

**Ministerul Educației al Republicii Moldova**  
**Universitatea Tehnică a Moldovei**  
**Facultatea Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi**  
**Departament Transporturi**

**Admis la susținere**

**Șef de catedră: conf. univ., d. ș. t. Ceban V. F.**

---

**“ ” 2016**

**PERFECTIONAREA GESTIONĂRII ȘI  
RIDICAREA CALITĂȚII SERVICIULUI  
DE CURIERAT  
(studiu de caz “SPN SRL”)**

**Proiect teza de master**

**Student: \_\_\_\_\_ (Cuculnic A.)**

**Conducător: \_\_\_\_\_ (conf. univ., d. ș. t. Amariei V.)**

**Chișinău - 2016**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА**  
**ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МОЛДОВЫ**  
**Факультет Механической, Индустриальной Инженерии и Транспорта**  
**Департамент Транспорта**

Допущен к защите

Заведующий кафедрой: конф. универ., док. тех. наук Чебан В. Ф.

---

“ ” 2016

---

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ  
И ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
КУРЬЕРСКОЙ СЛУЖБЫ НА ПРИМЕРЕ  
КОМПАНИИ: “SPN SRL”**

**Дипломная работа магистра**

Студент: Кукульник Александр ( \_\_\_\_\_ )

Руководитель: Амарией В. И. ( \_\_\_\_\_ )

## КИШИНЕВ - 2016 РЕЗЮМЕ

В дипломном проекте магистра определены его цели и задачи. Были выявлены основные проблемы с которыми сталкивается предприятие: "SPN SRL". На протяжении всей работы в данном проекте была дана характеристика данному предприятию, основные проблемы, связанные с качеством курьерской службы, а также пути решения по поводу повышения качества. В работе были предложены различные автоматизированные системы: информирование клиентов о их почтовых отправлениях и средства связи между курьерами и слежения за процессами доставки грузов. В конце работы была определена экономическая эффективность каждого пункта, касающегося повышения качества.

В графической части было показано:

- 1. План города Кишинев по маршрутам (изначальный, конечный).**
- 2. Статистика по экспорту и импорту за 2015 год.**
- 3. Статистика перевезенных грузов курьерами за 2015 год.**
- 4. Статистика, забранных заказов курьерами за 2015 год.**

## REZUMAT

Proiect de teză de masterat în care sunt identificate scopurile si obiectivele. Aici sunt încadrate principalele probleme cu care se confruntă compania: "SPN SRL". De-a lungul activității în cadrul acestui proiect a fost dată caracteristică a acestei întreprinderi, principalele probleme legate de calitatea serviciului de curierat, precum și în ceea ce privește soluțiile de îmbunătățire a calității. Lucrarea a propus diverse sisteme automatizate: informarea clienților cu privire la telefonul mobil și comunicații între curierat și de urmărire a procesului de livrare a acestora. La sfârșitul lucrării a fost determinată performanța economică a fiecărui punct în îmbunătățirea calității.

În partea grafică s-a demonstrat:

- 1. Planul traseelor în orasul Chișinău (inițial, final).**
- 2. Statistica privind exporturile și importurile din 2015.**
- 3. Statistica transportărilor de marfă, transportate în 2015.**
- 4. Statistica comenzilor preluate de curieri în 2015.**

## RESUME

The aims and goals are defined in diploma master project. The company “SPN” Ltd main problems were identified. In this paperwork are characterized: the company, main problems with courier service and ways of improving service quality. Different automated systems are advised, such as: provision of information on post deliveries to the customers, means of information exchange among couriers and means of tracking deliveries. Economic efficiency of each point regarding service quality improvement is defined at the end of this paper.

The graphic part includes:

- 1. Chisinau city plan with routes (initial, final).**
- 2. Export/import statistics, 2015.**
- 3. Freights carried index by couriers statistics, 2015.**
- 4. Collected order by couriers statistics, 2015.**

## СОДЕРЖАНИЕ

### ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ЦЕЛИ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ МАГИСТРА.....	4
ЗАДАЧИ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ МАГИСТРА.....	4
1. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ МАГИСТРА.....	5
1.1. Предприятие “SPN SRL” (назначение, его местонахождение, реквизиты).....	6
1.2. История компании «DHL INTERNATIONAL».....	7
1.3. Услуги компании «SPN SRL».....	8
1.4. Видение, миссии и цели компании «SPN SRL».....	16
1.5. Клиенты DHL.....	18
1.6. Сегменты рынка и основные конкуренты.....	19
1.7. Персонал (“Люди – это СИЛА”); Карьера.....	22
1.8. Классификация подвижного состава.....	23
1.9. Структура компании “SPN SRL”.....	37
1.10. Организация транспортного процесса.....	39
1.11. Процесс доставки грузов курьерами.....	43
1.12. Классификация видов грузов в международной системе: “DHL”.....	43
1.13. Охрана труда на предприятии.....	43
2. ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА МАГИСТРА.....	44
2.1. Основные показатели качества курьерских услуг.....	44
2.2. Отраслевые особенности оценки курьерских услуг. Факторы и пути повышения...47	
2.3. Определение значения факторов повышения качества курьерских услуг компании: “SPN SRL”.....	51
2.4. Основные проблемы качества курьерских услуг компании: “SPN SRL”.....	56
2.5. Предложения по повышению качества курьерских услуг компании: “SPN SRL”...58	
2.6. Внедрение различных автоматизированных систем для повышения качества курьерских услуг компании: “SPN SRL”.....	61
2.6.1. Система оповещений клиентов о прибывшем грузе посредством SMS – уведомлений.....	61
2.6.2. Система связи для контроля и учета работы курьеров на маршрутах.....	66
2.7. Пути обновления подвижного состава.....	72
2.7.1. Процедуры обновления автомобильного парка.....	72
2.7.2. Сделка на приобретение транспортного средства. Функции и взаимодействия....73	
2.7.3. Основные принципы продажи в лизинг.....	78

3. ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	79
3.1. Расчет оплаты за обновление подвижного состава.....	79
3.2. Расчёт затрат водителей – курьеров на переговоры по системе: “MOLDCELL”.....	82
3.2. Расчёт затрат на предоставление средств связи и навигации.....	84
3.3. Расчёт экономической эффективности улучшения качества курьерских услуг.....	85
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	89
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	90

## ПРИЛОЖЕНИЯ

1. **ПРИЛОЖЕНИЕ А.** Влияние работы курьеров на различные отделы компании.
2. **ПРИЛОЖЕНИЕ Б.** Процесс доставки груза курьерами.
3. **ПРИЛОЖЕНИЕ В, Г.** Цикл доставки грузов “DHL”.
3. **ПРИЛОЖЕНИЕ Д.** Классификация видов грузов в международной системе “DHL”.
5. **ПРИЛОЖЕНИЕ Е.** Статистика по экспорту и импорту компании: “SPN SRL” (2015 год).
6. **ПРИЛОЖЕНИЕ Ж.** Статистика перевезенных грузов курьерами компании: “SPN SRL” (2015 год).
7. **ПРИЛОЖЕНИЕ З.** Статистика забранных заказов курьерами компании: “SPN SRL” (2015 год).
8. **ПРИЛОЖЕНИЯ И, К.** Технические характеристики и стоимость различных модификаций Dacia (Dokker Van).
9. **ПРИЛОЖЕНИЕ Л.** НАКЛАДНЫЕ, СТИКЕРЫ, СКАНЕРЫ, ДЕБРИФЫ И ДР.

## ГРАФИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. **План города Кишинев по маршрутам (изначальный, конечный)** 2 листа Ф. А1
2. **Статистика по экспорту и импорту за 2015 год** 1 лист Ф.А1
3. **Статистика перевезенных грузов курьерами за 2015 год** 2 листа Ф.А1
4. **Статистика, забранных заказов курьерами за 2015 год** 1 лист Ф.А1