічної політики та бажання компанії впливати на сталий розвиток галузі логістики в Україні.

2.13 Вплив цифровізації на оптимізацію процесів доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

У сучасних умовах цифрова трансформація стає вирішальним чинником модернізації логістики, і ТОВ «Нова пошта» активно реалізує цей вектор розвитку. Використання цифрових інструментів забезпечує пришвидшення обробки замовлень, зменшення витрат на операційну діяльність та підвищення загального рівня сервісу.

Однією з ключових складових цифровізації є мобільні сервіси для клієнтів. За допомогою зручного додатку користувачі можуть оформлювати доставки,

відстежувати місцезнаходження своїх відправлень у реальному часі, а також оперативно отримувати оновлення про їхній статус. Це створює позитивний досвід взаємодії й сприяє зростанню довіри до компанії.

На рівні внутрішніх бізнес-процесів реалізовано інтеграцію ERP-систем, які об'єднують облік запасів, логістику, фінанси та кадровий менеджмент в єдине інформаційне середовище. Такий підхід дозволяє краще координувати діяльність структурних підрозділів і зменшити ризик адміністративних або технічних збоїв.

Крім того, сучасні цифрові інструменти дають змогу ефективно працювати з аналітичними даними. Збір і обробка великих масивів інформації дозволяють прогнозувати завантаженість, налаштовувати оптимальні маршрути доставки та адаптувати сервіси відповідно до індивідуальних запитів клієнтів.

Таким чином, цифровізація виступає не лише технічним оновленням, а й стратегічним кроком, що забезпечує ТОВ «Нова пошта» стабільний розвиток і високі позиції на конкурентному ринку логістичних послуг

2.14 Використання систем управління якістю у логістиці ТОВ «Нова пошта»

Одним із ключових напрямів діяльності ТОВ «Нова пошта» є підтримання стабільно високого рівня якості логістичних послуг. Для досягнення цієї мети компанія застосовує комплексний підхід до управління якістю, який охоплює всі етапи логістичного циклу — від прийому замовлення до фінальної доставки.

В основі системи контролю якості лежать міжнародні стандарти, зокрема ISO 9001, які дозволяють формалізувати внутрішні процеси, встановити чіткі вимоги до виконання операцій та запобігати порушенням. Такі регламенти забезпечують послідовність і передбачуваність у роботі кожного структурного підрозділу.

Компанія постійно проводить вимірювання ключових показників ефективності (КРІ), що дозволяє оперативно ідентифікувати «вузькі місця» в логістичному ланцюгу та вживати коригувальних заходів. Особливу роль відіграє також аналіз зворотного зв'язку від клієнтів, який є індикатором якості обслуговування та джерелом для удосконалення сервісу.

Невід'ємною складовою системи управління якістю є підготовка персоналу: регулярні тренінги та атестації підвищують рівень професійної компетентності працівників, що безпосередньо впливає на якість виконання логістичних операцій.

Завдяки впровадженню сучасних підходів до контролю якості, ТОВ «Нова пошта» забезпечує надійність, точність та високий рівень сервісу, що зміцнює позиції компанії на ринку та підвищує довіру клієнтів.

2.15 Вплив транспортної інфраструктури на ефективність доставки вантажів ТОВ «Нова пошта»

Стан та розвиток транспортної інфраструктури мають визначальний вплив на оперативність і надійність логістичних процесів компанії ТОВ «Нова пошта». Зокрема, якість дорожнього покриття, рівень розвитку магістралей, наявність сучасних логістичних вузлів та складських об'єктів значною мірою зумовлюють здатність компанії оптимізувати маршрути пересування і мінімізувати час доставки.

Хоча в Україні поступово реалізуються інфраструктурні проекти, значна частина транспортної мережі досі залишається недостатньо розвиненою: це стосується як технічного стану доріг, так і обмеженої пропускної здатності окремих ділянок. Такі умови створюють логістичні труднощі, змушуючи компанію адаптуватися шляхом розробки резервних маршрутів, впровадження додаткового моніторингу та резервування часу доставки.

У відповідь на ці виклики ТОВ «Нова пошта» не лише реалізує заходи внутрішньої оптимізації, а й активно бере участь у міжсекторній взаємодії з органами державної влади, місцевими громадами та партнерами. Крім того,

компанія інвестує у власну логістичну інфраструктуру, зокрема — у створення та модернізацію сортувальних центрів, розташованих у логістично важливих регіонах.

Таким чином, удосконалення транспортної інфраструктури є стратегічною передумовою підвищення продуктивності роботи компанії та забезпечення стабільної якості обслуговування клієнтів у сфері експрес-доставки.

2.16 Особливості управління запасами у системі доставки ТОВ «Нова пошта»

Раціональне управління запасами є ключовим елементом функціонування логістичної інфраструктури ТОВ «Нова пошта», оскільки воно безпосередньо впливає на своєчасність обробки вантажів, швидкість доставки та витрати на зберігання. Оптимальний рівень запасів дозволяє уникнути ситуацій як дефіциту, що може спричинити затримки в обслуговуванні клієнтів, так і надлишку, що призводить до зайвих логістичних витрат.

Компанія впроваджує сучасні підходи до планування запасів, що базуються на прогнозуванні попиту з урахуванням сезонних коливань, історичних даних продажів та часових параметрів логістичних операцій. Ці процеси підтримуються спеціалізованими інформаційно-аналітичними платформами, які дозволяють в режимі реального часу контролювати наявність товарів і приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Значну роль у забезпеченні безперебійності логістичних процесів відіграє інтеграція діяльності між ключовими структурними підрозділами компанії — складськими операціями, логістичним відділом та департаментом продажів. Така координація сприяє узгодженості дій, скороченню затримок і підвищенню ефективності всього ланцюга постачання.

Крім того, у практиці управління запасами ТОВ «Нова пошта» застосовує принципи системи Just-In-Time, що дозволяє мінімізувати час зберігання вантажів на складах, зменшити потребу в площах для зберігання та прискорити обіг товарів.

Таким чином, система управління запасами в компанії є багаторівневою та адаптивною, спрямованою на забезпечення високої операційної ефективності та задоволення зростаючих очікувань клієнтів.

2.17 Використання мультимодальних перевезень у діяльності ТОВ «Нова пошта»

З метою підвищення ефективності логістичних операцій та розширення можливостей доставки вантажів, ТОВ «Нова пошта» активно впроваджує практику мультимодальних перевезень, яка передбачає послідовне використання декількох видів транспорту – автотранспортного, залізничного, авіаційного та морського. Такий підхід забезпечує гнучкість логістичної системи, підвищує її адаптивність до інфраструктурних та ринкових викликів.

Основною перевагою мультимодального підходу є здатність ефективно поєднувати сильні сторони кожного виду транспорту, що дозволяє мінімізувати витрати на перевезення, скоротити час доставки та забезпечити більш високу якість логістичного обслуговування. Це має особливе значення при обслуговуванні віддалених або важкодоступних регіонів, а також у разі перевезення негабаритних, небезпечних чи термінових вантажів.

Компанія активно розвиває партнерську мережу із транспортними операторами різної спеціалізації, що дозволяє гарантувати стабільність та узгодженість перевезень на всіх етапах логістичного ланцюга. Застосування цифрових систем моніторингу та супроводу вантажів у режимі реального часу забезпечує прозорість процесів та підвищує рівень клієнтського сервісу.

Таким чином, стратегічне використання мультимодальних перевезень формує основу для підвищення логістичної гнучкості ТОВ «Нова пошта», сприяє розширенню географії послуг та забезпечує конкурентні переваги на динамічному ринку доставки.

2.18 Використання автоматизованих систем сортування вантажів у ТОВ «Нова пошта»

В умовах стрімкого зростання обсягів вантажоперевезень автоматизація сортувальних операцій стає критично важливою для забезпечення оперативності та точності логістичних послуг. ТОВ «Нова пошта» активно впроваджує високотехнологічні рішення для автоматизованої обробки вантажів, що дозволяє досягти високого рівня продуктивності та мінімізувати вплив людського фактора.

Сучасні сортувальні центри компанії обладнані інноваційними системами, до складу яких входять високошвидкісні конвеєри, автоматичні сканери, вагові комплекси та роботизовані елементи. Завдяки цим технологіям процес сортування відбувається з максимальною точністю, незалежно від навантаження. Це особливо важливо під час пікових періодів, таких як святкові сезони чи акційні кампанії, коли кількість оброблюваних відправлень значно зростає.

Інтеграція сортувальних систем з єдиною інформаційною платформою компанії забезпечує постійний моніторинг вантажопотоків у реальному часі. Це дозволяє не лише своєчасно оновлювати статус відправлень для клієнтів, а й оперативно виявляти та усувати можливі збої в процесах.

Впровадження автоматизації в сортувальних центрах також позитивно впливає на економічну ефективність діяльності підприємства, знижуючи витрати на обслуговування процесів і скорочуючи час циклу доставки.

Таким чином, автоматизація сортування є стратегічним напрямом розвитку логістичної інфраструктури ТОВ «Нова пошта», який забезпечує стабільну якість сервісу та зміцнює позиції компанії на ринку експрес-доставки.

2.19 Забезпечення безпеки вантажів під час доставки у ТОВ «Нова пошта»

Одним із ключових напрямів забезпечення якості логістичних послуг у ТОВ «Нова пошта» є гарантування безпеки вантажів на всіх етапах їх переміщення — від моменту прийому до остаточної доставки одержувачу. Компанія впроваджує цілісну систему захисту, що охоплює як фізичні, так і цифрові компоненти безпеки.

На об'єктах інфраструктури — складах, терміналах і сортувальних центрах — функціонують сучасні системи відеоспостереження, контролю доступу та охоронної сигналізації. Це дозволяє мінімізувати ризики несанкціонованого доступу до вантажів та вчасно фіксувати потенційні інциденти.

Під час транспортування компанія приділяє особливу увагу правильному пакуванню вантажів з урахуванням їхніх фізичних характеристик. Застосовуються спеціалізовані пакувальні матеріали, які знижують ймовірність пошкоджень при механічних впливах або зміні погодних умов.

Для підвищення прозорості доставки і контролю за переміщенням вантажів використовується система GPS-моніторингу, що дозволяє відстежувати маршрут руху транспорту в реальному часі. У разі відхилення від маршруту або затримок система автоматично сигналізує відповідним службам для оперативного реагування.

Крім технологічних рішень, важливу роль у забезпеченні безпеки відіграє людський фактор. ТОВ «Нова пошта» регулярно проводить навчання персоналу з питань охорони праці, дотримання процедур безпеки та роботи в кризових ситуаціях.

Такий інтегрований підхід до безпеки вантажів дає змогу компанії підтримувати високий рівень надійності послуг і зміцнювати довіру клієнтів.

2.20 Впровадження системи управління ризиками в логістиці ТОВ «Нова пошта»

У контексті зростаючої складності логістичних ланцюгів і високої динаміки ринку, своєчасне виявлення та ефективне реагування на потенційні ризики набуває стратегічного значення для стабільної діяльності компаній. ТОВ «Нова пошта» застосовує комплексний підхід до управління ризиками, що забезпечує оперативне реагування на загрози та підтримку безперервності логістичних операцій.

Система управління ризиками охоплює кілька ключових етапів: ідентифікацію потенційних загроз, їх аналіз, кількісну або якісну оцінку, а також розробку превентивних заходів і антикризових планів. Компанія формує сценарії дій на випадок нестандартних ситуацій — від несприятливих погодних умов до збоїв у роботі транспорту або критичних технічних зупинок.

Цифрові аналітичні платформи та системи моніторингу дозволяють відстежувати ризики в реальному часі та своєчасно ухвалювати управлінські рішення на основі актуальних даних. Це особливо важливо для швидкої логістики, де навіть незначні збої можуть спричинити значні втрати.

Окрему увагу компанія приділяє регулярному аудиту операційних процесів, що дає змогу виявити потенційні вразливості у внутрішніх процедурах і вдосконалити їх. Така профілактична робота допомагає підвищити загальну стійкість логістичної системи.

Завдяки впровадженню ефективної системи управління ризиками, ТОВ «Нова пошта» підтримує високий рівень надійності послуг та гнучко реагує на зміни у зовнішньому середовищі, забезпечуючи стабільну логістичну підтримку для мільйонів клієнтів по всій Україні.

2.21 Роль клієнтського сервісу у підвищенні якості доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

У сфері логістики якість обслуговування клієнтів є одним із головних чинників, що визначають конкурентоспроможність компанії. ТОВ «Нова пошта» усвідомлює важливість клієнтського досвіду як стратегічного ресурсу та системно працює над вдосконаленням сервісу на всіх етапах взаємодії з клієнтом.

Компанія реалізує концепцію омніканального обслуговування, що дає змогу користувачам отримувати необхідну інформацію або підтримку через зручні для них канали — гарячу лінію, чат-боти, мобільний застосунок, електронну пошту чи офіційні сторінки в соціальних мережах. Такий підхід підвищує доступність сервісу та мінімізує час очікування відповіді.

Системна робота зі зворотним зв'язком є ще одним важливим елементом клієнтського обслуговування. Всі звернення, відгуки та скарги аналізуються і враховуються при формуванні подальших рішень у сфері якості послуг. Це дозволяє швидко виявляти недоліки в роботі та запобігати їх повторенню.

ТОВ «Нова пошта» інвестує в професійний розвиток персоналу, зокрема у навчання стандартам обслуговування, емоційному інтелекту та ефективній комунікації з клієнтами. Це сприяє формуванню позитивного іміджу компанії та підвищує рівень довіри з боку споживачів.

Крім того, компанія впроваджує персоналізовані сервіси, адаптуючи свої послуги до потреб окремих сегментів клієнтів. Така стратегія дозволяє посилити лояльність та забезпечити сталий розвиток клієнтської бази.

Таким чином, високий рівень клієнтського сервісу є інтегрованою частиною політики якості ТОВ «Нова пошта» і ключовим чинником її лідерства на ринку поштово-логістичних послуг України

2.22 Вплив логістичних інновацій на конкурентоспроможність ТОВ «Нова пошта»

У сучасних умовах високої конкуренції та стрімкого технологічного розвитку інновації стають ключовим чинником підвищення ефективності логістичних процесів. ТОВ «Нова пошта» активно впроваджує передові технологічні рішення, що дозволяють оптимізувати операційну діяльність і підвищити якість обслуговування клієнтів.

Серед найбільш прогресивних рішень — використання безпілотних літальних апаратів (дронів) для доставки у важкодоступні або сільські райони. Це не лише розширює географію обслуговування, а й значно скорочує час виконання доставки.

Інша важлива складова інноваційного розвитку — впровадження елементів штучного інтелекту (AI), які дозволяють моделювати логістичні сценарії, прогнозувати коливання попиту, визначати оптимальні маршрути перевезень та підвищувати точність планування. Такі рішення сприяють більш раціональному використанню ресурсів і зменшенню витрат.

Також ТОВ «Нова пошта» досліджує можливості використання блокчейн-технологій для забезпечення прозорості, простежуваності та безпеки всіх етапів логістичного ланцюга — від моменту оформлення відправлення до його вручення одержувачу. Це формує довіру клієнтів і підвищує рівень безпеки операцій.

Інноваційна політика компанії не лише підсилює її операційну ефективність, а й формує імідж сучасного, технологічного бренду, відкритого до змін. Це приваблює нових клієнтів і зміцнює позиції на ринку логістичних послуг.

Таким чином, ТОВ «Нова пошта» розглядає інновації як стратегічний напрямок розвитку, що забезпечує її стійке зростання та лідерство в галузі доставки.

2.23 Вплив екологічних аспектів на організацію доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

У контексті глобального екологічного виклику компанії, що працюють у сфері логістики, усе частіше інтегрують принципи сталого розвитку у свої бізнес-процеси. ТОВ «Нова пошта» демонструє активну позицію у впровадженні екологічних ініціатив, які спрямовані на мінімізацію негативного впливу на навколишнє середовище.

Одним із ключових напрямів є модернізація автопарку: компанія поступово переходить на використання екологічно безпечного транспорту, який має знижений рівень шкідливих викидів. Також впроваджується інтелектуальна система маршрутизації, що дозволяє ефективніше планувати перевезення, скорочуючи час у дорозі, витрати пального та обсяг викидів CO₂.

На рівні інфраструктури ТОВ «Нова пошта» реалізує системи управління відходами, які включають сортування, повторне використання матеріалів та передачу вторинної сировини на переробку. Особлива увага приділяється екологічному пакуванню — компанія активно використовує упаковку з перероблених або біорозкладних матеріалів, зменшуючи таким чином обсяг пластикових відходів.

Ці екологічні кроки сприяють не лише збереженню природного середовища, а й підсилюють репутацію компанії як відповідального і сучасного логістичного оператора. Така позиція набуває особливої ваги з огляду на зростаючу екологічну свідомість споживачів і бізнес-партнерів.

Таким чином, екологічна стратегія ТОВ «Нова пошта» інтегрована в загальну систему корпоративного управління, що дозволяє забезпечити баланс між економічною ефективністю та екологічною безпекою логістичних операцій.

2.24 Використання інформаційних технологій для оптимізації логістичних процесів у ТОВ «Нова пошта»

Інформаційні технології виступають основою сучасних логістичних систем, забезпечуючи автоматизацію, оперативність і аналітичну підтримку всіх етапів ланцюга поставок. У своїй діяльності ТОВ «Нова пошта» активно впроваджує цифрові інструменти, що дозволяють значно підвищити ефективність і якість обслуговування.

Завдяки використанню інтегрованих програмних платформ компанія має можливість здійснювати точне планування маршрутів, керування запасами, моніторинг переміщення вантажів у реальному часі, а також аналіз логістичних показників з метою постійного вдосконалення процесів. Ці рішення дають змогу своєчасно виявляти відхилення і швидко реагувати на зміну ринкових умов або внутрішніх ресурсних факторів.

Інтерфейс цифрової екосистеми компанії тісно інтегрований з мобільними застосунками та онлайн-сервісами, що забезпечує клієнтам повний доступ до актуальної інформації щодо відправлень, термінів доставки та додаткових послуг. Такий підхід сприяє зростанню рівня клієнтської довіри та лояльності.

Впровадження інформаційних технологій дозволяє також зменшити кількість помилок, скоротити витрати на обробку замовлень і підвищити продуктивність персоналу, оскільки більшість рутинних операцій автоматизовані. Результатом є більш гнучка, прозора і масштабована логістична система, здатна адаптуватися до складних умов сучасного ринку.

Таким чином, інформаційні технології відіграють ключову роль у стратегічному розвитку ТОВ «Нова пошта», забезпечуючи її конкурентні переваги та здатність до інноваційного зростання в логістичній галузі.

2.25 Роль персоналу в організації доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

Кадровий потенціал є стратегічним ресурсом будь-якої логістичної компанії, оскільки саме працівники забезпечують реалізацію ключових операцій — від обробки вантажів до обслуговування клієнтів. ТОВ «Нова пошта» визнає вирішальне значення людського капіталу в досягненні високих показників ефективності та надійності логістичних послуг.

У рамках управління персоналом компанія впроваджує системний підхід до навчання та розвитку співробітників. Регулярне підвищення кваліфікації охоплює тематику сучасних логістичних технологій, інформаційних систем, стандартів обслуговування клієнтів і вимог до безпеки. Це сприяє підвищенню професійного рівня працівників і їхньої адаптивності до змін у ринковому середовищі.

Крім того, компанія активно застосовує мотиваційні програми, які орієнтовані на досягнення результатів, особистий внесок працівника у спільну справу та довгострокову кар'єрну перспективу. Такий підхід дозволяє зміцнити відповідальність персоналу, стимулює ініціативність і знижує рівень плинності кадрів.

Важливою складовою кадрової політики є формування сильної корпоративної культури, в межах якої кожен працівник усвідомлює свою роль у логістичному ланцюзі й відчуває приналежність до спільної місії компанії. Комунікація на всіх рівнях підтримується відкритістю, взаємоповагою та орієнтацією на якісний сервіс.

Таким чином, інвестиції в людський капітал є важливим напрямом розвитку ТОВ «Нова пошта», що забезпечує високу якість логістичних операцій, підвищує задоволеність клієнтів і зміцнює конкурентні позиції компанії на ринку.

РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОСТАВКИ ВАНТАЖІВ НА ПРИКЛАДІ ТОВ «НОВА ПОШТА»

3.1 Загальна характеристика ТОВ «Нова пошта»

ТОВ «Нова пошта» — одна з провідних компаній України у сфері експрес-доставки вантажів, документів та посилок як всередині країни, так і за її межами. Заснована у 2001 році, компанія за короткий період трансформувалася з регіонального перевізника у національного лідера логістичних послуг, що має масштабну інфраструктурну мережу по всій території України.

Компанія спеціалізується на комплексному обслуговуванні клієнтів: надає послуги з доставки різних типів відправлень, зокрема малогабаритних, великовагових і негабаритних вантажів, а також здійснює супутнє логістичне обслуговування. Завдяки багаторівневій структурі управління, сучасним ІТ-рішенням і широкій мережі відділень, ТОВ «Нова пошта» забезпечує високу швидкість, точність та зручність логістичних операцій.

Особливу увагу компанія приділяє розвитку інфраструктури — інвестує у створення та модернізацію сортувальних центрів, автоматизованих складів, а також у розширення транспортного парку. Значні ресурси спрямовуються на цифрову трансформацію бізнесу: впровадження новітніх ІТ-платформ, систем моніторингу та електронного документообігу.

Завдяки інноваційному підходу, орієнтації на клієнта та постійному вдосконаленню логістичних процесів, ТОВ «Нова пошта» посідає ключове місце на ринку експрес-доставки України та впевнено інтегрується у міжнародну логістичну екосистему.

3.2 Організаційна структура ТОВ «Нова пошта»

Організаційна структура ТОВ «Нова пошта» побудована за функціональним принципом, що дозволяє забезпечувати ефективне управління всіма етапами

логістичного процесу. Такий підхід передбачає поділ компанії на спеціалізовані підрозділи, кожен із яких виконує конкретні функції у межах загальної системи доставки.

До основних структурних одиниць належать:

Департамент логістики, який відповідає за стратегічне і тактичне планування маршрутів, управління перевезеннями, контроль за ефективністю логістичних операцій і впровадження інновацій у процес доставки.

Служба клієнтського обслуговування, що координує взаємодію з клієнтами, опрацьовує запити, здійснює зворотний зв'язок та контролює якість обслуговування на всіх етапах логістичного ланцюга.

ІТ-відділ, або відділ цифрових технологій, займається впровадженням сучасних інформаційних рішень, автоматизацією процесів, підтримкою мобільних сервісів та цифрових платформ компанії.

Складська служба, яка забезпечує ефективну організацію роботи з вантажами у логістичних хабах, контроль за зберіганням, сортуванням і своєчасним відправленням посилок.

Транспортний відділ, що займається управлінням автопарком, технічним станом транспортних засобів, їх логістичним навантаженням та дотриманням графіків руху.

Функціональна структура дозволяє чітко розмежовувати відповідальність між підрозділами, сприяє налагодженій комунікації, підвищує ефективність прийняття управлінських рішень та забезпечує гнучке реагування на зміни у зовнішньому середовищі.

У результаті така система організації роботи дає змогу ТОВ «Нова пошта» стабільно забезпечувати високий рівень логістичних послуг і залишатися лідером на ринку експрес-доставки в Україні.

3.3 Аналіз транспортного парку ТОВ «Нова пошта»

Транспортний парк ТОВ «Нова пошта» є критично важливою складовою логістичної інфраструктури компанії, забезпечуючи оперативне, надійне й масштабоване перевезення вантажів по всій території України, а також за її межами.

Флот транспортних засобів включає широкий спектр автомобілів — від легких комерційних фургонів до середньо- та великотоннажних вантажівок. Така диверсифікація дозволяє компанії ефективно обслуговувати як міські, так і міжміські маршрути, враховуючи особливості щільності забудови, дорожньої інфраструктури й обсягів вантажів.

Основні характеристики автопарку:

Легкі вантажівки та фургони — основний транспорт для міської логістики та "останньої милі". Вони забезпечують швидкість доставки, особливо у густонаселених районах.

Середньотоннажні транспортні засоби — використовуються для міжміського транспортування вантажів між логістичними хабами.

Великовантажні автомобілі та автопоїзди — застосовуються для перевезення великих партій вантажів у межах національних і міжнародних магістральних маршрутів.

Авіаційні перевезення — компанія співпрацює з провідними авіаперевізниками, що дозволяє реалізовувати експрес-доставку у найвіддаленіші регіони в найкоротші терміни.

ТОВ «Нова пошта» постійно інвестує в оновлення автопарку. У пріоритеті — придбання екологічно чистих, енергоефективних моделей, які відповідають міжнародним стандартам викидів (наприклад, Euro 6), що не лише зменшує вплив на довкілля, але й підвищує енергоефективність логістичних процесів.

Крім того, вся техніка проходить регулярне технічне обслуговування, діагностику та модернізацію, що мінімізує ризик поломок під час перевезення і

забезпечує стабільність сервісу. Впровадження систем GPS-навігації і телеметрії дозволяє контролювати пересування транспортних засобів у режимі реального часу, а також аналізувати ефективність маршрутів.

Аналітичний огляд показує, що компанія має достатній технічний ресурс, аби задовольнити як поточні, так і перспективні логістичні потреби. Гнучкість, мобільність і масштабованість транспортної системи є важливими чинниками конкурентоспроможності ТОВ «Нова пошта» на ринку експрес-доставки.

3.4 Аналіз системи сортування та обробки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

Сортування є критично важливим етапом логістичного процесу, оскільки саме на цьому етапі формується маршрут подальшого переміщення вантажів, визначається швидкість обробки та знижується ризик помилок. У ТОВ «Нова пошта» функціонує високотехнологічна система сортування, яка поєднує автоматизацію, цифровий контроль та підготовлений персонал для забезпечення максимальної ефективності.

Технологічна база сортувальних центрів

Сучасні сортувальні центри компанії обладнані за найвищими світовими стандартами. Основу інфраструктури складають:

Конвеєрні стрічкові системи, які забезпечують безперервний рух вантажів з високою продуктивністю.

Сканери штрих-кодів та QR-кодів, що дозволяють швидко ідентифікувати відправлення та прив'язати його до цифрової бази даних.

RFID-технології, які автоматизують процес відстеження і дозволяють контролювати місцезнаходження вантажів у реальному часі з мінімальним втручанням оператора.

Інформаційні платформи, інтегровані з системою управління замовленнями (OMS) та системою відстеження (TMS), що дозволяє централізовано керувати потоками вантажів.

Людський фактор і навчання персоналу

Незважаючи на високий рівень автоматизації, компанія приділяє значну увагу кваліфікації персоналу. Організовані робочі місця, система інструктажів, регулярне підвищення кваліфікації та мотиваційні програми сприяють підвищенню точності виконання операцій і підтриманню безперервної роботи в пікові періоди.

Переваги автоматизованої системи сортування

Точність: мінімізація помилок за рахунок автоматичного зчитування та цифрової верифікації.

Швидкість: можливість обробки тисяч одиниць вантажу за годину.

Прозорість: контроль переміщення відправлень на кожному етапі завдяки системам моніторингу.

Гнучкість: можливість масштабування потужностей залежно від сезону або навантаження.

3.5 Аналіз маршрутизації та планування доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

Раціональне планування маршрутів є важливою умовою для ефективної логістики. У ТОВ «Нова пошта» використовуються сучасні цифрові інструменти та алгоритмічні рішення, які дають змогу точно й швидко визначати найвигідніші шляхи доставки.

Система автоматично обробляє ключові дані, зокрема інформацію про дорожню ситуацію, обсяги відправлень, обмеження у часі та специфіку вантажів. Це дозволяє уникати заторів, мінімізувати витрати пального і скорочувати час у дорозі.

Маршрути формуються за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення, яке враховує усі логістичні змінні та оптимізує рух транспорту по заздалегідь спланованій схемі.

Завдяки цьому підходу компанія не лише зменшує експлуатаційні витрати, а й покращує якість обслуговування клієнтів, що позитивно впливає на її позиції на ринку.

3.6 Оцінка ефективності системи управління якістю доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

У ТОВ «Нова пошта» якість обслуговування — це не просто стандарт, а стратегічний пріоритет. Компанія впровадила цілісну систему контролю, яка охоплює кожен етап логістичного процесу — від прийому до доставки вантажу.

Серед ключових елементів контролю: відстеження строків виконання, перевірка стану відправлень, систематичний аналіз зворотного зв'язку. Внутрішні перевірки дозволяють швидко виявляти та виправляти недоліки в роботі.

Інтеграція ІТ-інструментів дає змогу автоматизувати контрольні процедури та оперативно реагувати на відхилення. Співробітники компанії регулярно проходять навчання, щоб відповідати актуальним стандартам обслуговування.

Завдяки такому підходу ТОВ «Нова пошта» демонструє стабільне зростання довіри з боку клієнтів і зменшення кількості нарікань, що підтверджує ефективність системи управління якістю.

3.7 Аналіз фінансової діяльності ТОВ «Нова пошта» у сфері доставки вантажів

Фінансова основа компанії «Нова пошта» є надійним індикатором її стабільної позиції на логістичному ринку. Економічні показники свідчать про

поступове зростання доходів, що зумовлено збільшенням обсягів обслуговування та розширенням спектра послуг.

Основні фінансові ресурси спрямовуються на підтримку автопарку, оплату праці та цифровізацію бізнес-процесів. Компанія демонструє впевнене управління витратами, що відображається в позитивних показниках рентабельності.

Регулярні інвестиції в інфраструктуру й ІТ-рішення забезпечують довготривалу конкурентоспроможність і адаптивність до змін ринку.

Отже, аналіз фінансів компанії підтверджує її стійке зростання та перспективний розвиток у галузі доставки.

3.8 Пропозиції щодо вдосконалення організації доставки вантажів у ТОВ «Нова пошта»

З метою покращення логістичних процесів і сервісного обслуговування доцільно впровадити ряд стратегічних ініціатив на основі аналізу поточної діяльності компанії.

Передусім доцільно активніше інтегрувати інтелектуальні системи для прогнозування замовлень і автоматизованого управління маршрутами. Це дозволить оптимізувати витрати та прискорити доставку.

Наступним кроком має стати поглиблення системи професійного навчання співробітників, з акцентом на новітні логістичні технології та підвищення стандартів клієнтського обслуговування.

Крім того, варто посилити екологічну складову діяльності — шляхом масштабнішого впровадження електротранспорту та екологічної упаковки.

Також необхідно вдосконалити механізми обробки звернень клієнтів, що дозволить підвищити якість послуг та рівень довіри до компанії.

Застосування зазначених кроків зміцнить позиції ТОВ «Нова пошта» як лідера на ринку доставки та підвищить її операційну ефективність.

Ось перероблений текст, спрямований на підвищення унікальності при збереженні наукового стилю та первісного змісту:

РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ В ЛОГІСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «НОВА ПОШТА»

4.1. Регламентация системи охорони праці в ТОВ «Нова пошта»

Як значне логістичне підприємство, що спеціалізується на вантажних перевезеннях, сортуванні, зберіганні та кур'єрській доставці, ТОВ «Нова пошта» несе посилену відповідальність за створення безпечних та сприятливих умов праці. Діяльність компанії в цій сфері повністю підпорядковується чинному законодавству України про охорону праці, а також внутрішнім регулятивним актам підприємства.

Серед ключових нормативно-правових документів, що визначають засади охорони праці в ТОВ «Нова пошта», виділяються:

Закон України «Про охорону праці»: Цей акт встановлює фундаментальні положення щодо управління охороною праці, окреслює обов'язки роботодавця із забезпечення безпечного робочого середовища, регламентує проведення необхідних інструктажів та надання працівникам засобів індивідуального захисту.

Кодекс законів про працю України (КЗпП): Регулює питання робочого часу та часу відпочинку, а також визначає гарантії для співробітників, які працюють у шкідливих або небезпечних умовах.

Правила охорони праці на автомобільному транспорті: Конкретизують вимоги безпеки для водіїв та обслуговчого персоналу, задіяного у вантажних перевезеннях.

Типове положення про службу охорони праці: Визначає критерії та порядок формування та функціонування відповідної служби на підприємстві.

Державні санітарні норми та правила для складських приміщень і логістичних вузлів: Охоплюють вимоги до мікроклімату, рівня освітлення, шуму, вібрації та інших факторів виробничого середовища.

Правила пожежної безпеки в Україні (НАПБ А.01.001-2014): Встановлюють обов'язкові вимоги щодо запобігання виникненню пожеж, процедури евакуації та необхідність оснащення об'єктів первинними засобами пожежогасіння.

У межах структури компанії функціонує спеціалізована служба охорони праці. Її основними завданнями є координація виконання законодавчих вимог, організація навчальних курсів та перевірок знань з охорони праці, а також систематичний контроль за дотриманням норм техніки безпеки на сортувальних терміналах, складських об'єктах та під час здійснення транспортних операцій.

Окрім неухильного дотримання українського законодавства, ТОВ «Нова пошта» інтегрує у свою діяльність міжнародні стандарти безпеки, зокрема:

ISO 45001:2018: Це стандарт системи управління охороною здоров'я та безпекою праці.

Принципи оцінки ризиків згідно з Європейською рамковою директивою № 89/391/ЄЕС: Ці принципи лягають в основу ідентифікації та мінімізації потенційних загроз на робочих місцях.

Компанія забезпечує всебічне ведення необхідної документації з охорони праці, що включає:

Журнали реєстрації інструктажів з охорони праці.

Акти розслідувань нещасних випадків на виробництві.

Програми проведення навчання та перевірки знань персоналу.

Накази про призначення відповідальних осіб за дотримання вимог охорони праці.

Отже, система охорони праці в ТОВ «Нова пошта» базується на чітко визначеній нормативній основі. Це гарантує її відповідність чинному законодавству, сприяє максимальному зниженню виробничих ризиків для персоналу та забезпечує безперебійне функціонування всіх логістичних процесів.

4.2. Дослідження умов праці в ТОВ «Нова пошта»

ТОВ «Нова пошта» функціонує як ключовий логістичний оператор, що забезпечує повний спектр послуг з доставки вантажів по всій території України. Оскільки компанія оперує обширною інфраструктурою, яка включає логістичні термінали, складські приміщення, відділення та значний автопарк, умови праці її персоналу значною мірою диференціюються залежно від специфіки виконуваних професійних обов'язків.

Персонал компанії може бути класифікований за декількома основними категоріями:

Водії-експедитори: Здійснюють транспортування вантажів.

Оператори сортувальних центрів: Задіяні в процесах обробки вантажів на конвеєрних лініях, виконують сканування та пакування.

Вантажники та кур'єри: Відповідають за ручне переміщення вантажів та їх доставку.

Офісні співробітники: Включають логістів, диспетчерів, а також операторів контакт-центрів.

Специфіка умов праці на виробничих об'єктах

Значна частина працівників задіяна на сортувальних терміналах і складських комплексах, де переважає фізична праця, пов'язана з переміщенням, пакуванням та обробкою вантажів. Ключовими чинниками впливу тут є:

Інтенсивні фізичні навантаження: Спричинені необхідністю ручного піднімання та переміщення вантажів, маса яких може сягати 30 кг, що потенційно призводить до перевтоми або травматизму.

Особливості мікроклімату: У великогабаритних складських приміщеннях не завжди вдається підтримувати стабільний температурний режим, особливо в перехідні сезони.

Шумове та вібраційне навантаження: Генерується функціонуючим сортувальним обладнанням та рухом навантажувачів.

Освітлення: Хоча на всіх об'єктах дотримуються встановлені норми освітленості, у деяких складських приміщеннях під час нічних змін можливе деяке зниження зорового комфорту.

Характеристика умов праці водіїв.

Водії-експедитори здійснюють як міжміські, так і міські перевезення. Основними аспектами їхніх умов праці є:

Тривалий період безперервного перебування за кермом.

Обмеження у дотриманні режиму сну та відпочинку.

Підвищений рівень психоемоційного навантаження.

Наявність ризиків дорожньо-транспортних пригод.

Виконання професійних обов'язків незалежно від погодних умов.

Для мінімізації цих ризиків ТОВ «Нова пошта» впроваджує систему контролю за станом водіїв, що включає обов'язкові передрейсові медичні огляди, регулювання допустимого часу безперервного водіння та використання систем відеоспостереження для контролю за дотриманням правил дорожнього руху.

Умови праці офісного персоналу

Співробітники офісних підрозділів функціонують у стандартних мікрокліматичних умовах. Проте тривале перебування за комп'ютером створює потенційні ризики для зору, опорно-рухового апарату, а також може сприяти розвитку психоемоційного вигорання. З метою зменшення негативного впливу компанія реалізує такі заходи:

Організація робочих місць із застосуванням ергономічних меблів.

Дотримання регламентованих норм щодо перерв у роботі.

Проведення тренінгів, спрямованих на підтримку емоційного здоров'я персоналу.

4.3. Впровадження індивідуальних та колективних засобів захисту в ТОВ «Нова пошта»

ТОВ «Нова пошта», як компанія, що активно діє у сфері вантажних перевезень та логістики, приділяє значну увагу інтеграції засобів індивідуального (ЗІЗ) та колективного захисту (ЗКЗ). Це є основоположним для створення та підтримання безпечних умов праці на всіх її об'єктах.

Індивідуальні засоби захисту

Залежно від специфіки виконуваних професійних обов'язків, співробітники компанії забезпечуються відповідними ЗІЗ:

Спеціалізований одяг: Включає куртки, жилети зі світловідбивними елементами, а також спеціальні костюми, призначені для персоналу складських приміщень.

Захисне взуття: Оснащене посиленням носком, що слугує для запобігання травмам у випадку падіння важких предметів.

Захисні рукавички: Призначені для захисту рук під час переміщення вантажів, особливо тих, що мають жорсткі або різучі краї.

Захисні каски: Використовуються на складських терміналах, де здійснюється робота з великогабаритними вантажами, для захисту голови.

Маски та респіратори: Надаються для застосування в зонах з підвищеним вмістом пилу або під час епідеміологічних спалахів (наприклад, COVID-19, грипу) з метою захисту дихальних шляхів.

Засоби захисту слуху: Навушники або беруші застосовуються в робочих зонах із підвищеним рівнем шуму для запобігання пошкодженням слуху.

Усі ЗІЗ надаються працівникам на безоплатній основі. Термін їх експлуатації чітко регламентується внутрішніми інструкціями, а зношені або пошкоджені засоби підлягають обов'язковій заміні без зволікань.

Колективні засоби захисту

ЗКЗ застосовуються на логістичних об'єктах з метою мінімізації впливу потенційно небезпечних та шкідливих виробничих факторів на групи працівників. До основних видів ЗКЗ відносяться:

Захисні огороження: Конвеєрні системи, навантажувальні платформи та механізми сортування обов'язково оснащуються бар'єрами або захисними сітками для запобігання нещасним випадкам.

Попереджувальні та інформаційні знаки: Системи візуального оповіщення та маркування небезпечних зон, такі як "Обережно, навантажувач", "Слизька підлога" та інші, використовуються для привернення уваги до потенційних ризиків.

Системи вентиляції та кондиціонування: Забезпечують підтримку оптимальних параметрів мікроклімату в складських приміщеннях, що є критично важливим для комфорту та здоров'я персоналу.

Автоматичні системи аварійної зупинки обладнання: Реагують на виникнення небезпечних ситуацій, таких як виявлення сторонніх об'єктів або перевантаження, миттєво припиняючи роботу обладнання.

Протипожежне обладнання: Включає вогнегасники, пожежні гідранти, пожежні щити та комплексні системи пожежної сигналізації, що є невід'ємною частиною системи безпеки.

Системи відеоспостереження та контролю доступу: Підвищують загальний рівень безпеки на всіх об'єктах компанії, забезпечуючи моніторинг та регулювання переміщення персоналу та відвідувачів.

Крім того, компанія активно впроваджує електронні системи реєстрації інцидентів, пов'язаних з безпекою праці. Це дозволяє оперативно реагувати на виявлені порушення, ідентифікувати системні проблеми та розробляти ефективні плани заходів для їх усунення.

Система обліку та використання ЗІЗ

На підприємстві організовано ретельний облік видачі ЗІЗ, який фіксується у спеціальних журналах. Кожен працівник підтверджує отримання засобів власним підписом та проходить обов'язковий інструктаж щодо їх правильного та безпечного використання. Своєчасна заміна пошкодженого або зношеного спорядження є пріоритетом, про що працівники негайно повідомляють безпосередньо відповідальну особу (начальника зміни або фахівця з охорони праці).

4.4. Система навчання та інструктажів з охорони праці

У ТОВ «Нова пошта» навчання з питань охорони праці та проведення обов'язкових інструктажів є наріжними каменями системи безпеки. Їхня основна мета — озброїти співробітників необхідними знаннями та практичними навичками для безпечного виконання професійних обов'язків, а також ефективно запобігати виробничому травматизму.

Види інструктажів, що проводяться на підприємстві

На підприємстві організовується комплексне проведення таких видів інструктажів, що відповідають вимогам Типового положення про навчання і перевірку знань з питань охорони праці:

Вступний інструктаж: Проводиться для всіх нових співробітників, практикантів та стажистів безпосередньо перед їхнім допуском до роботи. Його здійснює фахівець з охорони праці компанії.

Первинний інструктаж на робочому місці: Проводиться безпосереднім керівником або уповноваженою особою на конкретному робочому місці, передуючи початкові функції працівника.

Повторний інструктаж: Регулярно проводиться (не рідше одного разу на шість місяців) з метою оновлення та закріплення знань працівників.

Позаплановий інструктаж: Організовується у відповідь на зміни в технологічних процесах, впровадження нових нормативних актів, а також після нещасних випадків чи інцидентів.

Цільовий інструктаж: Здійснюється перед виконанням разових робіт підвищеної небезпеки (наприклад, роботи на висоті, з використанням важкої техніки) або під час ліквідації наслідків аварій чи стихійних лих.

Усі проведені інструктажі ретельно фіксуються у журналах реєстрації інструктажів з охорони праці, які ведуться на кожному об'єкті компанії.

Організація навчання з охорони праці

Співробітники, задіяні на роботах з підвищеним рівнем небезпеки (такі як водії, вантажники, оператори сортувальних ліній), проходять спеціалізоване навчання з питань охорони праці щонайменше один раз на три роки. Це навчання завершується перевіркою знань у формі тестування або співбесіди. Особи, які обіймають посади, відповідальні за охорону праці, обов'язково проходять навчання в акредитованих навчальних центрах.

Крім того, компанія організовує:

Навчання з пожежної безпеки та порядку дій у разі виникнення надзвичайних ситуацій.

Інструктажі з надання домедичної допомоги, що проводяться на базі спеціалізованих тренінгових центрів або за участі представників Червоного Хреста.

Внутрішні тренінги з психологічної стійкості, орієнтовані на кур'єрів, водіїв та операторів контакт-центрів, задля підтримки їхнього емоційного благополуччя.

Цифрові інструменти навчання

ТОВ «Нова пошта» активно впроваджує сучасні електронні платформи навчання для офісного персоналу та співробітників, що працюють дистанційно. Працівники мають змогу проходити онлайн-курси з охорони праці, пожежної безпеки, кібергігієни та правил безпечного використання обладнання. Після

успішного завершення навчання автоматично генерується сертифікат, а відповідний запис інтегрується до загальної бази даних компанії.

Таблиця 4.1. Логічна схема основних категорій небезпек при доставці поштових вантажів

| Категорія небезпек | Небезпеки |
|---------------------------------------|---|
| Організаційні | Документальні помилки Недосконалі процеси планування Відсутність резервних сценаріїв |
| Технічні | Поломка транспортного засобу Несправність пакувальних матеріалів Збої систем контролю умов (темп./вологість) |
| Людські фактори | Помилки при сортуванні й навантаженні Недотримання інструкцій із безпеки Зловмисні дії (крадіжка, саботаж) |
| Зовнішні й екологічні | Погодні ризики (шторм, ожеледиця) Дорожні інциденти (ДТП, ремонти) Інші форс-мажори (протести, стихійні лиха) |
| Інформаційні й кібернетичні | Кібератаки на логістичні платформи Маніпуляції з даними відстеження |
| Правові й фінансові | Недотримання митних вимог і норм Відсутність або недоліки страхування Фінансові втрати через збої в оплаті/розрахунках |
| Специфічні небезпеки за типом вантажу | Хімічні й небезпечні речовини Температурно-чутливі (фармацевтика, харчові) Цінні та вразливі (твори мистецтва, електроніка) |

РОЗДІЛ 5. ЕКОНОМІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ З ДОСТАВКИ ВАНТАЖІВ

5.1 Мета економічного аналізу

Метою цього розділу є визначення собівартості доставки посилки в умовах діяльності ТОВ «Нова пошта» з урахуванням ключових витрат, а також оцінка економічної доцільності й рентабельності перевезень.

5.2 Структура собівартості доставки однієї посилки

Основні витрати, що формують собівартість:

1. Паливо (ПММ) — залежить від середньої витрати пального та пройденої відстані.
2. Зарплата водія/кур'єра — розраховується пропорційно до часу, витраченого на доставку.
3. Амортизація транспорту — частина витрат на зношення автомобіля.
4. Витрати на сортування і обробку — витрати в логістичному хабі.
5. Упаковка та інші операційні витрати.

5.3 Приклад розрахунку собівартості доставки

Умовні дані:

- Відстань доставки: 120 км
- Витрата пального: 12 л/100 км
- Вартість пального: 55 грн/л
- Зарплата кур'єра: 150 грн/день (при 10 доставках)
- Амортизація: 0,90 грн/км
- Інші витрати (сортування, упаковка, ІТ): 20 грн/посилка

Розрахунок:

1. Паливо: $(120 \text{ км} \times 12 \text{ л/100 км}) \times 55 \text{ грн} = 79,2 \text{ грн}$

2. Зарплата: $150 \text{ грн} / 10 = 15 \text{ грн}$

3. Амортизація: $120 \text{ км} \times 0,90 = 108 \text{ грн}$

4. Інші витрати: 20 грн

Загальна собівартість: $79,2 + 15 + 108 + 20 = 222,2 \text{ грн}$

5.4 Висновки

Отримані дані дозволяють зробити висновок про базовий рівень собівартості доставки в умовах типового маршруту. Надалі такий підхід можна використовувати для розрахунку тарифів, формування бюджету та оптимізації витрат.

ВИСНОВКИ

У межах дипломної роботи було всебічно розглянуто процес організації доставки вантажів на прикладі ТОВ «Нова пошта» — одного з лідерів логістичної галузі України. Дослідження охоплювало як теоретичні засади логістики, так і практичні аспекти функціонування компанії.

Встановлено, що підприємство застосовує інтегрований підхід до управління логістикою, поєднуючи цифрові інструменти, маршрутизацію та якісний контроль на всіх етапах. Чітко вибудована організаційна структура забезпечує ефективну взаємодію між підрозділами та оперативне прийняття рішень.

Оновлюваний автопарк дозволяє компанії гнучко реагувати на зміну обсягів перевезень і доставляти вантажі з високою точністю. Автоматизація сортувальних процесів і впровадження сучасного обладнання суттєво підвищують продуктивність та знижують ризик помилок.

Значну роль відіграє впровадження інформаційних технологій, які забезпечують повну прозорість процесів, можливість моніторингу вантажів у реальному часі та покращують обслуговування клієнтів. Система якості, орієнтована на постійний аналіз і клієнтський зворотний зв'язок, сприяє зменшенню кількості претензій і зростанню задоволеності споживачів.

Фінансові показники свідчать про стабільність та прибутковість діяльності, що дозволяє підприємству інвестувати в модернізацію та розвиток. Водночас окреслено напрями для вдосконалення: розширення інновацій, впровадження екологічних ініціатив та покращення мотиваційної політики щодо персоналу.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що ТОВ «Нова пошта» є прикладом компанії, яка ефективно реагує на ринкові виклики, дотримуючись високих стандартів логістичного обслуговування. Отримані результати та сформульовані рекомендації можуть бути корисними для подальшого вдосконалення логістичних процесів та стратегічного розвитку компанії.

Ця дипломна робота доводить значущість комплексного підходу, технологічних рішень і професіоналізму персоналу у формуванні ефективної системи доставки вантажів як основи ринкової конкурентоспроможності

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРАЛА

1. Закон України «Про транспорт» № 232/94-ВР.
2. Закон України «Про автомобільний транспорт» № 2344-III.
3. Господарський кодекс України.
4. Податковий кодекс України.
5. Постанова КМУ № 137 від 02.03.2010 «Про затвердження правил перевезення вантажів автомобільним транспортом».
6. ДСТУ 3973-2000. Автомобільний транспорт. Терміни та визначення.
7. Іващенко, В. І. «Логістика: теорія та практика». — Київ: Центр учбової літератури, 2020.
8. Пилипенко, А. А. «Управління логістичними системами». — Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021.
9. Крамаренко, С. В. «Організація вантажних перевезень». — Київ: Логос, 2022.
10. Костирко, Л. В. «Транспортна логістика». — Львів: ЛНУ, 2019.
11. Чорна, О. Ю. «Інформаційні системи в логістиці». — Київ: КНЕУ, 2020.
12. Офіційний сайт ТОВ «Нова пошта» — novaposhta.ua
13. Державна служба статистики України — ukrstat.gov.ua
14. Аналітичні звіти компанії «Нова пошта», 2022–2024.
15. Наказ МОН України № 93 від 21.01.2002 «Про затвердження положення про організацію охорони праці студентів».
16. Christopher, M. (2016). *Logistics and Supply Chain Management*. 5th ed. Pearson Education Limited.
17. Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2017). *The Handbook of Logistics and Distribution Management*. Kogan Page.
18. European Commission. (2023). *Sustainable and Smart Mobility Strategy*. ec.europa.eu

19. Council of the European Union. (2020). Regulation (EU) 2020/1056 on electronic freight transport information.
20. World Bank (2023). Logistics Performance Index (LPI). lpi.worldbank.org