



**Андрій Валерійович КОРЮГІН**,  
кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри менеджменту, фінансів,  
банківської справи та страхування  
Хмельницького університету управління та права,  
*andrei\_korugin@ukr.net*

УДК 338.47:656

## ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ НАДАННЯМ ПОСЛУГ ТРАНСПОРТНОЮ ОРГАНІЗАЦІЄЮ

*Представлено основні підходи до розуміння поняття «послуга» вітчизняними та закордонними науковцями. Визначено сутність та особливості транспортних послуг. Розкрито значення залізничного транспорту в розвитку національної економіки. Проаналізовано організаційну структуру, основні техніко-економічні показники та види послуг, що надаються локомотивним депо «Гречани». За результатами аналізу виявлено потребу та показано доцільність удосконалення стратегічного управління на підприємстві. Проведено SWOT-аналіз з метою визначення внутрішніх можливостей підприємства та його адаптації до умов зовнішнього середовища. Визначено основні стратегічні завдання та запропоновано розробку стратегій на найближчу перспективу. Обґрунтовано вибір стратегії економії у короткостроковій перспективі завдяки конкурентним перевагам підприємства та її модифікацію для практичної реалізації в діяльності підприємства. Визначено умови та основні напрями застосування стратегії диверсифікованого зростання у середньостроковій перспективі розвитку локомотивного депо «Гречани».*

**Ключові слова:** послуга, транспортна послуга, залізничний транспорт, управління, стратегія.



Сучасний розвиток економічних відносин обумовлює формування розвинутої транспортної інфраструктури для забезпечення потреб виробництва у ресурсах та населення в послугах щодо перевезення. Сучасний рівень конкуренції у сфері транспортних послуг висуває вимоги щодо якості сервісу, оскільки його підвищення дозволяє задовольнити потреби клієнтів та збільшити прибуток.

Аналіз досліджень та публікацій. Дослідженням питань щодо управління надання послуг транспортними організаціями займалися такі науковці як Л. А. Бичікова, В. С. Вініченко, О. Т. Зима, А. Н. Матвєєва, Я. П. Микитенко, В. І. Перебийніс.

Аналіз праць свідчить про те, що розв'язання транспортної проблеми і надання керованості процесам у сфері транспортних перевезень є важливим фактором розвитку національної економіки, оскільки забезпечує її транспортну рухомість. Тому виникає необхідність аналізу розвитку транспортного комплексу щодо створення сталих умов та середовища функціонування процесів товарообміну в сучасних умовах.

*Мета статті* — поглиблення теоретичних та практичних засад управління надання послуг транспортною організацією на прикладі локомотивного депо «Гречани».

Сутність послуги розглядали багато відомих науковців. Зокрема Ф. Котлер, провідний вчений у сфері маркетингу, розглядає послугу як захід або вигоду, за яких одна сторона може запропонувати інший і які в основному невловимі та не приводять до заволодіння чим-небудь [1, с. 133].

З точки зору споживачів, транспортні послуги можуть бути як початковою, так і завершальною ланкою матеріального виробництва. Як складова транспортної діяльності транспортні послуги орієнтуються на споживачів та їх потреби, що обумовлює їх інституційне та матеріальне забезпечення.

Активізація транспортних послуг в господарській діяльності відбулася в кінці ХХ ст. Раніше весь спектр транспортних послуг зводили до операцій завантаження, перевезення, вантажообіг, вимірювались вони у кількісних показниках.

У сучасних умовах діяльність транспортного підприємства спрямовується на задоволення потреб споживачів завдяки їх вивченню, аналізу та систематизації. Критеріями оцінки сервісу виступають не лише оперативність доставки товарів, але й зручність процедур щодо оформлення перевезень. Це обумовлює впровадження нових інформаційних та виробничих технологій стосовно комплексу робіт щодо перевезення.

Транспортні послуги поєднують у собі ціну та якість. Їх специфіка обумовлюється ринковими факторами, економічною ситуацією та політикою транспортної установи [2, с. 33].

Вітчизняні науковці вкладають у сутність поняття «транспортна послуга» різний зміст. На думку Я. П. Микитенко, транспортна послуга є результатом діяльності виконавця транспортної послуги щодо задоволення потреб пасажирів, вантажовідправника і вантажоодержувача в перевезеннях відповідно до встановлених норм і вимог (якості) [3, с. 68].

О. Т. Зима розглядає транспортні послуги як певний вид послуг, який охоплює перевезення готової продукції, сировини та напівфабрикатів із місць виробництва до пунктів споживання або подальшого перероблення [4, с. 79].

Окремим видом транспортних послуг є послуги пасажирського транспорту. Вони призначені для переміщення пасажирів або багажу в просторовому вимірі з виробничою або особистою метою.



Транспорт виступає важливою галуззю національної економіки через забезпечення потреб галузей економіки та фізичних споживачів в усіх видах перевезень [5, с. 138].

Виділяють основні та додаткові послуги. До основних послуг, у першу чергу, належать внутрішні і міжнародні перевезення пасажирів, багажу і вантажів; збереження вантажів і багажу; забезпечення надійності перевезень.

Додаткові послуги охоплюють забезпечення фізіологічних потреб пасажирів у разі довготривалих переміщень; знижки на сезонні маршрути; організацію приватних та пільгових перевезень; забезпечення охорони вантажів під час перевезень [6, с. 97].

Транспортні послуги мають певні особливості, які потрібно враховувати транспортним організаціям при плануванні своєї діяльності. Основними серед них є такі:

*Невідчутність послуг.* Споживач не може уявити послугу до моменту її отримання. Лише скориставшись транспортною послугою він дає свої оцінки та ділиться враженнями, особливо в соціальних інтерактивних мережах. Споживач може уявляти певний образ послуги, виходячи з власних суб'єктивних уявлень. Ця особливість зумовлює диференціацію транспортних послуг за їх якісними характеристиками [7, с. 194].

Відчутний вплив місця та часу на процес надання транспортної послуги. Це стримує внутрішньогалузеву конкуренцію на одному виді транспорту, особливо в Україні між залізницями. Але конкуренція може проявлятися між різними видами транспорту, а також у межах одного виду транспорту за наявності різних варіантів доставки вантажів або перевезення пасажирів.

*Незбереженість послуг.* Незбереженість послуг передбачає спочатку їх оплату з боку споживача, а вже потім задоволення ним своєї потреби й оцінки рівня її якості. Тому завданням транспортних організацій є підвищення довіри споживачів завдяки пропаганді та покращенню сервісу, як це на сьогодні намагається робити нове керівництво Укрзалізниці [8, с. 92].

Неможливість складування і транспортування послуг. Ця властивість зумовлена незбереженістю послуг та їх невіддільністю від виробника.

*Невіддільність послуг від їх виробника.* Транспортна послуга виробляється і споживається одночасно, що не дозволяє «накопичити» її із запасом і реалізувати потім на вигідних для транспорту умовах. У резерві можуть знаходитися тільки транспортні ресурси, зміст яких вимагає значних витрат, що також обмежує конкуренцію.

*Непостійність якості послуг.* Якість транспортних послуг залежить від компетентності персоналу, оперативності надання послуги, рівня комфорту, ціни. Але в оцінку якості споживачі вкладають свій суб'єктивний набір критеріїв, які можуть суттєво відрізнятися. Транспортна послуга є суб'єктом ринкових відносин, набуваючи мінової вартості. Цим самим вона виступає товаром, який можна обміняти на інші за бартерною формою або на гроші як плата за фрахт та транспортні збори.

Ціна транспортної послуги полягає у специфічному вигляді провізної ставки, фрахтової ставки, тарифу, ціни квитка тощо. Ціна наданої транспортної послуги збільшує ціну товару, що існувала до його переміщення.

Залізничний транспорт України забезпечує розвиток галузей економіки завдяки переміщенню ресурсів та продукції, а також задоволення потреб населення у пересуванні в межах країни та поза ними.

Локомотивне депо «Гречани» спрямовує свою діяльність на надання транспортних послуг завдяки власному парку локомотивів та кваліфікованому



персоналу, що забезпечує його експлуатацію. Основу діяльності забезпечують підсобно-допоміжні підрозділи, які здійснюють обслуговування локомотивів.

Організаційна структура локомотивного депо «Гречани» є лінійною. Така структура є оптимальною, оскільки на підприємстві з такою специфічною сферою роботи не може бути двоїстості завдань і повноважень, все повинно бути чітко та зрозуміло. Структура локомотивного депо «Гречани» дозволяє всім працівникам розуміти свої обов'язки і здійснювати задану їм роботу, що в кінцевому результаті призводить до прибутковості підприємства.

Аналіз основних техніко-економічних показників діяльності підприємства дозволив зробити висновок, що підприємство нарощує обсяги своєї діяльності, обсяги наданих послуг щороку помірно зростають, також зростає і чистий дохід від їх реалізації. При цьому спостерігається зростання середньорічного виробітку як працівників, так і робітників. Підприємство добре забезпечене основними фондами, які воно використовує ефективно, що призводить до щорічного нарощення виробництва та, як наслідок, прибутку.

Локомотивне депо «Гречани» займається двома основними видами послуг: діяльністю вантажного залізничного транспорту та функціонуванням інфраструктури залізничного транспорту.

Основним видом діяльності підприємства є діяльність вантажного залізничного транспорту. Іншим видом, який має незначну частку, є функціонування інфраструктури залізничного транспорту. У 2013 році підприємство займалось лише діяльністю вантажного залізничного транспорту.

Основними послугами підприємства є складування вантажу (близько 27 %), оформлення вантажів та пасажирів (35 %), внутрішнє та зовнішнє транспортування вантажів (38 %).

Таким чином, можна сказати, що Локомотивне депо «Гречани» здійснює вузький асортимент послуг, які спрямовані на забезпечення діяльності вантажного залізничного транспорту та функціонування інфраструктури залізничного транспорту. Підприємство здійснює логістичну діяльність «Південно-Західної залізниці», а саме надає локомотиви для потягів та обслуговує інфраструктуру залізниці, необхідну для перевезень.

Для забезпечення ефективної діяльності підприємства нами запропоноване удосконалення його стратегічного управління, що обумовлене такими перевагами:

- стратегія як конкретизований напрям діяльності на перспективу допомагає вищому керівництву та персоналу усвідомити свої завдання та шляхи їх реалізації;
- стратегічне управління передбачає діагностику зовнішнього середовища, результатом чого виступають можливості та обмеження розвитку підприємства;
- визначені стратегії виступають інструментом координації зусиль та інтересів, що дозволить виявляти розбіжності між запланованими та досягнутими завданнями;
- наявність визначеної стратегії допоможе підприємству адекватно реагувати на непередбачені зміни завдяки ефективному управлінню усіма функціональними підрозділами.

Проаналізуємо стратегічні можливості Локомотивного депо «Гречани» за допомогою аналізу сильних та слабких сторін підприємства у табл. 1.



Таблиця 1

## Сильні і слабкі сторони Локомотивного депо «Гречани»

Сфера діяльності	Сильні сторони	Слабкі сторони
Прибутковість	Підприємство є досить прибутковим.	Прибуток зростає повільними темпами.
Репутація	Велика прихильність споживачів. Хороші, налагоджені стосунки з діловими партнерами. Довготривалі стосунки з діловими партнерами. Багаторічний досвід роботи на ринку послуг.	—
Продуктивність	Постійне збільшення продуктивності праці працівників. Добре обізнаний у специфіці діяльності підприємства персонал.	Зниження показників фондівдачі та матеріалівдачі.
Фінансові ресурси	—	Низький рівень фінансової незалежності.
Виробничі потужності	Збільшення вартості необоротних активів.	Зростання ступеня зношеності обладнання.
Впровадження інновацій	—	Пасивна інноваційна політика.
Організація фірми	Чіткий розподіл обов'язків між працівниками. Швидке прийняття управлінських рішень.	Велике навантаження на управлінський персонал.
Трудові ресурси	Постійне зменшення коефіцієнта плинності кадрів. Підвищення якості праці та мотивація персоналу. Залучення молодих та перспективних працівників.	Нестача трудових ресурсів при збільшенні обсягу надання послуг.
Соціальна відповідальність	Своєчасна виплата заробітної плати. Надання додаткових коштів на оздоровлення.	—

*Примітка:* складено автором.

Проаналізувавши сильні та слабкі сторони діяльності підприємства, можна відмітити досить сприятливу та ефективну діяльність Локомотивного депо «Гречани» загалом, оскільки сильні сторони підприємства значно переважають над слабкими сторонами.

Визначивши сильні та слабкі сторони Локомотивного депо «Гречани», визначимо його можливості та загрози (табл. 2).



Таблиця 2

**Фактори, що визначають можливості і загрози  
зовнішнього середовища підприємства**

Група факторів	Показники
<i>1) Фактори макросередовища</i>	
1. Економіка	Кризові явища в економіці країни.
	Обтяжлива система оподаткування.
	Падіння попиту через зниження рівня доходів населення.
	Високі темпи інфляції.
2. Політика	Високий рівень безробіття.
	Нестабільність законодавчої бази.
3. Науково-технічний прогрес	Політична нестабільність.
	Низький рівень запровадження інновацій.
4. Соціальна сфера	Низький рівень соціальної захищеності населення.
	Еміграція населення.
<i>2) Фактори безпосереднього оточення</i>	
1. Попит	Постійне збільшення попиту на послуги.
	Висока прихильність споживачів до послуг підприємства.
2. Конкуренція	Лише декілька основних конкурентів.
3. Збут	Дозвіл на вантажоперевезення та пасажироперевезення.

*Примітка:* складено автором.

Отже, дослідивши можливості і загрози підприємства, можна сказати, що найбільшу загрозу для підприємства становлять економічні, політичні, науково-технічні та природні фактори, а найбільші можливості — попит, конкуренція та збут.

На основі даних про Локомотивне депо «Гречани» можна побудувати наступну SWOT-таблицю (табл. 3).



Таблиця 3

## SWOT-аналіз Локомотивного депо «Гречани»

Внутрішнє середовище	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
	1. Висока якість обслуговування споживачів. 2. Прибутковість діяльності. 3. Гнучка політика керівництва. 4. Значні виробничі потужності.	1. Фізичний знос устаткування. 2. Обмежені власні інвестиційні можливості. 3. Недостатньо високий прибуток. 4. Фінансова залежність від позикових коштів.
Зовнішнє середовище	Можливості (O)	Загрози (T)
	1. Розширення сфери діяльності. 2. Налагодження роботи зі споживачами з інших населених пунктів.	1. Збільшення цін на обладнання. 2. Зниження репутації. 3. Банкрутство.

*Примітка:* складено автором на основі даних Локомотивного депо «Гречани».

Таким чином, можна відзначити, що перспективним напрямом розвитку Локомотивного депо «Гречани» є посилення позицій на ринку. Для більш детального аналізу та характеристики діяльності Локомотивного депо «Гречани» побудуємо зведену матрицю SWOT-аналізу (табл. 4)

Таблиця 4

## Матриця SWOT-аналізу Локомотивного депо «Гречани»

	Зовнішнє середовище	
	Можливості	Загрози
	1. Збереження становища на ринку. 2. Розвиток економіки, що призведе до збільшення промислових споживачів. 3. Розвиток технологій, що направлені на здешевлення вартості транспортування вантажів. 4. Підвищення політичної стабільності.	1. Зростання вартості надання послуг. 2. Зменшення обсягів вантажоперевезень. 3. Проблеми у залученні зовнішніх інвестицій на розвиток та відновлення виробництва. 4. Нестабільність політичної ситуації.



Продовження табл. 4

Сильні сторони	Поле СіМ		Поле СіЗ	
	1. Висока якість обслуговування споживачів. 2. Прибутковість діяльності. 3. Гнучка політика керівництва. 4. Значні виробничі потужності.	Висока якість обслуговування споживачів	Збереження становища на ринку	Зростання вартості надання послуг
Прибутковість діяльності		Розвиток економіки, що призведе до збільшення промислових споживачів	Зменшення обсягів вантажо-перевезень	Прибутковість діяльності
Гнучка політика керівництва		Розвиток технологій, що направлені на здешевлення вартості транспортування вантажів	Проблеми в залученні зовнішніх інвестицій на розвиток та відновлення виробництва	Гнучка політика керівництва
Значні виробничі потужності		Підвищення політичної стабільності	Нестабільність політичної ситуації	Значні виробничі потужності





Закінчення табл. 4

Слабкі сторони	Поле СлМ		Поле СлЗ
1. Обмежені власні інвестиційні можливості. 2. Фінансова залежність від позикових коштів. 3. Фізичний знос устаткування. 4. Недостатньо високий прибуток.	Обмежені власні інвестиційні можливості	Збереження становища на ринку	«Кризове поле» — з метою подолання загроз, усунення слабких сторін підприємства потрібно розробити та реалізувати комплекс стратегій, за напрямки яких взявши структуру заходів, розроблену в полях СіМ, СіЗ та СлМ
	Фінансова залежність від позикових коштів	Розвиток економіки, що призведе до збільшення промислових споживачів	
	Фізичний знос устаткування	Розвиток технологій, що направлені на здешевлення вартості послуг	
	Недостатньо високий прибуток	Розвиток економіки, що призведе до збільшення споживачів	

*Примітка:* складено автором.

Отже, основними стратегічними завданнями, які стоять перед підприємством для забезпечення високого рівня ефективності роботи та задоволення потреб споживачів, на сьогодні є:

1. Підвищення платоспроможності, сприяння вдосконалення тарифної політики вартості послуг.
2. Суттєве покращення вантажоперевезень.
3. Впровадження ефективних заходів щодо зниження технологічних витрат на надання послуг.
4. Підвищення економічної ефективності підприємства за рахунок збільшення обсягів надання послуг.
5. Економія та зниження операційних витрат, у тому числі технологічних.
6. Удосконалення системи управління завдяки підбору кваліфікованих кадрів та удосконалення організаційної структури.
7. Впровадження системи управління ризиками для успішного проходження кризового періоду, пов'язаного із зовнішніми чинниками.

Проведений нами SWOT-аналіз виявив певні загрози, для вирішення яких, на нашу думку, на Локомотивному депо «Гречани» слід використати комбінацію



стратегій, зокрема у короткостроковій перспективі — стратегію стабілізації, а у середньостроковій — стратегію диверсифікованого зростання.

Довгострокова перспектива нами не розглядається у зв'язку із змінністю і нестабільністю факторів зовнішнього середовища. Розглянемо особливості застосування цих стратегій для транспортного підприємства.

Досягти швидкої стабілізації та ефективного зростання дозволять конкурентні переваги підприємства: гнучка політика керівництва, поміркована цінова політика, стабільність діяльності, якість.

Отже, нині на підприємстві необхідною є стратегія стабілізації, оскільки протягом аналізованого періоду 2010–2015 рр. мали місце деякі негативні тенденції, такі як: зростання собівартості, витрат на 1 грн продукції, зменшення виробітку, у 2010 та 2012 роках підприємство отримало збиток, а також відбулося скорочення середньооблікової чисельності працівників.

На нашу думку, для Локомотивного депо «Гречани» необхідно обрати стратегію економії, яка застосовується в умовах спаду виробництва або зменшення обсягів наданих послуг.

Стратегія диверсифікованого зростання застосовується за таких умов:

- насичений ринок діяльності установи;
- обмеження розширення діяльності галузі антимонопольним законодавством;
- можливість отримання синергетичного ефекту завдяки поширенню нових видів діяльності, що обумовлено технологіями використання сировини, устаткування, кадровим забезпеченням;
- достатні фінансові можливості для поширення діяльності в інші галузі;
- наявність кваліфікованих менеджерів або можливості їх швидкого залучення.

Оскільки всі окрім другої умови, задовольняють Локомотивне депо «Гречани», то розглянемо можливості для диверсифікації його діяльності.

Як уже зазначалось, частково диверсифікація вже здійснюється підприємством. Але, на нашу думку, її обсяги є недостатніми, а тому не забезпечують ефективність цього напрямку діяльності. Аналіз ринку послуг вантажоперевезення показав достатній попит на ці послуги. Збільшення обсягів реалізації потребуватиме додаткових капіталовкладень.

На нашу думку, оновлений асортимент підприємства з урахуванням диверсифікації повинен включати:

- 1) підвищення технічних характеристик рухомих компонентів локомотивів при забезпеченні вантажних та пасажирських перевезень;
- 2) підвищення рівня експлуатації коліс локомотивів та електровозів;
- 3) організація заходів щодо підтримки технічно-справного стану локомотивів та розробку стійкого графіку їх експлуатації;
- 4) розробка раціональних маршрутів перевезення вантажів при забезпеченні вимог щодо часу руху.

Розширення асортименту послуг дозволить задовольнити внутрішні потреби підприємства.

*Висновки:*

1. У сучасних умовах діяльність транспортного підприємства спрямовується на задоволення потреб споживачів завдяки їх вивченню, аналізу та систематизації. Специфіка надання транспортних послуг обумовлена їх особливостями, які потрібно враховувати транспортним організаціям при плануванні своєї діяльності.

2. Локомотивне депо «Гречани» займається двома основними видами послуг: діяльністю вантажного залізничного транспорту та функціонуванням



інфраструктури залізничного транспорту, що свідчить про вузький асортимент послуг підприємства. До послуг, які надає підприємство, також належить складування вантажу (близько 27 %), оформлення вантажів та пасажирів (35 %), внутрішнє та зовнішнє транспортування вантажів (38 %).

3. На основі проведених досліджень і розглянутих стратегічних альтернатив для Локомотивного депо «Гречани» було обґрунтовано вибір у короткостроковій перспективі стратегії економії, а у середньостроковій — стратегії диверсифікованого зростання. Таким чином, у результаті використання цих стратегій очікується розширення асортименту послуг, збільшення обсягу реалізації послуг та підвищить прибутковість підприємства.

Подальшими розробками повинні стати процеси розробки стратегій діяльності Локомотивного депо «Гречани» з урахуванням специфічних умов господарювання та особливостей управління. Це дозволить розробити заходи адаптації до умов зовнішнього середовища з одночасним зростанням асортименту пропонуванних послуг.

#### Список використаних джерел

1. *Котлер Ф.* Основы маркетинга. М. : Прогресс, 2000. 736 с.
2. *Бичікова Л. А.* Тенденції розвитку сфери транспортних послуг // Вісник Хмельницького національного університету. 2014. № 6. С. 33–36.
3. *Микитенко Я. П.* Оцінка рівня спеціалізації транспортних послуг // Проблеми економіки і управління на залізничному транспорті — ЭКУЖТ 2014 : материалы IX Международной научно-практической конференции. К. : ГЭТУТ, 2014. С. 47–49.
4. *Зима О. Т.* Забезпечення якості транспортних послуг, що надаються жителям міст: правовий аспект / Цифровий репозиторій Харківського національного університету міського господарства ім. О. М. Бекетова. URL : <http://eprints.kname.edu.ua/29872>.
5. *Матвєєва А. Н.* Ринок транспортних послуг: поняття, учасники та об'єкти // Вісник Академії правових наук України. 2011. № 1 (64). С. 135–143.
6. *Перебийніс В. І., Болдирєва Л. М., Перебийніс О. В.* Транспортний менеджмент і транспортний маркетинг виробничо-комерційної діяльності. Полтава : РВВ ПУСКУ, 2009. 201 с.
7. *Вінниченко В. С., Ляхов М. В.* Основні напрями розвитку транспортної системи України // Вісник Харківської державної академії міського господарства. 2012. № 7. С. 193–198.
8. *Білокобила Є. В., Яцківський Л. Н.* Основы маркетингу. К. : Освіта, 2006. 311 с.

*Рекомендовано до друку кафедрою менеджменту, економічної теорії та фінансів  
Хмельницького університету управління та права  
(протокол № 5 від 22 листопада 2016 року)*

Надійшла до редакції 01.12.2016



**Корюгин А. В. Особенности управления процессом предоставления услуг транспортной организацией**

*Представлены основные подходы к пониманию понятия «услуга» отечественными и зарубежными учеными. Определена сущность и особенности транспортных услуг. Раскрыто значение железнодорожного транспорта в развитии национальной экономики. Проанализированы организационная структура, основные технико-экономические показатели и виды услуг локомотивным депо «Гречаны». По результатам анализа выявлена потребность и показана целесообразность совершенствования стратегического управления на предприятии. Проведен SWOT-анализ с целью определения внутренних возможностей предприятия и его адаптации к условиям внешней среды. Определены основные стратегические цели и предложена разработка стратегий на ближайшую перспективу. Обоснован выбор стратегии экономии в краткосрочной перспективе благодаря конкурентным преимуществам предприятия и его модификацию для практической реализации в деятельности предприятия. Определены условия и основные направления применения стратегии диверсифицированного роста в среднесрочной перспективе развития локомотивного депо «Гречаны».*

**Ключевые слова:** услуга, транспортная услуга, железнодорожный транспорт, управление, стратегия.

**Koriuhin, A. V. Features of Management of the Process of Providing Transport Services**

*The main approaches to understanding the notion of «service» provided by domestic and foreign scientists. The nature and characteristics of transport services are determined. The value of rail transport in the development of the national economy is revealed. Organizational structure, the main technical and economic indicators and the types of services of the locomotive depot «Hrechany» are analyzed. According to the analysis the need and the expediency of improving the strategic management of the enterprise is defined. A SWOT analysis to determine internal capabilities of the enterprise and its adaptation to the external environment has been conducted. Identified key strategic objectives and proposed strategies for the near future. It justifies selection of the strategy of saving in the short term due to the competitive advantages of the enterprise and its modification for practical implementation in the enterprise. The conditions and main directions of application of the diversified growth strategy in the medium term development of the locomotive depot «Hrechany» have been defined.*

**Keywords:** service, transport service, railway transport, management, strategy.

