

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

(повне найменування вищого навчального закладу)

ФАКУЛЬТЕТ ІНЖЕНЕРІЇ ТА ТРАНСПОРТУ

(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

Транспортних систем і технічного сервісу

(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

## **Пояснювальна записка**

до кваліфікаційної роботи магістра

магістр

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

на тему: «ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ПІДХОДІВ ДО  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МІЖНАРОДНИХ ВАНТАЖНИХ  
ПЕРЕВЕЗЕНЬ»

Виконав: студент 2 курсу, групи 6ТТ  
спеціальності

275 - Транспортні технології

(шифр і назва напрямку підготовки, спеціальності)

Стародубцев С.О.

(прізвище та ініціали)

Керівник К.Т.Н., доцент Войтович О.А.

(прізвище та ініціали)

Рецензент К.Т.Н., доцент Луб'яний П.В.

(прізвище та ініціали)

**ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ.**

(повне найменування вищого навчального закладу)

Інститут, факультет, відділення Інженерії та транспорту

Кафедра, циклова комісія Транспортних систем і технічного сервісу

Рівня вищої освіти магістр

спеціальність 275 – Транспортні технології

(шифр і назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри ТСТС

к.т.н., доц. \_\_\_\_\_ П.В.Луб'яний

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2024 року

**З А В Д А Н Н Я**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА**  
**СТУДЕНТУ**  
**Стародубцеву Сергію Олександровичу**

1. Тема проєкту (роботи) «Дослідження сучасних підходів до управління якістю міжнародних вантажних перевезень»  
керівник проєкту (роботи) к.т.н., доцент Войтович О.А.  
затверджені наказом вищого навчального закладу від 28.08.2024 року № 372-с
2. Строк подання студентом проєкту (роботи) 01.12.2024 р.
3. Вихідні дані до проєкту (роботи): Існуючі методи управління якістю транспортних послуг і ризиками.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ, 1 Теоретичні засади організації міжнародних вантажних перевезень, 2 Методологічні основи управління якістю транспортних послуг у міжнародних вантажних перевезеннях, 3 Пропозиції для вдосконалення процесів управління якістю міжнародних вантажних перевезень, 4 Нормативно-правові та організаційні основи регулювання міжнародних автомобільних перевезень, Висновки
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) матеріали демонстраційної графічної частини формату А4

## 6. Консультанти розділів проекту (роботи)

| Розділ                  | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата   |                  |
|-------------------------|-------------------------------------------|----------------|------------------|
|                         |                                           | завдання видав | завдання прийняв |
| Теоретична частина      | <u>Войтович О.А. – к.т.н., доцент</u>     |                |                  |
| Конструкторська частина | <u>Войтович О.А. – к.т.н., доцент</u>     |                |                  |

7. Дата видачі завдання 28.08.2024.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра                                                    | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|
| 1     | Вступ                                                                                           | 2.11.2024                     |          |
| 2     | Теоретичні засади організації міжнародних вантажних перевезень                                  | 9.11.2024                     |          |
| 3     | Методологічні основи управління якістю транспортних послуг у міжнародних вантажних перевезеннях | 16.11.2024                    |          |
| 4     | Пропозиції для вдосконалення процесів управління якістю міжнародних вантажних перевезень        | 23.11.2024                    |          |
| 5     | Нормативно-правові та організаційні основи регулювання міжнародних автомобільних перевезень     | 28.11.2024                    |          |
| 6     | Висновки                                                                                        | 01.12.2024                    |          |

Студент \_\_\_\_\_ Стародубцев С.О.  
( підпис )

Керівник проекту (роботи) \_\_\_\_\_ Войтович О.А.  
( підпис )

## АНОТАЦІЯ

Метою дослідження є удосконалення організації управління якістю міжнародних вантажних перевезень. У роботі було розглянуто теоретичні засади організації міжнародних вантажних перевезень, досліджено методи управління якістю транспортних послуг і ризиками, розроблено рекомендації для вдосконалення процесів управління якістю.

Запропоновані в роботі рекомендації можуть бути використані керівниками та співробітниками підприємств, що займаються міжнародними вантажними перевезеннями і дозволить їм зміцнити довіру споживачів до українських транспортних компаній, підвищить їхню конкурентоспроможність на європейському та світовому ринках.

## ANNOTATION

The purpose of the study is to improve the organization of quality management of international freight transportation. The paper considered the theoretical foundations of the organization of international freight transportation, researched methods of managing the quality of transport services and risks, developed recommendations for improving quality management processes.

The recommendations proposed in the work can be used by managers and employees of enterprises engaged in international freight transportation and will allow them to strengthen consumer trust in Ukrainian transport companies, increase their competitiveness on the European and world markets.

## ЗМІСТ

|                                                                                                                      | Стор. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ВСТУП                                                                                                                | 6     |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ<br>МІЖНАРОДНИХ ВАНТАЖНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ                                          | 8     |
| 1.1 Особливості міжнародних вантажних перевезень                                                                     | 8     |
| 1.2. Роль Асоціації міжнародних автомобільних перевізників<br>України в організації міжнародних вантажних перевезень | 16    |
| РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ<br>ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ У МІЖНАРОДНИХ ВАНТАЖНИХ<br>ПЕРЕВЕЗЕННЯХ      | 25    |
| 2.1 Принципи забезпечення якості в організації транспортних<br>послуг для міжнародних вантажних перевезень           | 25    |
| 2.2 Методичний підхід до оцінювання якості транспортних послуг<br>на основі GAP-моделі                               | 30    |
| 2.3 Аналіз методів управління ризиками                                                                               | 39    |
| РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ДЛЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ<br>УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МІЖНАРОДНИХ ВАНТАЖНИХ<br>ПЕРЕВЕЗЕНЬ             | 48    |
| 3.1 Розроблення системи показників якості транспортних послуг у<br>міжнародних вантажних перевезеннях                | 48    |
| 3.2. Формування анкети для оцінки якості транспортних послуг у<br>міжнародних вантажних перевезеннях                 | 58    |
| 3.3. Розробка методики оцінки ризику незбереження вантажу при<br>міжнародних автомобільних перевезеннях              | 63    |
| РОЗДІЛ 4. НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ<br>ОСНОВИ РЕГУЛЮВАННЯ МІЖНАРОДНИХ<br>АВТОМОБІЛЬНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ          | 77    |
| ВИСНОВКИ                                                                                                             | 80    |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ                                                                                           | 83    |

## ВСТУП

На сьогоднішній день міжнародні вантажні перевезення (МВП) є важливою складовою суспільного життя та ключовим інструментом для досягнення соціальних, економічних й інших цілей держави. В Україні автомобільний транспорт забезпечує близько 80% загального обсягу перевезених вантажів. Його основні переваги полягають у високій маневреності, універсальності, оперативності впровадження нових маршрутів і зручності доставки товарів за принципом "від дверей до дверей".

Раніше основним продуктом автомобільного транспорту вважалися лише перевезення, проте сьогодні пріоритетом стала "послуга", якість якої має ключове значення. Нині транспортна галузь трансформує свою діяльність від звичайного перевезення вантажів до комплексного транспортно-експедиційного обслуговування, яке охоплює весь цикл доставки продукції від виробника до кінцевого споживача. Це обумовлено необхідністю підвищення ефективності логістичних процесів, оскільки клієнти все частіше орієнтуються не лише на швидкість і вартість перевезень, але й на якість наданих послуг.

Проте низький рівень транспортного обслуговування та недостатня розвиненість транспортно-логістичної інфраструктури свідчать про відсутність чітко сформованих підходів до управління якістю продукту транспортного забезпечення вантажних перевезень. У зв'язку з цим актуальним є дослідження питань управління якістю міжнародних вантажних перевезень, зокрема методів оцінки якості транспортних послуг із врахуванням таких факторів, як час доставки, тарифи, вимоги клієнтів та швидкість пересування міжнародними транспортними коридорами. Крім того, важливою складовою є управління ризиками, пов'язаними з процесами перевезень.

Враховуючи вищезазначене, метою роботи є розроблення рекомендацій для вдосконалення процесів управління якістю міжнародних вантажних перевезень шляхом дослідження сучасних підходів до управління якістю транспортних послуг та аналізу методів оцінки й управління ризиками.

Для досягнення цієї мети необхідно вирішити такі завдання:

1. Проаналізувати теоретичні основи організації міжнародних вантажних перевезень.
2. Дослідити методологічні аспекти управління якістю транспортних послуг і ризиками.
3. Узагальнити отримані результати та розробити рекомендації для вдосконалення управління якістю міжнародних вантажних перевезень.

Об'єкт дослідження – управління якістю міжнародних вантажних перевезень.

Предмет дослідження – моделі та методи оцінки якості й управління ризиками у сфері міжнародних вантажних перевезень.

Рекомендації, розроблені в роботі, призначені для використання керівниками та співробітниками підприємств, які займаються міжнародними

вантажними перевезеннями. Їх практичне впровадження дозволить суттєво підвищити ефективність роботи систем управління якістю, покращити рівень транспортного обслуговування, знизити матеріальні збитки через надання неякісних послуг, підвищити довіру клієнтів до українських автотранспортних підприємств та посилити їх конкурентоспроможність на європейському й світовому ринках.