

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра маркетингу
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

_____ (підпис)
“ ” 201 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 075 «Маркетинг»
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
Стратегічний маркетинг
(назва магістерської програми)

на тему: **«Використання інформаційних технологій в логістичній діяльності підприємства»**
(назва теми)

Виконавець:

студентка ЦЗФН факультету

- Коничева А. О.
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)

- Беспалов В.М.
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

АНОТАЦІЯ

Коничева А.О , «Використання інформаційних технологій в логістичній діяльності підприємства»,
(*прізвище та ініціали студента*) (*назва кваліфікаційної роботи*)
кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності
«Маркетинг» за магістерською програмою
«Стратегічний маркетинг»,
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – логістична діяльність підприємства в сучасних економічних умовах.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти теоретичні аспекти сучасної логістичної діяльності.

Проаналізовано маркетингова та логістична діяльність підприємства «Укрекспортер» та конкурентне середовище експедиторських компаній.

Запропоновано рекомендації щодо удосконалення логістичної діяльності за допомогою інформаційних технологій.

Ключові слова: логістична діяльність, інформаційні технології, експедиторська діяльність.

ANNOTATION

Konycheva A., «Use of information technologies in the logistic activity of the enterprise»,
(*students surname and initials*) (*work title*)
thesis for Master degree in specialty «Marketing » under the program
«Strategic Marketing»,
Odessa National Economic University
Odessa, 2018

The work deals with theoretical aspects of modern logistics activities.
Author analysis marketing and logistics activities of Ukreksporter LLC and the competitive environment of freight forwarding companies and offers recommendations for improving logistics activities with the help of information technologies.

Keywords: logistics activities, information technologies, forwarding activities.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СУЧАСНОЇ ЛОГІСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	6
1.1. Транспортно-експедиторська діяльність та її місце в логістичній діяльності	6
1.2. Основні напрямки сучасного розвитку транспортно-експедиторської діяльності	14
1.3. Основні положення щодо використання ІТ в експедиторській діяльності вітчизняних підприємств	27
Висновки до розділу 1.....	35
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЛОГІСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА «УКРЕКСПОРТЕР»	40
2.1. Техніко-економічні показники підприємства «Укрекспортер»... ..	40
2.2. Аналіз маркетингової та логістичної діяльності підприємства «Укрекспортер».....	47
2.3. Конкурентне середовище у реальній та віртуальній економіці	55
Висновки до розділу 2.....	66
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ЛОГІСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ	68
3.1. Удосконалення організаційної структури підприємства з позиції інформаційної економіки.....	68
3.2. Перспективи впровадження системи «G-soft».....	77
3.2. Економічна ефективність впровадження пропозиції з удосконалення логістичної діяльності за допомогою ІТ.....	89
Висновки до розділу 3.....	101
ВИСНОВКИ	104
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	108
Додатки	113

ВСТУП

З розвитком ринкових відносин та посиленням конкуренції на товарних ринках, транспортно-експедиторські послуги являють собою перспективний напрямок у підприємницькій діяльності, який швидко розвивається. Інтеграція українського суспільства у міжнародну економіку призводить до нових умов функціонування ринку, зокрема - в сфері послуг міжнародних вантажних перевезень та експедирування, для яких характерні мобільність, інновації та глобалізація матеріальних, інформаційних та фінансових потоків від виробника до споживача.

Актуальність кваліфікаційної роботи. В даний час інформація в самому широкому сенсі є найважливішим стратегічним ресурсом, особливо в сфері економіки.

Процеси, що активно розвиваються в українській економіці, змушують переглянути традиційні організаційно-господарські взаємозв'язку і правомочності, задуматися про серйозні зміни інформаційної інфраструктури.

Інформаційну інфраструктуру економіки утворюють організації, що експлуатують центри обробки та аналізу інформації, канали інформаційного обміну, комунікації та лінії зв'язку, а також засоби інформаційного взаємодії.

Сьогоднішнє інформаційний простір української економіки складається з слабо пов'язаних між собою інформаційних секторів (державних і комерційних, відомчих і регіональних), кожен з яких в силу різних причин мало доступний для використання та розширення. Сучасні інформаційні економічні системи функціонують без належної взаємодії, що призводить до дублювання робіт, надмірності в зборі первинної інформації, подорожчання їх проектування і експлуатації.

У ході становлення ринкової економіки значна частина інформаційних ресурсів стала формуватися в недержавному секторі економіки, домінуючому на ринку комерційної інформації й часто істотно випереджаючому державний.

Активне використання інформаційних технологій (ІТ) стало невід'ємною частиною транспортної логістики. Формування та організація роботи ланцюгів доставки товарів не може здійснюватися без інтенсивного і оперативного обміну інформацією між учасниками транспортного процесу. В даний час дуже складно, практично неможливо, забезпечити необхідну споживачами якість обслуговування і ефективність транспортних операцій без застосування інформаційних систем і програмних комплексів для аналізу, планування і підтримки прийняття комерційних рішень.

Логістика стала домінуючою формою організації руху товару на висококонкурентному ринку транспортних послуг, завдяки розвитку інформаційних систем і ІТ, які забезпечили можливість автоматизації типових операцій в транспортних процесах.

Об'єктом дослідження є логістична діяльність підприємства в сучасних економічних умовах.

Предметом дослідження є особливості використання інформаційних технологій в логістичній діяльності підприємства.

Огляд практичних аспектів логістики здійснювався на основі аналізу експедиторської компанії України, м.Одеси, підприємства «Укрекспортер».

Головним напрямком діяльності даного підприємства «Укрекспортер» є надання транспортно-експедиторських послуг та мультимодальних перевезень.

Мета і задачі дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є розробка рекомендацій щодо удосконалення логістичної діяльності підприємства за допомогою інформаційних технологій, а саме організації ефективного транспортно-експедиторського обслуговування, що призведе до підвищення рівня конкурентоспроможності підприємства «Укрекспортер».

Для виконання поставленої мети необхідно виконати наступні *завдання*:

- дослідити основи сучасної логістичної діяльності та ринок транспортно-експедиторських послуг в Україні;

- визначити сутність та особливості ведення логістичної діяльності підприємства «Укрекспортер»;
- проаналізувати маркетингову та логістичну діяльність підприємства «Укрекспортер»;
- проаналізувати фінансові показники підприємства «Укрекспортер»;
- визначити особливості сучасного розвитку логістичної діяльності;
- розробити рекомендації щодо удосконалення інформаційних технологій на підприємстві «Укрекспортер»;
- оцінити економічну ефективність удосконалення логістичної діяльності.

Методи дослідження. Методологічною основою кваліфікаційної роботи є наукові роботи вітчизняних і зарубіжних учених, збірки наукових праць, законодавчі акти України, статистичні щорічники.

У кваліфікаційній роботі використано такі методи наукового дослідження: аналіз і синтез – для вивчення об'єкту і предмету дослідження; групування і порівняння; структурно-функціональний метод - для виявлення основних функцій транспортно-експедиторської діяльності і її зв'язку з морськими перевезеннями країни; економіко-математичне моделювання – при визначенні найзначиміших економічних показників, які необхідно враховувати в системі транспортного експедирування. В рамках зазначеного методологічного підходу використано також кабінетний метод, який спирається на збір, обробку внутрішніх та зовнішніх вторинних джерел. На цій методологічній основі здійснювалися збір, обробка, синтез та порівняльний аналіз емпіричного матеріалу.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота обсягом 113 сторінок складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків.

Для написання кваліфікаційної роботи використано законодавчі акти, статті зі спеціалізованої періодичної преси та інтернет - ресурси.

ВИСНОВКИ

На даний час на світовому транспортному ринку зростає потреба в удосконаленні інформаційного обслуговування всіх учасників транспортно-логістичних ланцюжків. Зростають вимоги до інформаційних логістичних систем з точки зору оперативності та якості інформації, а також використання нових інструментів комунікації на сучасній програмній і апаратній основі.

У зв'язку з цим посилюються тенденції використання WEB-додатків, які забезпечують швидку і ефективну інформаційну платформу для інформаційного обслуговування ринку транспортних послуг і його учасників.

Актуальною вимогою часу є надання кожному учаснику процесу перевезень доступу до точної інформації про стан вантажу в будь-який момент.

ІТ - підтримка процесів транспортування, передачі і зберігання вантажів дозволяє забезпечити швидке, безпечне та ефективно задоволення потреб клієнтів в логістичних послугах, а також максимально оптимізувати функціонально складні частини логістичного ланцюжка.

Занурення в інформаційні технології. До теперішнього часу всі, що оточує нас все більше і більше «занурюється» в інформаційні технології. Це стає видно неозброєним поглядом. Роботи збирають машини, керують на виробництві, виконують найскладніші, високоточні роботи, які часто не в змозі зробити навіть висококваліфіковані в своїй області фахівці. Людина все більше і більше довіряє виконання всіх видів робіт комп'ютерних технологій, залишаючи за собою лише необхідність своєчасного обслуговування обладнання. Те, що здавалося неймовірним і неможливим ще 20 років тому зараз бачиться простим і буденним. Величезні кроки в прогресі дозволяють робити припущення про те, що незабаром, в тому числі і на автомобільному транспорті, повсюдно буде введено автоматизоване управління всіма процесами вантажоперевезень. У зв'язку з цим вважаю, що розглянута тема абсолютно актуальна, і, якщо не зараз, то в найближчому майбутньому

компанії все одно доведеться перекваліфікувати свою роботу на використання програм допомоги при організації вантажоперевезень.

Формування єдиної бази вантажоперевезень. Як вже говорилося раніше, програма компанії «G-soft» дозволяє сформувати одну єдину інформаційну базу. Програма дозволяє формувати як нові супровідні послуги, такі як упаковка товару, навантаження і деякі інші, так і виробляти додавання нових представництв компанії в будь-якій точці світу, де є доступ до мережі Інтернет. Таким чином, керівник компанії може в будь-який момент часу, не виходячи зі свого кабінету володіти повною інформацією про всі процеси, що виконуються в даний момент в будь-якому зі своїх підрозділів. Бухгалтерія підприємства не буде залежати від тих звітів, які їм надсилаються з кожного підрозділу у вигляді первинного фінансового звіту. Головний бухгалтер компанії, маючи помічника, без особливих зусиль і залежно від сторонніх звітів зможе самостійно формувати все необхідне для ведення всіх видів звітностей. Впровадження автоматизації дозволить в майбутньому економити на заробітній платі операторів ПК, чия посада буде скасована через непотрібність.

В дипломній роботі розглянуті принципи роботи підприємства «Укрекспортер», що здійснює транспортно-експедиторське обслуговування, проведений його аналіз і внесені рекомендації щодо удосконалення інформаційних технологій та підвищення ефективності роботи підприємства за допомогою автоматизації процесів адресної доставки. Для досліджень застосовувалися аналітичний і порівняльний методи.

Проведення аналізу маркетингового середовища забезпечує: розуміння конкуренції та інших факторів середовища; адекватне розуміння бізнесу, в якому працює підприємство; основи для вироблення чіткої стратегії; прийняття правильних тактичних рішень. Стан розвитку транспортної інфраструктури та рівень використання новітніх технологій, необхідних для забезпечення якісних послуг міжнародного експедирування.

Основний напрямок діяльності підприємства «Укрекспортер» -

міжнародні морські перевезеннями вантажів в контейнерах різними видами транспорту та надання транспортно-експедиторських послуг.

Для задоволення потреби клієнтів у транспортуванні вантажів за схемою «від дверей до дверей», підприємство «Укрекспортер» надає персоналізований сервіс та в кожному конкретному випадку пропонує найбільш вигідні рішення.

Проаналізовано фінансові показники підприємства «Укрекспортер», виявлено чутливість підприємства до факторів макромаркетингового середовища, проаналізовано конкурентне середовище експедиторських компаній та саме конкурентоспроможність підприємства відносно основних конкурентів, проведено класифікацію основних учасників ринку контейнерних перевезень України шляхом вивчення доступної інформації про історію цих компаній, які, ймовірно, дозволяють займати те чи інше становище на ринку, визначено частку іноземних компаній на ринку України.

В кваліфікаційній роботі розглянуті принципи роботи підприємства «Укрекспортер», що здійснює транспортно-експедиторське обслуговування, проведений його аналіз і внесені рекомендації щодо удосконалення інформаційних технологій та підвищення ефективності роботи підприємства за допомогою автоматизації процесів адресної доставки. Для досліджень застосовувалися аналітичний і порівняльний методи.

Для досягнення поставленої мети вирішені наступні завдання:

- досліджено основи сучасної логістичної діяльності та ринок транспортно-експедиторських послуг в Україні;
- визначено сутність та особливості ведення логістичної діяльності підприємства «Укрекспортер»;
- проаналізовано маркетингову та логістичну діяльність підприємства «Укрекспортер»;
- проаналізовано фінансові показники підприємства «Укрекспортер»;
- розроблено рекомендації щодо удосконалення інформаційних технологій на підприємстві «Укрекспортер», а саме розглянуто варіант організації роботи компанії з використанням автоматизованих засобів

управління у вигляді логістичної програми під назвою «G-soft»;

- зроблено розрахунок ефективності удосконалення процесів перевезень з урахуванням внесених пропозицій. Капітальні вкладення на програмне забезпечення склали 121 130 грн., на оргтехніку - 250700 грн. В результаті змін прибуток компанії збільшився на 46606 грн. / міс. і склав 1524109 грн. / міс. Термін окупності виявився менш одного року і дорівнює 0,66 року. Річний економічний ефект - 436568 грн./рік. Ці пропозиції в подальшому можуть бути застосовані на практиці в самій компанії.

Отже, експедитори та їх об'єднання відповідно до законодавства з метою удосконалення транспортно-експедиторських послуг, покращення їх якості та конкурентноздатності, можуть на добровільних засадах сертифікувати якість своїх послуг відповідно до існуючих стандартів та здійснювати професійну підготовку/перепідготовку фахівців та підвищення кваліфікації спеціалістів транспортно-експедиторських підприємств.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про транспортно-експедиторську діяльність» від 1 липня 2004 р. № 1955-IV.
2. Транспортное обеспечение внешнеторговых операций. Коммерческий справочник. - СПб., 1995. – 430 с.
3. Коскіна Ю.А. «Експедиторська діяльність, як різновид посередництва у придбанні транспортних послуг», Рубрика: Соціум. Наука. Культура, Технічні науки – 3 с.
4. Надання транспортно-експедиторських послуг [Електроний ресурс]. – Режим доступу:https://pidruchniki.com/14550623/ekonomika/nadannya_transportno_ekspeditorskih_poslug
5. Федосенко М.О. «Транспортно – експедиторська діяльність в Україні», Рубрика: Логістика – 2 с.
6. М. Драшкович, А.В. Дорохов «Системи обробки інформації» — 2010. — № 6(87). – 233-239 с.
7. Губин С.В., Боярчук А.В. Информационные технологии в логистике. Киев: Миллениум, 2009.- 60 с.
8. Сергеев В.И., Григорьев М.Н, Уваров С. А. Логистика: информационные системы и технологии: учебно-практическое пособие. Москва: Альфа-Пресс, 2008. -608 с.
9. Морська доктрина України на період до 2035 року: Постанова Кабінету Міністрів України від 7 жовтня 2009 року № 1307. [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=243196733>.
10. Про морські порти України: Закон України від 17 травня 2012 року № 4709-VI. [Електроний ресурс]. – Режим доступу: www.zakon1.rada.gov.ua.
11. Стратегія розвитку морських портів України на період до 2038 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 липня 2013 року № 548-р

[Електроний ресурс]. – Режим доступу:
<http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/548-2013-%D1%80>.

12. Логистика в Украине: парадоксы рынка и пути раскрытия потенциала [Електроний ресурс]. – Режим доступу:
<http://logist.fm/publications/logistika-v-ukraine-paradoksy-rynka-i-puti-raskrytiya-potenciala.-LOGIST.FM>.

13. Логистическое исследование [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.grandars.ru/college/logistika/logisticheskoe-issledovanie.html>.-Энциклопедия Экономиста

14. Логистические провайдеры и их классификация [Електроний ресурс]. – Режим доступу:
<http://finbel.by/Students/InetBooks/BookPage.aspx?BookThemeID=13>

15. Озаринська В.В. Нормативно-правове забезпечення аутсорсингу в морській галузі. Пріоритети розвитку морегосподарського комплексу України в умовах глобалізації: аналітична доповідь. Одеса: Фенікс, 2013.-134–136 с.

16.. Карпенко О.О., Переверзева І.Ф. Європейський досвід формування кластерів у приморських регіонах. Економіка та держава. 2017. № 12.- 93–99 с.

17. Итоги работы морских торговых портов Украины за январь-декабрь 2017 года. Порты Украины. 2018. № 1 (173) - 58–60 с.

18. Контейнерные потоки восстанавливаются. Порты Украины. 2017. № 1 (163).-62–64 с.

19. Объемы контейнерных перевозок вернулись на уровень 2012 года. Порты Украины. 2018. № 1 (173). - 56–57 с.

20. Драшкович М., Дорохов А.В. Направления и примеры применения информационных технологий в интегрированной логистике морских портов Системи обробки інформації. 2010. Вип. 6 - 233–239 с.

21. Липинська О.А. Становлення та розвиток транзитного потенціалу України: монографія. Одеса: ІПРЕЕДНАН України, 2012. - 396 с.

22. Бонярь С.М., Будник В.А., Карпенко О.О., Корнійко Я.Р. Формування мультимодальних транспортно-логістичних центрів на засадах державно-

приватного партнерства: монографія. Київ: ТОВ «СІК ГРУП УКРАЇНА», 2015.
- 152 с.

23. Інформаційні системи і технології в управлінні зовнішньоекономічною діяльністю [Електроний ресурс]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/1679060163979/informatika/informatsiyeni_sistemi_i_tehnologiyi_v_upravlinni_zovnishnoekonomichnoyu_diyalnistyu

24. Транспортно-экспедиторские услуги: особенности учета [Електронний ресурс].- Режим доступу: http://bz.ligazakon.ua/magazine_article/BZ007948

25. Л.М. Гурч, А.М.Ченчик / Національний транспортний університет/ Маркетингове дослідження ринку транспортних послуг України, 2008. - 7 с.

26. Беспалов Р. Транспортная логистика. Новейшие технологии построения эффективной системы доставки. – М.: Книга. 2008.

27. Холякко В. Г. Рынок транспортных услуг: Учебн. пособие. – Тюмень,: ТюмГНГУ, 2002.

28. Статистичні дані Міністерства транспорту і зв'язку України [Електронний ресурс].- Режим доступу: <https://mtu.gov.ua/content/informaciya-pro-vodniy-transport-ukraini.html>

29. Укрекспортер [Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://www.ukrexporter.com>

30. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті.[Текст]- Одеса: ОНМУ, 2011. — № 37. —35–46 с.

31. Логістика в Україні: парадокси ринку [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://logist.fm/publications/logistika-v-ukraine-paradoksy-rynka-i-puti-raskrytiya-potenciala>

32. Національний морський рейтинг України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: \www/URL: [http:// rating.portsukraine.com/index.html](http://rating.portsukraine.com/index.html)

33. SeaNews [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.seanews.com.tr/article/worldship>

34. ОПТИМУМ ГІС [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://teraconsult.com.ua/GIS/29.htm>

35. Совершенствование организационной структуры предприятия [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.fundamental-research.ru/ru/article/view?id=36156>

36. Кадрова політика підприємства [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://pidruchniki.com/12920522/menedzhment/kadrova_politika_pidpriyemstva

37. Кадрова політика підприємства в сучасних умовах та методологічні засади її формування [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.rusnauka.com/16_NPRT_2009/Economics/47577.doc.htm

38. Мотивація персоналу [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.hr-director.ru/article/63038-motivatsiya-menedjerov-po-prodajam>

39. Рейтинг логістичних операторів [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://logist.today/2017/04/12/rejting-vedushhih-logisticheskikh-3pl-operatorov>
<https://dsv.ua/rejting-vedushchih-logisticheskikh-3pl-operatorov>

40. Санькова Г. В. Геоінформаційні системи і технології в логістиці: навч. посібник / Г. В. Санькова. - Хабаровськ: Изд-во ДВГУПС, 2008. - 86 с.

41. Миротин Л. Б. Транспортна логістика / Л. Б. Миротин.- М .: Іспит, 2010. - 512 с.

42. Лук'янович Н. В., Котляров Н. Н., Левченко Л. В. Перспективи створення Єдиного транспортного простору Євразійського економічного союзу (ЄАЕС) // Економічні науки. 2014. №116.- 126 с.

43. Работа: экспедитор в Одессе. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.work.ua/jobs-odesaD1%8D%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BE%D1%80/>
Вакансии и работа — Work.ua

44. Мотивація персоналу [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.hr-director.ru/article/63038-motivatsiya-menedjerov-po-prodajam>

45. Валовой внутренний продукт. Минфин – всё о финансах: новости, курсы валют, банки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.minfin.com.ua/economy/gdp/ – Дата публікації: 19.09.2017. – Дата перегляду : 12.12.2017.

46. ВВП України в III кварталі виріс на 2,1% [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rbc.ua/rus/news/vvp-ukrainy-iii-kvartale-vyros-2-1-gosstat-1510679691.html> Дата публікації: 14.01.2018 – Дата перегляду : 15.01.2018

47. Брояка А.А. Макроекономічні показники як індикатори соціально-економічного розвитку країни. /А.А. Брояка // Збірник тез доповідей Міжн.наук.-практ.конф. «Сучасний стан та перспективи розвитку економіки, обліку, фінансів та управління в Україні та світі». – 2017. – Полтава: ЦФЕНД. – 34- 36 с.

48. Степанов, В. И. Логистика [Текст] : учеб. / В. И. Степанов. – М.: Проспект, 2009.- 488с.

49. Транспортно-експедиторська діяльність: Навч. посібник / В. М. Запара, С. М. Продащук, А. Л. Кравець та ін. – Харків: УкрДУЗТ, 2017. – 214 с.

50. Челенков, А. Клиентоориентированный подход в маркетинге взаимоотношений / А. Челенков, Т. Сони́на // Маркетинг. – 2012. - 34-47 с.

51. Звіт про роботу підприємства водного транспорту за грудень 2017 року

52. Звіт про фінансові результати за грудень 2017 року

53. Консолідований звіт про фінансові результати за грудень 2017 року