

О. Є. Шандрівська, В. В. Кузяк, А. О. Кошкалда
Національний університет “Львівська політехніка”

МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ СПЕЦИФІКИ ДІЯЛЬНОСТІ НАДАВАЧІВ ПОСЛУГ ЕКСПРЕС-ДОСТАВКИ ВАНТАЖІВ

© Шандрівська О. Є., Кузяк В. В., Кошкалда А. О., 2014

Проведено дослідження політики послугонадавачів експрес-доставки вантажів. Здійснене структурування асортименту послуг з експрес-доставки вантажів за ознаками (формою організації доставки вантажу (кур'єрська доставка, “від дверей до дверей”, “від дверей на склад, “зі складу до дверей”, “зі складу на склад”, “двері – аеропорт”); часовим параметром (доставка в той самий день, доставка до певного часу, доставка до певного дня); специфікою вантажу, видом транспорту, географічною ознакою (міжнародні, внутрішні); тарифами на перевезення залежно від параметрів вантажу; специфікою вантажу. Виділено додаткові послуги (зберігання, упакування, страхування, переадресація, інформаційне забезпечення тощо). Виділено особливості логістичної діяльності послугонадавачів, недоліки в галузі обслуговування та тарифної політики послугонадавачів експрес-доставки вантажів.

Ключові слова: сегмент “СЕР”, експрес-доставка вантажів, маркетингове дослідження асортиментної політики надавачів послуг з експрес-доставки вантажів

MARKETING RESEARCH THE SPECIFICS OF THE SERVICE PROVIDERS EXPRESS FREIGHT

© Shandrivs'ka O. E., Kuzyak V. V., Koshkalda A. O., 2014

Research policy of the service providers express freight. Realized structured range of services for express delivery of goods on the basis of (a form of cargo delivery (courier delivery “door to door”, “door to the warehouse”, “warehouse to door”, “warehouse to warehouse”, “door – airport”); the time parameters (same day delivery, delivery to a specific time, delivery by a certain day), the specificity of cargo, views transport, geography (international, domestic); freight rates depending on the size of the cargo, the specifics of the goods and been selected additional services (storage, packaging, insurance, forwarding, information provision, etc). Highlighted features of logistics activities of the service providers, deficiencies in service and tariff policy of the service providers express freight.

Key words: segment “СЕР”, express freight, market research assortment policy of providers of express freight.

Постановка проблеми. Збільшення обсягів перевезень вантажів та подрібнення їх структури, посилення вимог щодо обслуговування клієнтів актуалізує дослідження специфіки діяльності послугонадавачів у сегменті СЕР, тенденції розвитку якого свідчать про загострення конкуренції серед вітчизняних дрібних і середніх компаній-конкурентів, а також про вагому конкуренцію з боку іноземних компаній, які надають високоякісні послуги.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Сучасний ринок поштової логістики та послуг експрес-доставки вивчають у своїх роботах такі зарубіжні вчені, як: А. Альбеков, Дж. Доналд Бауроке та ін. Серед вітчизняних науковців можна відначити праці таких авторів: О. В. Амелницька, А. М. Гаджинский, О. А. Князева, С. В. Крикавський та ін.

Започаткування послуг експрес-доставки датується приблизно 1946 р. в Австралії і продовжує розвиватися в усьому світі. Значне удосконалення в ХХ–ХХІ столітті транспортних засобів позитивно позначилося на розвитку великого сектору послуг – доставки вантажів, кореспонденції та передач. Експрес-доставка здатна налагодити швидкісний і надійний зв'язок між філіями складної бізнес-структури, а також спростити документообіг між різними підприємствами. Експрес-доставка потрібна фізичним і юридичним особам. Оперативна служба доставки необхідна не тільки великим мегаполісам, а й невеликим містам. Експрес-доставка надає максимальну додану вартість серед інших логістичних послуг.

Перші міжнародні фірми, які завоювали український ринок експрес-доставки, – це DHL, TNT, Ups, FedEx, які розпочали свою роботу у 1991–1993 рр. у найбільших містах України.

Починаючи з 1997 р., почали з'являтися приватні фірми з експрес-доставки вантажів. У 2014 р. лідерами серед комерційних операторів були: “Нова пошта”, “Міст Експрес”, “Нічний Експрес”, “Автолюкс”, “Укркур’єр”, САТ, “Ін-Тайм”, “Євро Експрес”, TNT та ДПД “Україна”. Порівняльну характеристику вищезазначених фірм станом на 2014 р. наведено у табл. 1.

Таблиця 1

Основні показники ідентифікації операторів на ринку СЕР [6–8, 10–13, 16]

Показники	Підприємства							
	“Укр-пошта”	“Нова пошта”	“Нічний експрес”	“Автолюкс”	“Ін-Тайм”	“Євро Експрес”	TNT	ДПД “Україна”
1. Рік заснування в Україні	1994	2001	2001	1997	2002	2003	1993	1993
2. Головний офіс	м. Київ	м. Київ	м. Київ	м. Київ	м. Запоріжжя	м. Київ	м. Київ	м. Київ
3. Автомобільний парк, од.	Понад 390	Закрита інформація	Закрита інформація	180 вантажівок (Mitsubishi, Man)	Закрита інформація	Закрита інформація	160	Закрита інформація
4. Кількість відділень, од.	Понад 14000	Більше ніж 1365	272	200	491	92	13	21
5. Кількість міст обслуговування, од.	Усі міста України	675	102	126	344	83	Закрита інформація	Закрита інформація

“Укрпошта” – це єдиний національний оператор, який представлений на ринку СЕР. Його конкурентами є 120 комерційних фірм. За 2012–2013 рр. частка ринку “Укрпошти” зменшилась з 49,46 % до 47,9 % [17], хоча обсяги доставок зросли. Це можна пояснити тим, що національний оператор не встигає за розвитком ринку СЕР, здійснює недостатньо гнучку цінову політику в галузі, терміни доставки вантажів тривалі, надає вузький асортимент послуг експрес-доставки. Однею з причин зменшення частки ринку СЕР у національного оператора можна вважати зниження попиту на такі соціальні послуги, як пересилання листів і посилок з огляду на розвиток інфокомунікаційних технологій. Тому основними конкурентами національного оператора можна вважати усі вищеперераховані фірми, лідером з яких є “Нова пошта”.

Активність перевізників у питаннях розширення географії присутності в регіонах у 2012–2013 рр. відображена на рис. 1, 2. Незмінним комерційним лідером з кількості регіональних відділень та місць охоплення є компанія “Нова пошта”, у 2014 р. обслуговувала 1365 відділень у 675 населених пунктів, збільшивши за 2012–2013 рр. кількість обслуговуваних міст на 12,8 %. “Ін-Тайм” продемонструвала двократний приріст, і у 2014 р. послуги цього підприємства доступні у 344 містах (491 відділень) порівняно з 154 містами у 2012–2013 рр. Оператор “Автолюкс” обслуговує 126 міст (200 відділень), “Нічний експрес” – 272 відділення у 102 містах, “Євро Експрес” охоплює 83 міста (92 відділення)(станом на 2014 р.).

Порівняння за кількістю міст, які обслуговуються, та за показником їх приросту не є коректним, тому що оператори мають різні бізнес-стратегії. Так, “Нова пошта” віддала перевагу роботі з франчайзингом і будь-який підприємець може у своєму місті функціонувати під цим брендом, уклавши відповідний договір з компанією. Цієї стратегії у невеликих містах дотримується компанія “Ін-Тайм”. Інші ж перевізники обходяться переважно своїми силами [15].

Частки ринку комерційних підприємств з надання послуг експрес-доставки вантажів за 2013 р. наведено на рис. 1.

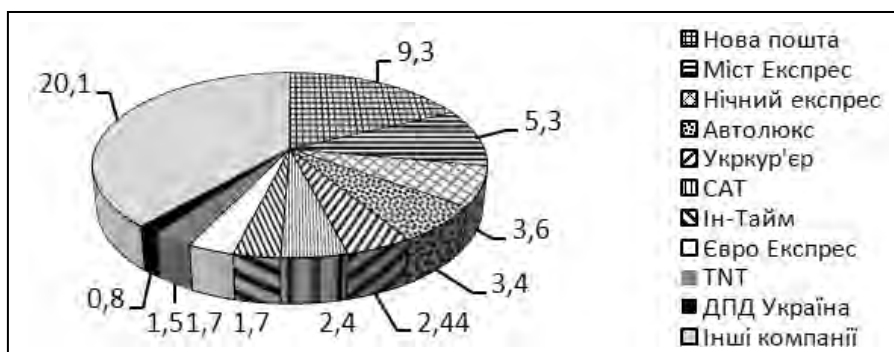


Рис. 1. Частка комерційних операторів у сегменті експрес-доставки України, 2013 р. [14]

Відповідно до рис. 1, лідером на ринку СЕР серед комерційних операторів є “Нова пошта”, “Міст Експрес” і “Нічний експрес”, частки яких становили у 2013 р. відповідно 9,3 %, 5,3 % і 3,6 %.

Формування цілей статті. Цілями статті є подання результатів маркетингового дослідження специфіки діяльності надавачів послуг експрес-доставки вантажів в Україні.

Виклад основного матеріалу. У період з 3 листопада до 17 листопада 2014 р. автори провели маркетингове дослідження у містах: Хмельницький, Кам'янець-Подільський, Львів, Київ. мета якого – визначити специфіку діяльності комерційних послугонадавачів у сфері експрес-доставки вантажів, структуру асортименту послуг, на які найбільший попит, та виділити види вантажів зі структури вантажопотоку. Задіяно метод опитування. Застосовано квотовану вибірку за регіональною ознакою. Засіб опитування – анкета. Кількість пунктів обслуговування клієнтів надавачами послуг експрес-доставки вантажів, які охоплені опитуванням, становила 22 відділення: “Ін-Тайм” (6 відділень), “Євро Експрес” (5 відділень), ДПД “Україна” (3 відділення), “Нова пошта” (8 відділень) (табл. 2). В опитуванні брали участь працівники фірм, які приймають замовлення.

Таблиця 2

Перелік комерційних надавачів послуг експрес-доставки вантажів, які брали участь у маркетинговому дослідженні

Місто	Назва фірми	Адреса філії	Кількість співробітників, які приймають замовлення, осіб
1	2	3	4
Київ	“Ін-Тайм”	вул. Корабельна, 3	4
	-//-	вул. Ревуцького, 42-б	4
	“Євро Експрес”	вул. Полярна, 20	4
	-//-	бульвар Перова, 34/2	3
	ДПД “Україна”	вул. Горького, 51	5
	“Нова пошта”	вул. Ревуцького, 26	5
Львів	-//-	вул. Кіквідзе, 31	4
	“Ін-Тайм”	вул. Бойківська	4
	-//-	вул. Залізнична, 12	4
	-//-		

1	2	3	4
	“Євро Експрес”	вул. Городоцька, 355	4
	ДПД “Україна”	вул. Пластова, 7	5
	“Нова пошта”	вул. Академіка А. Сахарова, 82	4
	-//-	вул. Личаківська, 15	4
Хмельницький	“Ін-Тайм”	вул. Геологів, 2	3
	“Євро Експрес”	вул. Козацька 55	4
	ДПД “Україна”	вул. Чорновола, 41/2	4
	“Нова пошта”	вул. Зарічанська, 57/1	4
	-//-	вул. Чорновола, 84	4
Кам’янець-Подільський	“Ін-Тайм”	Хмельницьке шосе, 36	4
	“Євро Експрес”	вул. Драгоманова, 3/2	4
	“Нова пошта”	вул. Шевченка, 15	4
	-//-	вул. Васильєва, 1	4

Аналіз асортиментної політики надавачів послуг експрес-доставки вантажів на основі методу опитування та репрезентативно підкріпленої інформацією з вторинних джерел інформації [1–10] дав змогу провести структурування зазначених послуг та виділити їх структуру.

За географічною ознакою (міжнародні (послуги з експорту, імпорту), внутрішні).

За формою організації доставки вантажу:

– кур’єрська доставка або стандартна експрес-доставка (послуга експрес-доставки малогабаритних вантажів (документів, посилок, палет) в будь-яку точку України) (“Міст Експрес”, “Нова пошта”, “САТ”, “Ін-Тайм”, “Автолюкс”, TNT Express);

– “від дверей до дверей” (забирання вантажу від дверей відправника і доставка до дверей одержувача) (“Міст Експрес”, “Нова пошта”, “САТ”, “Ін-Тайм”, “Автолюкс”, TNT Express);

– “від дверей на склад” (забирання вантажу від дверей відправника і доставка на склад) (“Міст Експрес”, “Нова пошта”, “САТ”, “Ін-Тайм”, “Автолюкс”, TNT Express);

– “зі складу до дверей” (доставка вантажу зі складу до дверей одержувача) (“Міст Експрес”, “Нова пошта”, “САТ”, “Ін-Тайм”, “Автолюкс”, TNT Express);

– “зі складу на склад” (доставка вантажу зі складу на склад) (“Міст Експрес”, “Нова пошта”, “САТ”, “Ін-Тайм”, “Автолюкс”, TNT Express);

– “двері–аеропорт” (TNT Express).

За часовим параметром усі маршрутні перевезення класифікують так.

Доставка в той самий день (DHL, SkyNet, UPS, TNT Express).

Доставка до певного часу:

– експрес 9:00 – термінова експрес-доставка в найближчий робочий день до 9:00 ранку (DHL, TNT Express);

– експрес 10:00 – гарантована доставка пошти до початку робочого дня за шістьма напрямками усередині країни впродовж одного дня (Pony Express, TNT Express);

– експрес 10:30 – термінова експрес-доставка в найближчий робочий день до 10:30 ранку (DHL);

– експрес 12:00 – термінова експрес-доставка в найближчий робочий день до 12:00 ранку (DHL, TNT Express);

– експрес 14:00 – гарантована доставка поштових відправлень вагою до 20 кг по всій території України (Pony Express);

– експрес 18:00 – термінова експрес-доставка в найближчий робочий день до 18:00 ранку (DHL, Pony Express, TNT Express);

– протягом 24 годин у разі відправлення з Києва (біологічні зразки) у більш ніж 40 країн світу (TNT Express);

– протягом 48 годин у разі відправлення з інших міст України (біологічні зразки) у більш ніж 40 країн світу (TNT Express).

Доставка до певного дня – економічне і надійне транспортування важких вантажів і палет вагою понад 30 кг за принципом “від дверей до дверей” до певного дня (DHL, “Нова пошта”, “Міст Експрес”, TNT Express, “Ін-Тайм”):

- гарантована суботня доставка по всій Україні (TNT Express);
- доставка протягом трьох–семи днів – доставка менш термінових відправлень у більш ніж 36 країн світу (TNT Express).

За специфікою вантажу:

- кореспонденція (TNT Express);
- вантажі (TNT Express);
- небезпечні вантажі (TNT Express);
- біологічні зразки, медичні та фармацевтичні препарати (TNT Express);
- великогабаритні, важкі, незвичайні вантажі без обмежень за розміром та вагою (TNT Express).

За видом транспорту:

- авіаційний (TNT Express, DHL, SkyNet, UPS);
- автомобільний (“Міст Експрес”, “Нова пошта”, “САР”, “Ін-Тайм”, “Автолюкс”, TNT Express);
- комбінований (TNT Express, DHL, SkyNet, UPS);
- залізничний (низькорамні вагони для важких чи габаритних вантажів, багатоцільові криті вагони, вагони великого об’єму чи відкриті платформи для великих вантажів, вагони-цистерни для перевезення рідини, вагони для перевезення насипних вантажів).

Аналіз джерел [1–10] дозволив виділити такий поділ міжнародних перевезень:

Послуги з експорту:

- експрес 9:00 – термінова експрес-доставка в найближчий робочий день до 9:00 ранку (DHL);
- експрес 10:30 – термінова експрес-доставка в найближчий робочий день до 10:30 ранку (DHL);
- експрес 12:00 – термінова експрес-доставка в найближчий робочий день до 12:00 ранку (DHL);
- світова експрес-доставка за принципом від “дверей до дверей” до кінця робочого дня (DHL);
- міжнародна поштова розсилка – відправка міжнародної бізнес-кореспонденції (DHL);
- міжнародна доставка “день в день” (TNT Express, DHL);
- міжнародна доставка на наступний робочий день – фокус ранковий час (TNT Express);
- міжнародна доставка в певний день – через 2–5 робочих днів (TNT Express).

Послуги з імпорту:

- імпорт-експрес-експрес-доставка до кінця робочого дня (TNT Express, DHL).

Виділено класифікаційну ознаку щодо тарифів на перевезення залежно від параметрів вантажу. Зокрема:

Доставка документів по Україні (параметри документів, які приймають для відправлення: довжина – 25 см, ширина – 35 см, товщина – не більше ніж 2 см):

- відділення – відділення (від 15 до 20 грн.);
- адреса – відділення, відділення – адреса (від 35 грн.);
- адреса – адреса (від 50 грн.).

Доставка посилок (параметри посилок, які приймаються: максимальна сторона – не більше за 150 см, максимальна вага посылки – до 30 кг):

- відділення – відділення (25–80 грн., залежно від ваги від 2 до 30 кг);
- відділення – адреса (45–90 грн., залежно від ваги від 2 до 30 кг);
- адреса – адреса (55–100 грн., залежно від ваги від 2 до 30 кг).

Доставка вантажів (параметри посилок, які приймаються: довжина до 300 см, ширина до 170 см, висота до 170 см, вага – від 30 кг до 1000 кг):

- відділення – відділення (80 грн. – 550 грн., залежно від ваги і тарифної зони);
- адреса – відділення, відділення – адреса (80–550 грн., залежно від ваги і тарифної зони від 20 грн. до 45 грн.);
- адреса – адреса (120–640 грн., залежно від ваги і тарифної зони).

Експрес-перевезення вантажів від 5 грам до 5 тонн щоденними рейсами (“САР”).

Доставка шин і дисків (залежно від зони):

- відділення – відділення:
 - Ø (13–14)” – 17–26 грн.;
 - Ø (15–17) ” – 20–31 грн.;
 - Ø (18–19) ” – 22–44 грн.;
 - Ø (20–21) ” – 34–53 грн.;
 - Ø 23” – 42 – 72 грн.

На основі аналізу асортименту послуг можна виділити додаткові послуги, що надають фірми:

- зберігання посилок на складі;
- переадресація (зміна місця призначення або одержувача вантажу), а також інші допустимі зміни даних про перевезення вантажу. Вартість послуги – 10 грн. за всі одночасно замовлені зміни даних вантажу (ТНТ), незалежно від кількості місць, як виняток, безкоштовна послуга зі зміни форми оплати та платника (з одержувача на відправника);

- повідомлення одержувача за допомогою SMS про прибуття вантажу в точку призначення.

Послуга безкоштовна;

- упакування вантажу (шкірного місця). Ця послуга оплачується окремо. Під час подавання вантажу на відправлення вартість послуги упакування вантажу визначається відповідно до “Прайс-листа на послугу упакування”;

- страхування вантажу.

У результаті дослідження зроблено висновок, що для всіх вищеперерахованих фірм є характерним типовий перелік основних і додаткових послуг, тому сьогодні це не є конкурентною перевагою. На думку авторів, конкурентною перевагою є:

- гнучка цінова політика (зокрема наявність знижкових карток);
- наявність значної кількості пунктів обслуговування споживачів;
- активність реклами;
- імідж фірми.

Графічно результати структурування послуг експрес-доставки вантажів наведено на рис. 2.

Виділено такі особливості логістичної діяльності послугонадавачів. Встановлено, що на 100 % підприємств вантаж з пунктів його приймання щоденно (чи двічі на день) транспортується на головний склад, з якого розподіляється у місця призначення. Маршрути перевезень вантажу в пункти призначення узгоджуються з диспетчерами маршрутів перевезень у режимі реального масштабу часу. 90 % фірм відправляє автомобілі з головного складу з вантажем двічі на день, а 10 % один раз на день. 99 % опитаних зазначили, що найдовший термін доставки вантажу становить два дні. Усі респонденти звернули увагу на те, що їх фірми не користуються послугами залізниці, оскільки це збільшує вартість доставки. 100 % респондентів зазначили, що GPS-навігатори стоять у кожній машині, крім цього, зв'язок з водієм підтримується за допомогою мобільного зв'язку, оскільки це дешевше, ніж обслуговувати радіочастоту та закуповувати у кожну машину радіостанцію. У кожній з фірм, працівники яких брали участь в опитуванні, зазначили, що вони використовують усі види тари для перевезення (європіддон (розміром 800×1200×144 мм, який прийшов термообробку (з клеймом або маркуванням на всіх шести шашках по периметру з двох сторін піддонів, з використанням для збирання гвинтових цвяхів або євроцвяхів), палета, палетований борт, обрешітка вантажу, сейф-пакет, коробка, тубус, упакування для пляшок, єврокуб (євробочка пластикова) тощо).

Встановлено, що основними споживачами послуг експрес-доставки є інтернет-магазини, яким потрібно швидко і якісно доставляти товар до своїх споживачів, підприємства каталожної торгівлі, компанії прямих продажів, на які в сукупності припадає 72 % відправлень вантажів.

Особливістю послуг усіх досліджених фірм є те, що у пунктах приймання вантажів вони приймають продукцію вагою до 30 кг. Замовлення більшої ваги відправляють тільки з головного офісу (складу).

У результаті опитування виокремлено певну спеціалізацію підприємств за специфікою вантажів, що перевозяться найчастіше. Зокрема, фірма “Ін-Тайм” приваблює споживачів відправленням коліс та автозапчастин, “Євро Експрес” – завдяки перевезенням хімічної сировини та продуктів, ДПД “Україна” переважно співпрацює з дистриб'юторами, онлайн-магазинами, здійснює доставку окремих замовлень таких фірм, як Amway, Avon, Епіцентр. Працівники “Нової пошти” не змогли виокремити чітку спеціалізацію відправлень вантажів.

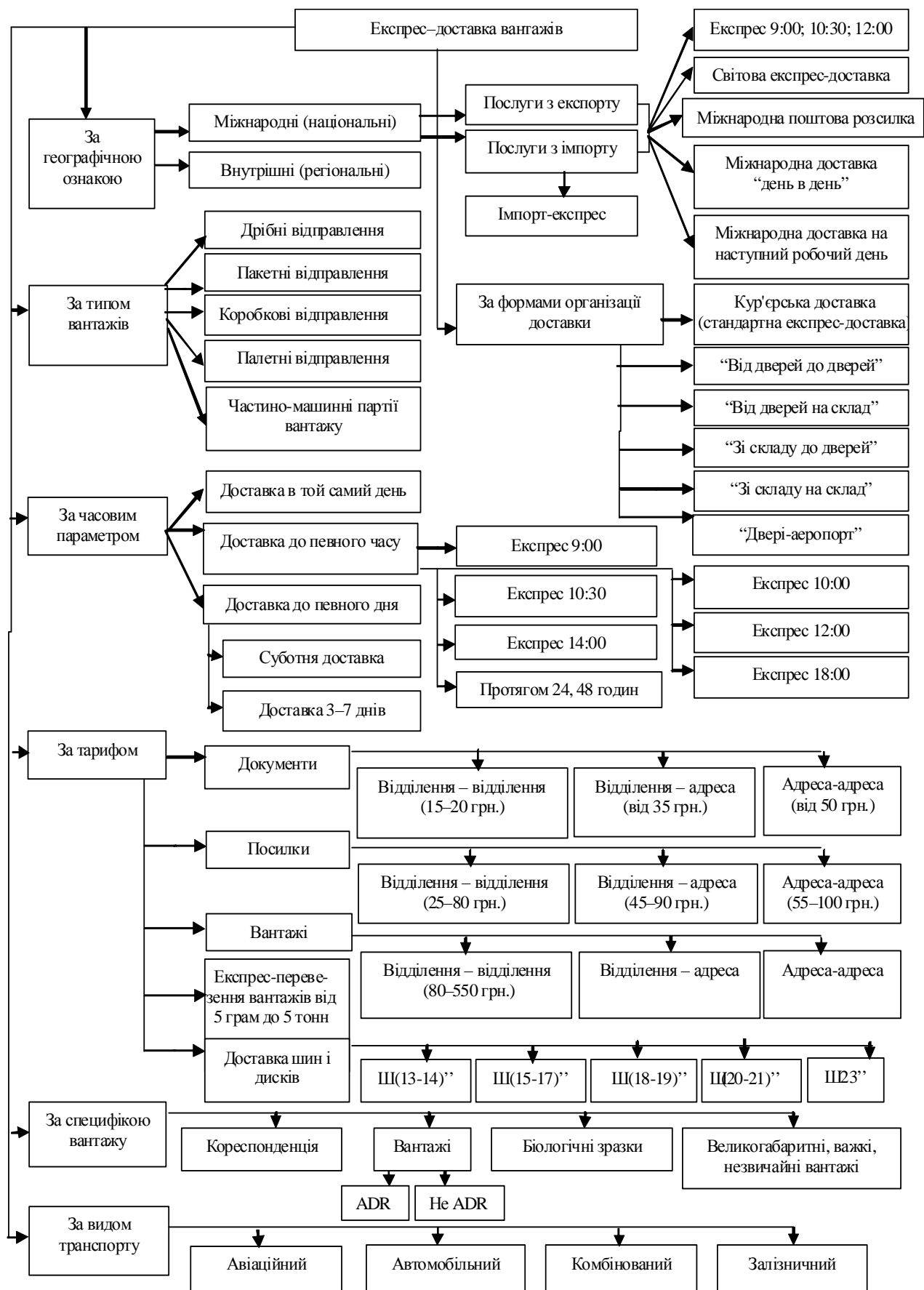


Рис. 2. Структуризація послуг експрес-доставки вантажів в Україні, станом на жовтень 2014 р. на основі [1–10]

Переважає більшість респондентів (75 %) зазначили, що середня вартість експрес-доставки вантажу (згідно з організацією доставки вантажу “склад–адреса”) становить 60 грн.; 20 % опитаних вказали вартість у 80 грн.; решта (5 % опитаних) – 40 грн. Відповідно до організації перевезень вантажів за типом “склад–склад”, 80 % опитаних зазначили, що середня вартість доставки становить 50 грн., 30 грн. (15 % опитаних), 70 грн. (5 % респондентів). Встановлено, що аутсорсинг не є популярним в експрес-доставці, його застосовують лише 25 % опитаних.

Аналіз вторинної інформації [13–15] дав змогу авторам визначити недоліки в галузі обслуговування та тарифної політики послугонадавачів експрес-доставки вантажів. Типовими недоліками визнано:

- довший термін доставки вантажу, ніж вказано у декларації;
- недотримання вимог щодо конфіденційності та безпеки відправлень вантажу;
- необґрунтоване збільшення ваги вантажу (через обважування і/чи зайве обриштування);
- різна величина тарифів на аналогічні послуги з експрес-доставки вантажів залежно від міста;
- наявність схем розрахунків з використанням накладеного платежу, що суттєво збільшує вартість доставки та знижує рівень лояльності клієнта.

Висновки та перспективи подальших досліджень. У результаті проведеного маркетингового дослідження, метою якого було визначити специфіку діяльності комерційних послугонадавачів у сфері експрес-доставки вантажів, структуру асортименту послуг (із задіянням методу опитування та засобу опитування – анкети, у 22 пунктах обслуговування клієнтів) проведено структурування асортименту послугонадавачів експрес-доставки вантажів за ознаками (формою організації доставки вантажу (кур’єрська доставка, “від дверей до дверей”, “від дверей на склад, “зі складу до дверей”, “зі складу на склад”, “двері – аеропорт”); часовим параметром (доставка в той самий день, доставка до певного часу, доставка до певного дня); специфікою вантажу, видом транспорту, географічною ознакою (міжнародні, внутрішні); тарифами на перевезення залежно від параметрів вантажу; специфікою вантажу. Виділено додаткові послуги (зберігання, упакування, страхування, переадресація, інформаційне забезпечення тощо).

Виділено особливості логістичної діяльності послугонадавачів та недоліки в галузі обслуговування та тарифної політики послугонадавачів експрес-доставки вантажів.

1. Чухрай Н. І. *Перевізники чи логістичні оператори?* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.translog.com.ua/archive/131/number13/print/1>.
2. Курьерская служба “SAT” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.sat.ua/new/ru/services/express/?utm_source=Google&utm_medium=cpc&utm_campaign=express_delivery&gclid=CMT_tJmRqsECFaHMtAod9CAAjA.
3. DHL [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dhl.com.ua/ru/express.html>.
4. “Міст Експрес” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.meest-express.com.ua/index.php?serv_expres_dostavka=&lng=ru.
5. Pony Express [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ponyexpress-ua.com/services_delivery_on_time.php.
6. TNT Express [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tnt.com/express/ru_ua/site/home/services/express_delivery_services.html.
7. “Автолюкс” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.autolux.ua/cargo_about/.
8. “Ін-Тайм” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.intime.ua/>.
9. SkyNet Worldwide Express [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.skynet-cis.com.ua/postage/prices/>.
10. “Нова пошта” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://novaposhta.ua/>.
11. “ЕвроЕкспрес” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.euroexpress.net.ua/>.
12. ДПД “Україна” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dpd.ua/>.
13. Мельник В. *Перспективи розвитку ринку поштової логістики України* [Електронний ресурс] / В. Мельник. – 2012. – Режим доступу: <http://www.marketing-ua.com/articles.php?articleId=3530>.
14. Яровая М. *Почтовая логистика в 2013 году будет развиваться за счет Интернет-торговли* [Электронный ресурс] / М. Яровая. – 2012. – Режим доступу: <http://ain.ua/2012/12/05/104383>.
15. Ніколаєва Я.В. *Тенденції розвитку ринку послуг експрес-доставки України* / Я. В. Ніколаєва // *Молодий вчений*. – 2014. – № 6 (09). – С. 188–192.