

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра философии и социологии
Направление подготовки 39.03.01 – Социология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

И.о. зав. кафедрой

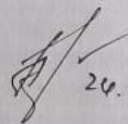
Тарутина Е.И Тарутина

« 25 » 06 2021 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА


на тему: Отношение россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам
дальнего следования

Исполнитель
студент группы 763-об

 24.06.2021


Е.В Попик

Руководитель
доцент, канд. социол. наук

 24.06.2021

А.К. Леонов

Нормоконтроль

 24.06.2021

А.К. Леонов

Благовещенск 2021

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра философии и социологии

УТВЕРЖДАЮ

И.о. зав. кафедрой

Е.И. Тарутина
подпись

Е.И. Тарутина
И.О. Фамилия

«27» ноября 2020 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студента _____

Попик Евгении Викторовны _____

1. Тема выпускной квалификационной работы: _____

Отношение россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования
(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) 21.06.2021 г.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: _____

Социологические и маркетинговые исследования отношения пассажиров к железнодорожным перевозкам дальнего следования; результаты эмпирических исследований

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащий разработке вопросов):

Теоретические основания социологического изучения отношение россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования

Оценки пассажирами железнодорожных перевозок дальнего следования

Экспертные оценки отношения пассажиров к железнодорожным перевозкам дальнего следования: опрос проводников

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц графиков, схем, программных продуктов, иллюстрированного материала и т.п.) _____

Программы и инструментарий эмпирических исследований, транскрипты интервью

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов)

7. Дата выдачи задания 27.11.2020 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы: Леонов Аркадий Константинович, канд. социол. наук

Фамилия, Имя, Отчество, ученая степень, ученое звание

Задание принял к исполнению (27.11.2020 г.): _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 141 с., 7 таблиц, 53 рисунка, 5 приложений, 41 источник

ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ, ПОЕЗД, ПАССАЖИР, ПРОВОДНИК, ОТНОШЕНИЕ, УСЛОВИЯ, КАЧЕСТВО, ДОВЕРИЕ

Объект исследования: пассажирские железнодорожные перевозки дальнего следования как социальное явление и услуга.

Предмет исследования: отношение россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Цель: выявить отношение россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Определить теоретические основания социологического изучения отношения россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.
2. Выявить оценки пассажирами железнодорожных перевозок дальнего следования.
3. Выявить мнение проводников по поводу отношения пассажиров к железнодорожным перевозкам дальнего следования.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические основания социологического изучения отношения россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования	8
1.1 Значение и динамика пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте	8
1.2 Маркетинг пассажирских перевозок	10
1.3 Социологические исследования в сфере пассажирских перевозок	14
1.4 Влияние пассажирского железнодорожного сообщения на социально-экономическое развитие	15
2 Отношение пассажиров к железнодорожным перевозкам дальнего следования	22
2.1 Оценки пассажирами железнодорожных перевозок дальнего следования	22
2.2 Экспертные оценки отношения пассажиров к железнодорожным перевозкам дальнего следования: опрос проводников	69
Заключение	88
Библиографический список	92
Приложение А Программа КСИ	96
Приложение Б Программа КСИ	102
Приложение В Анкета	108
Приложение Г Гайд	116
Приложение Д Транскрипт	118

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Транспорт является одной из ключевых составляющих любой экономики. Доставка сырья от места добычи до заводов по переработке, транспортировка различных грузов, перевозка людей – все это требует развитой транспортной инфраструктуры. Одним из элементов данной инфраструктуры является железнодорожный транспорт, обеспечивающий перевозку как людей, так и различных грузов. Пассажирские перевозки занимают особое место в работе транспорта. Это обусловлено их высоким социально-экономическим значением в жизни общества и выполнением одной из важнейших гарантий государства - свободы передвижения. Потребность населения в перевозках связана как с производственной деятельностью (поездки к месту работы и в командировки), так и с культурно-бытовой необходимостью (поездки на отдых, туризм, и экскурсии). Железнодорожный транспорт исторически занимает в экономике и жизни страны значительную роль, что обусловлено его надежностью, безопасностью, ритмичностью и доступностью, с точки зрения стоимости перевозки. Кроме того, железнодорожный транспорт является стратегически значимым для государства инструментом обеспечения мобильности населения.

Проблема исследования. Недостаток актуальной социологической информации по данной теме обуславливает актуальность проведения данного исследования. Также актуальность исследования объясняется онтологической стороной проблемы: снижение качества пассажирских железнодорожных перевозок дальнего следования. С каждым годом цена на железнодорожные перевозки растет, а качество и условия только ухудшаются.

Степень изученности проблемы. Теоретическим вопросам формирования и развития транспортных комплексов, в т. ч. и железнодорожных, уделяли внимание в своих работах В.Н. Бугроменко, Г.А. Гольц, В.И. Дорошенко, Е.Ф. Коценко, И.В. Никольский, Ю.Е. Пащенко, В.Я. Савенко, С.А. Тархов, А.Г. Топчиев, Л.Г. Чернюк и другие учёные. Кроме того,

непосредственно историю железнодорожного транспорта изучали И.В. Агиенко, С.С. Богатчук, С.В. Верховский, Л.Л. Головачев, В.Н. Димитрюк, Г.Н. Кирпа, С.В. Кульчицкий, А.Г. Напорко, Р.О. Пономаренко, А.Н. Пшинько, А.М. Соловьева, О.А. Шарыгина. Маркетингом пассажирских железнодорожных перевозок занимались Б.М. Лapidус, Д.А. Мачерет, А.Д. Шашков и И.С. Беседин. Также социологическими исследованиями в области железнодорожных перевозок занимались социологические центры на региональном уровне и ВЦИОМ.

Объект исследования: пассажирские железнодорожные перевозки дальнего следования как социальное явление и услуга.

Предмет исследования: отношение россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Целью бакалаврской работы является выявление отношения россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие **задачи:**

1. Определить теоретические основания социологического изучения отношения россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.
2. Выявить оценки пассажирами железнодорожных перевозок дальнего следования.
3. Выявить мнение проводников по поводу отношения пассажиров к железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Гипотеза-основание: отношение россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования оценивается больше положительно. Они удовлетворены качеством, условиями и безопасностью железнодорожных перевозок.

Эмпирической базой послужили результаты анкетирования в онлайн формате жителей г. Благовещенск в количестве 200 человек и опроса

проводников пассажирского вагона в форме полужформализованного интервью в количестве 10 человек.

В процессе написания бакалаврской работы были использованы следующие **методы**: теоретические – анализ, синтез, абстрагирование, индукция, дедукция, обобщение; эмпирические – анкетирование в онлайн формате и опрос экспертов в форме полужформализованного интервью.

Теоретическая значимость работы: обобщены теоретические представления о пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования.

Практическая значимость работы: работа может быть использована при эмпирическом изучении отношения россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Разработанная в рамках исследования программа может использоваться для повторных исследований, а также полученные результаты могут использоваться при преподавании социологии мобильности.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИЗУЧЕНИЯ ОТНОШЕНИЯ РОССИЯН К ПАССАЖИРСКИМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ПЕРЕВОЗКАМ ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ

1.1 Значение и динамика пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте

Пассажирские перевозки занимают особое место в работе транспорта. Это обусловлено их высоким социально-экономическим значением в жизни общества и выполнением одной из важнейших гарантий государства - свободы передвижения. Потребность населения в перевозках связана как с производственной деятельностью (поездки к месту работы и в командировки), так и с культурно-бытовой необходимостью (поездки на отдых, туризм, и экскурсии).

Рынок транспортных услуг представлен внутригородскими, пригородными, междугородными и международными видами пассажирских перевозок. Каждый из них характеризуется различной емкостью рынка, видом и уровнем конкуренции, мотивацией поездки и эластичностью спроса.

Внутригородские перевозки являются наиболее значительными по количеству перевезенных пассажиров. В крупных городах транспортный рынок достаточно конкурентен и представлен автобусными, троллейбусными и трамвайными сообщениями, метрополитеном, железнодорожным транспортом, личными автомобилями, маршрутными такси. В небольших городах и населенных пунктах он более монополизирован и представлен, в основном, автобусным транспортом и личными автомобилями граждан. Среди мотиваций поездок преобладают перемещения к месту работы или учебы, в магазины и по другим личным надобностям. Спрос на данные перевозки является неэластичным по цене и доходу, но имеет высокую перекрестную эластичность.¹

¹Авдовский, А.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок [Текст]: учеб. пособие / А.А. Авдовский, А.С. Бадаев, К.А. Белов, под ред. В. А. Кудрявцева. – 5-е изд., стер. – М.: Академия, 2013. – 256 с.

Пригородные перевозки занимают второе место по массовости после внутригородских и представлены железнодорожным, автобусным, а также личным автотранспортом. Спрос на эти перевозки по цене и доходу более эластичен. Большое влияние на окончательный выбор населением определенного вида транспорта оказывает такой неценовой фактор конкуренции, как надежность и удобство расписания. Для населения, совершающего ежедневные поездки в пригородном сообщении на работу и учебу, основным видом транспорта является железнодорожный из-за его высокой провозной способности, надежности и регулярности движения.

Велика его социальная роль в перевозках городского населения на дачные участки, к местам массового отдыха. Кроме того, пригородными поездами выполняется и значительная доля внутригородских перевозок. Ежедневно в пригородном сообщении российскими железными дорогами перевозится около 3,5 млн. пассажиров по данным социологических опросов более 41% пассажиров пригородных поездов совершают поездки на работу и учебу, около 29%- на дачу. Более 45% пассажиров практически ежедневно пользуются железнодорожным транспортом.

Междугородние перевозки значительно различаются по расстояниям поездок пассажиров. В их структуре можно выделить местные и дальние перевозки. Местные перевозки выполняются, в основном, железнодорожным транспортом и автобусами. Транспортный рынок высоко монополизирован. Мотивация поездки ограничена, в основном, «шоп-турами», перевозками по личным надобностям и к местам отдыха. В местных перевозках усиливается роль неценовых факторов конкуренции: удобство времени отправления и прибытия, продолжительность поездки, безопасность и комфортабельность проезда, места нахождения начального и конечного пунктов следования, количество багажа, разрешенного к бесплатному и платному провозу. Спрос на перевозки в этом сообщении эластичен.²

² Саркисов, С.В. Организация перевозок во внешнеэкономических связях / С.В. Саркисов. –М.: Юридическая литература, 2003.

Дальние перевозки выполняются, в основном, железнодорожным и воздушным транспортом и не большой долей автобусных и водных сообщениях. Среди мотивации поездок населения выделяют производственные, рекреационные (на отдых, в гости, экскурсии) и «шоп-туры». На железнодорожном транспорте 35% поездок пассажиров связаны с посещениями родственников и друзей, 33% с командировками и 21% - с поездками к месту отдыха. На воздушном транспорте выше доля деловых поездок - 39% и поездок к месту отдыха - 33%. Конкуренция между железнодорожным и авиатранспортом носит как ценовой, так и не ценовой характер. Спрос эластичен по цене, доходу и цене конкурента, однако сильно дифференцирован по разным группам пассажиров в зависимости от цели поездки каждый из видов транспорта на данном сегменте рынка характеризуется своими преимуществами и недостатками, в связи с чем определяющее значение для потребительского выбора имеет соотношение «цена - качество». Кроме межтранспортной, сильной является конкуренция между разными авиаперевозчиками.

Совершенствование организации перевозок пассажиров и их обслуживания рассматривается на железнодорожном транспорте в качестве одной из приоритетных задач. Ее направленность - это, в первую очередь, сокращения расходов и повышения доходности пассажирских перевозок за счет наибольшего привлечения пассажиров на железнодорожный транспорт. В условиях усиливающейся конкуренции между видами транспорта необходимо реализация мероприятий, связанных с повышением качества и привлекательности железнодорожных пассажирских перевозок. Они направлены на повышение культуры обслуживания пассажиров на вокзалах и в пути следования, увеличение объема сервисных услуг, совершенствование тарифной политики.

1.2 Маркетинг пассажирских перевозок

Важное значение в современных условиях отводится маркетингу. Маркетингом пассажирских перевозок называется система управления,

направленная на полное и эффективное удовлетворение транспортных потребностей населения.

Маркетинг включает:

- анализ состояния и динамики потребительского спроса на рынке транспортных услуг;
- выявление и изучение потребительских предпочтений;
- оценку внешней среды и уровня конкуренции на транспортном рынке;
- определение емкости рынка транспортных услуг населению и рыночной доли железнодорожного транспорта;
- проведение сегментации рынка;
- выявление существующих и перспективных сегментов рынка транспортных услуг населению;
- ценовую политику;
- развитие рекламной деятельности и стимулирование спроса на пассажирские перевозки;
- разработку и продвижение новых транспортных услуг населению.

Результатом маркетинга пассажирских перевозок является создание информационно-аналитической базы для принятия эффективных управленческих решений, позволяющих обеспечить привлечение на железнодорожный транспорт максимального пассажиропотока за счет конкурентоспособной тарифной политики и предоставления населению транспортных услуг требуемого объема и уровня качества.³

Функции проведения маркетинговых исследований в области пассажирских перевозок на железных дорогах должны быть возложены на отделы маркетинга дирекций по обслуживанию пассажиров. Маркетинговые исследования пассажирских перевозок предусматривают систематический анализ рынка транспортных услуг населению и внешней среды для решения тактических и стратегических задач управления пассажирским комплексом

³ Шишков, А.Д., Беседин, И.С., Аверкин, В.А., Корсакова, В.В. Маркетинговые исследования рынка пассажирских перевозок / А.Д. Шишков, И.С. Беседин, В.А. Аверкин, В.В. Корсакова. – М.: МИИТ, 1996. – 125 с.

железнодорожного транспорта. Принципиальной особенностью направленности маркетинговых исследований пассажирских перевозок является тот фактор, что спрос населения на транспортные услуги почти всегда является вторичной потребностью, которая служит для удовлетворения потребностей, имеющих более первичный характер (работа, учеба, отдых, лечение и др.). В связи с этим, при анализе потенциала рынка транспортных услуг обязателен учет изменения первичной потребности в зависимости от уровня социально-экономического развития региона и дифференциации образа жизни проживающего в нем населения.

Источниками информации маркетинговых исследований пассажирских перевозок являются данные статистической отчетности (отраслевой и внеотраслевой) и результаты социологических обследований (анкетирование, опросы, фокус-группы населения и др.).

Обязательным направлением маркетинговых исследований пассажирских перевозок является составление характеристики рынка транспортных услуг населению. Составление транспортной характеристики региона необходимо для оценки и прогнозирования транспортной подвижности населения.⁴

Транспортная характеристика должна включать следующие разделы:

- 1) схема и протяженность путей сообщения в регионе и направления основных пассажиропотоков;
- 2) количество городов с численностью более 1 млн. чел., от 500 тыс. до 1 млн. чел., от 300 до 500 тыс. чел., от 100 до 300 тыс. чел., от 50 до 100 тыс. чел., менее 50 тыс. чел.;
- 3) общая численность населения, в том числе городского и сельского;
- 4) численность занятого населения и пенсионеров;
- 5) возрастной и половой состав населения;
- 6) распределение населения по уровню доходов;
- 7) социальный и профессиональный состав населения;

⁴ Голубков, Е.П. Маркетинговые исследования: теория, практика и методология / Е.П. Голубков, – М.: Финпресс, 1998. – 404 с.

- 8) численность учащихся дневных общеобразовательных школ, студентов средних специальных и высших учебных заведений;
- 9) среднедушевой денежный доход;
- 10) среднемесячная начисленная заработная плата;
- 11) индекс потребительских цен;
- 12) стоимость набора из 19 основных продуктов питания и др.

На основании данной информации дается оценка влияния различных факторов на величину спроса на пассажирские перевозки, учитываемая при принятии управленческих решений. На величину спроса на пассажирские перевозки оказывает влияние большое количество факторов. Их можно объединить в 4 группы: факторы общественной стабильности, макроэкономические, внутриотраслевые и межтранспортные. Перечисленные факторы имеют различную степень влияния на величину спроса и носят как ценовой, так и неценовой характер.⁵

Факторы общественной стабильности оказывают влияние на совокупный спрос населения на транспортные услуги, кроме того, под их воздействием могут значительно изменяться направления пассажиропотоков.

Макроэкономические факторы определяют реальную платежеспособность населения, структуру потребительского бюджета. При анализе их влияния на величину спроса чрезвычайно важно выделять разные бюджетные группы для предоставления широкого спектра транспортных услуг (по качеству и цене). Платежеспособность населения может быть оценена коэффициентом покупательной способности, определяемым отношением доходов населения к стоимости минимальной потребительской “корзины”. Значение коэффициентов покупательной способности по субъектам Российской Федерации показывает их значительную дифференциацию, которую необходимо учитывать при удовлетворении спроса населения на пассажирские перевозки. Влияние внутриотраслевых факторов, особенно уровня тарифов, на

⁵ Лapidус, Б.М., Мачерет, Д.А. Макроэкономическое значение транспорта: сущностный анализ / Б.М. Лapidус, Д.А. Мачерет. 2011. – №1. – С. 13-19.

величину спроса является наиболее сильным. Качество пассажирских перевозок, включающее в себя такие характеристики как скорость, комфортабельность, безопасность поездки и другие, наряду с ценой, определяет конкурентоспособность железнодорожного транспорта на рынке и, в конечном счете, его привлекательность для потенциальных пассажиров. Неравномерность величины спроса по периодам времени и направлениям является закономерностью, которую необходимо учитывать при прогнозировании объемов перевозок.

Межтранспортные факторы учитывают характер транспортного рынка и существующий на нем тип конкуренции. В зависимости от того, к какому типу конкуренции относится конкретный транспортный рынок, должна строиться работа железных дорог. Кроме того, цены конкурентов и качество предоставляемых ими услуг оказывает порой решающее значение на формирование спроса.

Для прогнозирования спроса на пассажирские перевозки необходимо создание имитационных моделей, учитывающих влияние наиболее значимых факторов, позволяющих рассматривать различные варианты воздействия железных дорог на рынок транспортных услуг.

1.3 Социологические исследования в сфере пассажирских перевозок

Важнейшим направлением маркетинга пассажирских перевозок является получение информации путем проведения социологических исследований. Социологическое исследование начинается с проработки проблемы, выдвижения целей и гипотез, построения теоретической модели. После выдвижения целей и гипотез выбирается метод социологического исследования.

Существуют следующие несколько методов проведения социологических исследований: вторичный анализ имеющейся социологической и маркетинговой информации (официальная статистика, публикуемая в журналах, бюллетенях, докладах, справочной и другой официальной

литературе) и эмпирические социологические исследования (интервью, фокус-группы, анкетирование, наблюдения, эксперименты).

Результаты социологических исследований обобщаются, математически усредняются, обобщенные данные представляются в виде статистических таблиц, выводятся и объясняются закономерности. Составляется аналитический отчет, включающий статистически обработанные данные и полученные выводы. Конечный результат исследования - составление на его основании прогноза и маркетинговых рекомендаций по изучаемым вопросам.⁶

Оценка конкурентоспособности железнодорожного транспорта на рынке пассажирских перевозок позволяет оценить эффективность маркетинговой политики. Конкурентоспособность железнодорожного транспорта может быть оценена на каждом конкретном направлении пассажиропотока соотношением “цена - качество”. Для этого требуется информация о полной стоимости поездки, включая затраты, связанные с проездом “от двери до двери”, питанием, постельными принадлежностями, а также учитывающей систему скидок и льгот, предоставляемых различными транспортными компаниями. Кроме того, на основе экспертных оценок специалистов или социологических исследований потенциальных пассажиров проводится ранжирование конкурентоспособности различных видов транспорта по уровню качества предоставляемых услуг.

1.4 Влияние пассажирского железнодорожного сообщения на социально-экономическое развитие

Железнодорожный транспорт исторически занимает в экономике и жизни страны значительную роль, что обусловлено его надежностью, безопасностью, ритмичностью и доступностью, с точки зрения стоимости перевозки. Кроме того, железнодорожный транспорт является стратегически значимым для государства инструментом обеспечения мобильности населения. Деятельность железнодорожного транспорта (тарифообразование и контроль затрат)

⁶ Ритерман, Т.П. Социология: Полный курс / авт.-сост. Т.П. Ритерман. – М.: У-Фактория; АСТ. – Екатеринбург, 2009

находилась в ведении государственных органов планирования и управления. Однако, с учетом перехода к рыночному принципу хозяйствования (создание ОАО «Российские Железные Дороги», далее - ОАО «РЖД»), приоритетным стало обеспечение стабильности финансово-хозяйственной деятельности при рыночном подходе к управлению затратами, а также жестком государственном регулировании тарифов на перевозку грузов и пассажиров.

Таким образом, требования к эффективности управления железнодорожным транспортом повысились, а принятие решений государством об оказании поддержки железнодорожному транспорту существенно затруднилось. Поэтому, в целях повышения эффективности развития железнодорожного транспорта, необходима не только оценка коммерческой эффективности реализации проектов на железнодорожном транспорте, но и оценка его социально-экономического влияния.

Развитие пассажирского железнодорожного сообщения имеет важную социально-экономическую значимость. Так, обеспечение транспортной доступности между регионами страны для граждан повышает их мобильность, тем самым оказывая положительное влияние на развитие городских агломераций, что, в свою очередь, стимулирует экономическое развитие регионов, тяготеющих к новым транспортным коридорам.⁷

Повышение доступности качественных транспортных услуг населению создает потенциал для получения гражданами образовательных и культурных услуг, что, в свою очередь, оказывает влияние на развитие кадрового потенциала и рынка труда страны.

Вместе с тем, развитие пассажирских перевозок и повышение их качества оказывают положительное влияние на рост внутренних и межгосударственных перемещений граждан, повышая туристическую привлекательность страны за счет более доступного транспортного сообщения.

⁷Мирошниченко, О.Ф. Система управления экономическими результатами железнодорожных пассажирских перевозок / О.Ф. Мирошниченко. – М.: МЭИ, 2002. – 290 с.

Кроме того, развитие скоростного и высокоскоростного пассажирского сообщения повышает конкурентоспособность железнодорожного транспорта, преобладающим образом, по сравнению с автомобильным и, в некоторых случаях, с авиационным транспортом.

Социально-экономическая эффективность развития железнодорожного пассажирского сообщения достигается благодаря таким достигаемым эффектам как:

- снижение объемов выбросов вредных веществ вследствие сокращения числа автомобилей на дорогах общего пользования, что, в свою очередь, снижает расходы федерального и местных бюджетов на поддержание экологического баланса;

- сокращение временных затрат граждан при поездках до места работы, что оказывает положительное влияние на рост объема и качества выпускаемой продукции предприятий - их работодателей;

- снижение потерь экономики вследствие сокращения смертности экономически-активного населения в результате транспортных происшествий.⁸

В целях подтверждения вышеперечисленных эффектов, выполнен анализ пассажирского сообщения на сети железных дорог ОАО «РЖД».

Высокий спрос на пассажирские железнодорожные перевозки обусловлен многочисленными факторами, среди которых являются безопасность, ритмичность, умеренная стоимость и независимость от погодных условий. Также, среди положительных факторов, формирующих спрос на пассажирские железнодорожные перевозки, является независимость от дорожных заторов, которые становятся всё большей проблемой на автодорогах общего пользования.

С экономической точки зрения, обеспечение пассажирских пригородных перевозок, при условии установления тарифов, относящихся к регулируемому государством сектору, не является коммерчески-привлекательным, т.к.

⁸ Чикиркин, О.В. Задача дирекции тяги: повышать энергоэффективность перевозок [Текст] / О.В. Чикиркин. – Локомотив. – 2014. – № 5. – С. 9-10.

массовый спрос на пассажирские пригородные перевозки является, по факту, "социальным" заказом государства, направленным на обеспечение транспортной доступности и мобильности населения.

ОАО "РЖД" и компании, осуществляющие пассажирские пригородные перевозки, дотируются из федерального и региональных бюджетов, что позволяет сдерживать рост тарифов для населения и обеспечивать безопасность перевозок, их круглогодичную ритмичность и приемлемый уровень комфорта.

Развитие пассажирских перевозок является стимулом для снижения транспортной нагрузки на автомобильные дороги экономических центров, где достаточно высок уровень транспортных происшествий и существенную роль при затратах времени на транспортировку играют погодные условия и действия участников дорожного движения. Среди положительных факторов развития пассажирских перевозок также является обеспечение возможности развития регионов, тяготеющих к экономическим центрам. Однако, указанные положительные факторы, в отсутствие результатов, свидетельствующих о наличии причинно-следственной взаимосвязи, являются субъективно-осознаваемыми.⁹

В целях оценки влияния развития пассажирских железнодорожных перевозок на социально-экономическое развитие территорий, выполнен анализ статистических данных, отражающих деятельность видов транспорта.

Согласно статистической отчетности, из общего числа перевезенных пассажиров на железнодорожном транспорте, в пригородном сообщении было перевезено 90%, в то время как на автобусном транспорте в пригородном сообщении доля составила 21%. При этом, на пригородное сообщение на железнодорожном транспорте приходится в среднем 23% пассажирооборота, а в пассажирском автобусном 53%.

Вместе с тем, выполнен анализ объемов перевозок пассажиров железнодорожным и автобусным транспортом за ряд лет в пригородном сообщении, а также их дальность.

⁹ Базарова, А.С. Транспорт железнодорожный / Базарова А.С. – ЗАО «ВКР-Интерком – Аудит», 2005. – 138 с.

Результаты анализа статистических данных в динамике позволили сделать следующие выводы:

1. Дальность пригородных пассажирских перевозок выросла и по железнодорожному и по автобусному транспорту, однако темп роста дальности на автобусных перевозках вырос несколько больше, чем на железнодорожных (103% - среднегодовой темп роста на автобусных перевозках и 101% - на железнодорожных) что свидетельствует о растущей востребованности пассажирских перевозок в пригородном сообщении. На общественном автомобильном транспорте ездить стали меньше, но - дальше, что свидетельствует об изменении географии спроса на товары, услуги и мест приложения труда. Учитывая различную степень гибкости в предоставлении транспортных услуг в автомобильной и железнодорожной сферах (организация автобусного маршрута несравнимо легче организации пассажирского железнодорожного сообщения), тенденция, при которой спрос на дальность железнодорожных пригородных перевозок растет менее интенсивно чем дальность автомобильных пригородных перевозок, может свидетельствовать о заполнении потенциала объемов пассажирских перевозок железнодорожным транспортом на существующих направлениях и зарождении спроса на данные перевозки в прилегающих регионах.

2. Рост числа единиц личного автотранспорта в собственности населения может свидетельствовать не только о развитии рынка транспортных средств, но и о наличии у граждан материальной возможности обеспечения потребности в более комфортном перемещении. Таким образом, помимо очевидно существующего спроса на безопасные, ритмичные и доступные, с позиции стоимости, перевозки, можно сделать предположение о существовании спроса на перевозки с повышенным уровнем комфорта, включая ускоренные пригородные перевозки с соответствующим тарифом.¹⁰

¹⁰ ОАО «РЖД» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2003. – Режим доступа: <http://rzd.ru/>.

Вместе с тем, важное значение имеет развитие высокоскоростного пассажирского сообщения, как одного из показателей высокого уровня технологического развития страны.

Однако, следует отметить, что высокоскоростное пассажирское сообщение не всегда обладает коммерческой эффективностью, поэтому, например, высокоскоростные пассажирские перевозки в Европе субсидируются государствами.

В целом, переключение пассажиропотока на железнодорожный транспорт оказывает положительное влияние и на ритмичность и стабильность экономической и производственной деятельности, и на экологическую обстановку. Однако, без комплексного решения проблемы пассажирских перевозок, показатели эффективности инвестиций в развитие перевозок будут весьма относительны и субъективны. Среди факторов, положительно влияющих на эффективность реализации инвестиций в развитие пассажирского движения являются:

- сокращение вредных выбросов в атмосферу за счет переключения пассажиропотока с автомобильного и иного видов транспорта на железнодорожный - оценка величины данного эффекта должна быть рассмотрена в рамках всех стран, оказывающих большое влияние на экологический баланс мира, иначе достигаемый эффект будет нивелирован за счет повышения выбросов в окружающую среду у соседней страны, увеличивающей объем промышленной переработки сырья в целях поставки материальных и иных ресурсов для нужд высокоскоростного пассажирского движения.

В этой связи, оценка эффективности реализации проектов в развитие пассажирского движения подвержена большей степени субъективности оценщика, чем аналогичная оценка развития грузового движения.

Вместе с тем, среди факторов, негативно влияющих на развитие пассажирского сообщения транспортом общего пользования при сопоставимых условиях, является уровень комфортабельности перевозок. При сопоставимых

временных затратах и наличия альтернативы, пассажир предпочтительно воспользуется собственным автотранспортом, ввиду большего уровня комфорта и мобильности, несмотря на более высокие трудовые и финансовые затраты при перемещении.

Выбор в пользу железнодорожных перевозок обеспечивается только при условии существенного сокращения временных затрат на перемещение по железным дорогам при условии значимости временного фактора для пассажира.

2 ОТНОШЕНИЕ ПАССАЖИРОВ К ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ПЕРЕВОЗКАМ ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ

2.1 Оценки пассажирами железнодорожных перевозок дальнего следования

Объект исследования – благовещенцы, пользующиеся железнодорожными перевозками дальнего следования в возрасте от 18 лет.

Предмет исследования – отношение благовещенцев к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Цель – изучить отношение благовещенцев к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Исследование осуществлялось методом опроса в форме анкетирования.

Методика опроса: онлайн анкетирование.

Метод отбора респондентов: стихийная выборка.

Сбор эмпирических данных по теме исследования проходил с 14 июля по 20 июля 2020 года.

Общее количество опрошенных – 200 человек.

Логика построения анкеты:

В начале анкеты был задан фильтрующий вопрос о пользовании железнодорожными перевозками. Далее были заданы вопросы про удобство расписания, причины пользования ж/д транспортом и о его надежности. После следовали вопросы, направленные на оценку качества перевозчика АО «ФПК» и на общую оценку качества перевозок. Далее располагаются вопросы об оценке качества работы проводника с гражданами России и иностранными гражданами. В конце были заданы вопросы, характеризующие респондентов по социально-демографическим признакам.

Основой текстового содержания анкеты являются теоретические знания формирования и развития транспортных комплексов, в т. ч. и железнодорожных, а также знания из общей социологии в работах:

1 Авдовский, А.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок [Текст]: учеб. пособие / А.А. Авдовский, А.С. Бадаев, К.А. Белов, под ред. В. А. Кудрявцева. – 5-е изд., стер. – М. : Академия, 2013. – 256 с.

2 Гоманков, Ф.С. Технология и организация перевозок на железнодорожном транспорте / Ф.С. Гоманков, А.Д. Омаров, З.С. – М. : Транспорт, 1994 г., 208 с.

3 Батыгин, Г.С. Лекции по методологии социологических исследований / Г.С. Батыгин. – М. : Аспект Пресс, 1996.

4 Батыгин, Г.С. Обоснование научного вывода в прикладной социологии / Г.С. Батыгин. – М., 1986.

5 Железные дороги России. Общий курс. – СПб. : Информационный центр «Выбор», 2004. – 368 с.

6 Иванкова, Л.Н. Сервис на транспорте / Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванков, А.В. Комаров. –Иркутский государственный университет путей сообщений, 240100, ИрГУПС, 2003. –59 с.

7 Лецкий, Э.К. Информационные технологии на железнодорожном транспорте / Э.К. Лецкий. –М. : УМК МПС России, 2000. – 680 с.

8 Санькова, Г.В., Одуденко, Т.А. Информационные технологии в перевозочном процессе /Г.В. Санькова, Т.А. Одуденко. – Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2012. – 111 с.

Социально–демографическая характеристика респондентов:

Таблица 1

Пол	Процент
Женский	67
Мужской	33
Итого	100

Таблица 2

Возраст	Процент
18-30	70
31-44	22

Продолжение таблицы 2

45-54	7
55 и старше	1
Итого	100

Таблица 3

Социальное положение	Процент
Студент/ка	42
Работающий/ая	41
Безработный/ая	7
Частный предприниматель	9
Пенсионер	1
Итого	100

Таблица 4

Доход	Процент
от 0 до 10 000 тысяч рублей	28
от 10 000 до 20 000 тысяч рублей	22
от 20 000 до 30 000 тысяч рублей	22
от 30 000 и выше тысяч рублей	28
Итого	100

Таблица 5

Тип вагона	Процент
Плацкарт	66
Купе	27
Вагон СВ	7
Сидячий вагон	0
Итого	100

Причины и цели пользования железнодорожными перевозками дальнего следования:

Прежде всего, выяснилась частота пользования железнодорожными перевозками дальнего следования у благовещенцев:



Рисунок 1

Так, можно сказать, что большая часть благовещенцев пользуется пассажирскими железнодорожными перевозками дальнего следования несколько раз в год (57%). Небольшая часть пользуется ежемесячно (20%) и еженедельно (10%) и лишь единицы могут воспользоваться ж/д перевозками раз в год и реже. Частое пользование можно объяснить тем, что благовещенцам необходимо передвижение по стране в целях удовлетворить свои потребности по различным причинам (работа, путешествие, личные встречи), преодолевая большие расстояния.

¹¹ Вопрос-фильтр

Отметим некоторые половозрастные особенности:



Рисунок 2

Так, мы видим, что большинство женщин и мужчин пользуются железнодорожными перевозками несколько раз в год. Женщины опередили мужчин лишь в параметре «несколько раз в год», во всех остальных параметрах мужчины превзошли женщин. Мужчины чаще пользуются ж/д перевозками так как их работа связана с вахтовым методом производства. Женщины же реже пользуются ж/д перевозками, так как преследуют другие цели (путешествия, личные встречи).



Рисунок 3

Здесь мы наблюдаем, что благовещенцы в возрасте 45-54, 55 и старше самые пассивные пользователи ж/д перевозок. Это связано с тем, что люди в таком возрасте ведут привычный образ жизни, то есть сидят дома, ведут хозяйство, работают и т.д., так же они опасаются пользоваться ж/д перевозками дальнего следования в одиночку. Самыми активными пользователями являются респонденты в возрасте 18-30 лет, то есть молодежь. Причиной этого является активный образ жизни (различные встречи, путешествия, работа), так же многие из них это студенты, которые учатся в других городах и ж/д перевозки являются для них более бюджетным вариантом добраться по места учебы. Не менее активными являются люди в возрасте 31-44, причинами пользования тут могут служить работа в дали от дома, рабочие встречи, отдых.

Отметим некоторые особенности социального положения:



Рисунок 4

Так, студенты и работающие более активно пользуются ж/д перевозками несколько раз в год и ежемесячно. Причинами тут будут являться учёба и работа, а также личные причины (переезды, встречи, гостевание). Несколько раз в год из домов выбирают так же пенсионеры и безработные люди. Скорее всего это связано с отдыхом, путешествиями и личными причинами, а также с уровнем доходов.

Особенности уровня дохода:

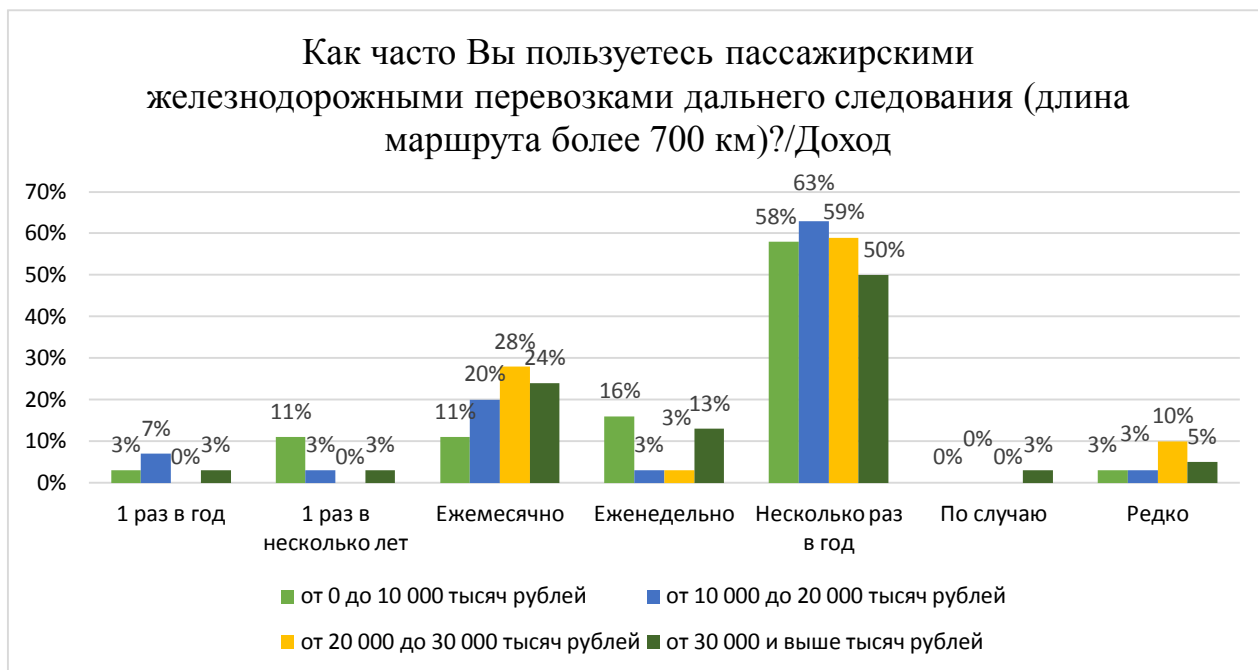


Рисунок 5

Так, мы наблюдаем, что большинство респондентов пользующиеся услугами ж/д перевозок имеют ежемесячный доход от 0 до 10 000 тысяч рублей, скорее всего это студенты и безработные, которые пользуются перевозками для того, чтобы добраться до места учебы, так как ж/д перевозки самый дешевый вариант. Такие же показатели имеют и благовещенцы с доходом от 30 000 и выше тысяч рублей, они пользуются ж/д перевозками в целях путешествия, отдыха, личных встреч, работы и т.д. Менее активными пользователями ж/д перевозок являются благовещенцы с доходом от 10 000 до 20 000 тысяч рублей и от 20 000 до 30 000 тысяч рублей. Таким образом, можно сказать, что уровень дохода влияет на пользование ж/д перевозками дальнего следования. Респонденты с меньшим и большим доходом чаще пользуются перевозками, скорее всего это студенты и частные предприниматели, для которых ж/д перевозки являются альтернативным способом добраться до необходимого места учебы и работы. Благовещенцы со средним доходом менее активно пользуются ж/д перевозками, скорее всего им требуется время, чтобы накопить средства для пользования ж/д перевозками.

Выясним, в зависимости от типа вагона, которым пользуются благовещенцы:



Рисунок 6

Так, мы видим, что респонденты, которые пользуются ж/д перевозками несколько раз в год, предпочитают ездить больше в вагонах типа купе. Возможно это связано с тем, что они используют ж/д перевозками редко, но с комфортом повышенного качества. Совсем недалеко ушли от них благовещенцы, которые пользуются типом вагона – плацкарт. Скорее всего, это студенты и работающие люди с низким доходом. Есть и те, кто пользуется вагоном класса СВ, скорее всего это те люди, заработок которых выше 30 000 тысяч рублей в месяц. Вагоном типа сидячий никто из респондентов не пользуется, скорее всего это связано с тем, что людям некомфортно преодолевать большое расстояние в сидячем положении.

Выясним, причины пользования железнодорожными перевозками дальнего следования:



1213

Рисунок 7

Так, большинство благовещенцев пользуются ж/д перевозками дальнего следования по причине экономности (сравнительно низкая стоимость перевозок) (60%). 49% респондентов пользуются ж/д перевозками с целью преодолеть большое расстояние. По причинам внепогодности и комфортных условий пользуются по 37% благовещенцев. По причинам безопасности пользуются 33% и по причинам возможности более удобного путешествия с большим багажом 23%.

¹² Вопрос после вопроса-фильтра

¹³ Итоговый процент больше 100, т.к. респонденты могли выбрать более одного ответа

Отметим половозрастные особенности:



Рисунок 8

Так, мужчины больше предпочитают в ж/д перевозках экономичность. Так же они больше, чем женщины выбрали причину непогодности. Женщины же больше предпочитают комфортные условия, безопасность и возможность преодолеть большое расстояние. Возможно это связано с тем, что женщины больше переживают за здоровье и за комфорт во время дороги. Мужчины же более спокойнее относятся к этому.

¹⁴ Итоговый процент больше 100, т.к. респонденты могли выбрать более одного ответа



15

Рисунок 9

Так, благовещенцы в возрасте 45-54 выбирают ж/д перевозки больше по причине преодолеть большое расстояние. Скорее всего это связано с тем, что респонденты в этом возрасте предпочитают путешествовать. Причины комфортных условий и непогодности больше привлекают благовещенцев в возрасте 55 лет и старше. Возможно, это потому что люди в таком возрасте переживают за своё здоровье.

¹⁵ Итоговый процент больше 100, т.к. респонденты могли выбрать более одного ответа

Выясним, с какими целями благовещенцы пользуются железнодорожными перевозками дальнего следования:



Рисунок 10

Так, чуть больше половины респондентов (54%) пользуются ж/д перевозками по личным причинам, меньше половины (44%) с целью путешествия. По социальным причинам пользуются 39% благовещенцев, по коммерческим лишь 29% и с целью перевозок вещей всего 16%.

¹⁶ Итоговый процент больше 100, т.к. респонденты могли выбрать более одного ответа

Отметим половозрастные особенности:

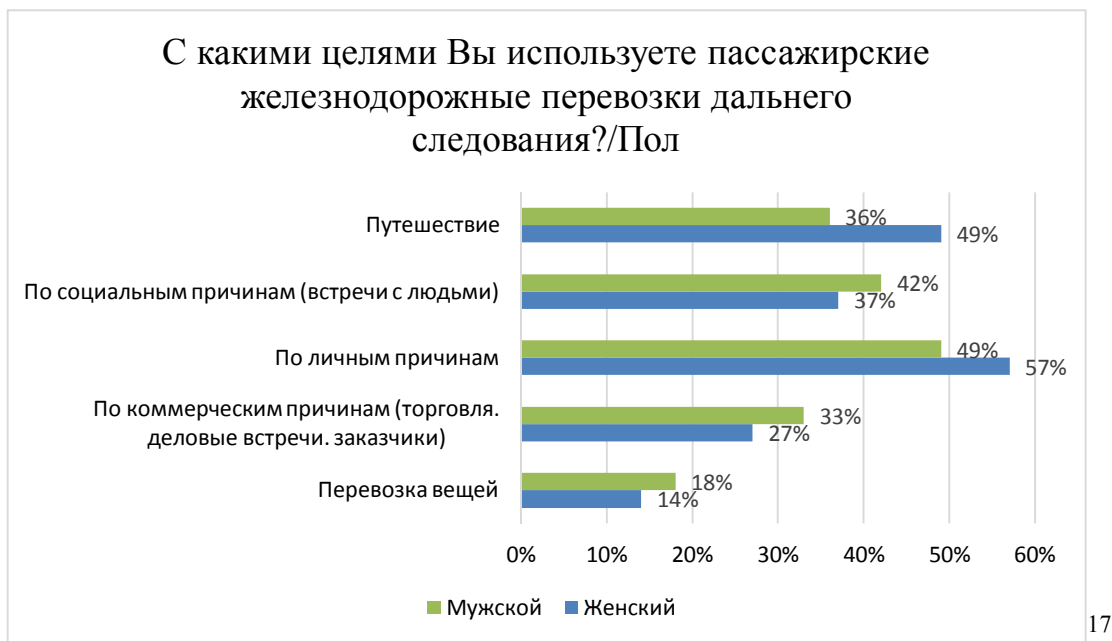


Рисунок 11

Так, женщины больше пользуются по личным причинам и с целью путешествия пассажирскими ж/д перевозками дальнего следования, чем мужчины. Скорее всего это связано с тем, что женщины предпочитают больше отдыхать, чем мужчины. Мужчины же больше, чем женщины пользуются ж/д перевозками по коммерческим, социальным причинам и с целью перевозок вещей. Скорее всего это связано с разноплановой работой мужчин, которая требует много выездов в другие города.

¹⁷ Итоговый процент больше 100, т.к. респонденты могли выбрать более одного ответа



Рисунок 12

Так, респонденты в возрасте 18-30 лет больше используют ж/д перевозки по личным причинам. Скорее всего это студенты и работающие люди. В 31-44 лет благовещенцы в основном пользуются ж/д перевозками тоже по личным причинам и по коммерческим. Возможно, это работающие люди и частные предприниматели, работа которых связана с передвижением по стране. По причинам путешествия в основном пользуются благовещенцы в возрасте 45-54 лет, а люди в возрасте 55 и старше пользуются по личным причинам ж/д перевозками дальнего следования. Скорее всего это связано с тем, что у людей в таком возрасте есть потребность в улучшении здоровья, именно поэтому они путешествуют, посещают санатории, курорты и т.д.

Соответствие качества цене железнодорожных перевозок:

¹⁸ Итоговый процент больше 100, т.к. респонденты могли выбрать более одного ответа

Выясним, соответствует ли качество пассажирских железнодорожных перевозок цене:



Рисунок 13

Так, больше половины 77% респондентов считают, что качество пассажирских железнодорожных перевозок соответствует цене, то есть цена оправдывает качество перевозок (комфортные условия, отношение персонала, чистота и порядок в пути следования). 20% считают, что качество не соответствует цене. Возможно это связано с тем, что цена на билеты была слишком завышена, а качество вагона было плохое, так как потребность в ж/д перевозках большая, а вагонов хорошего качества недостаточно.

Отметим половозрастные особенности:

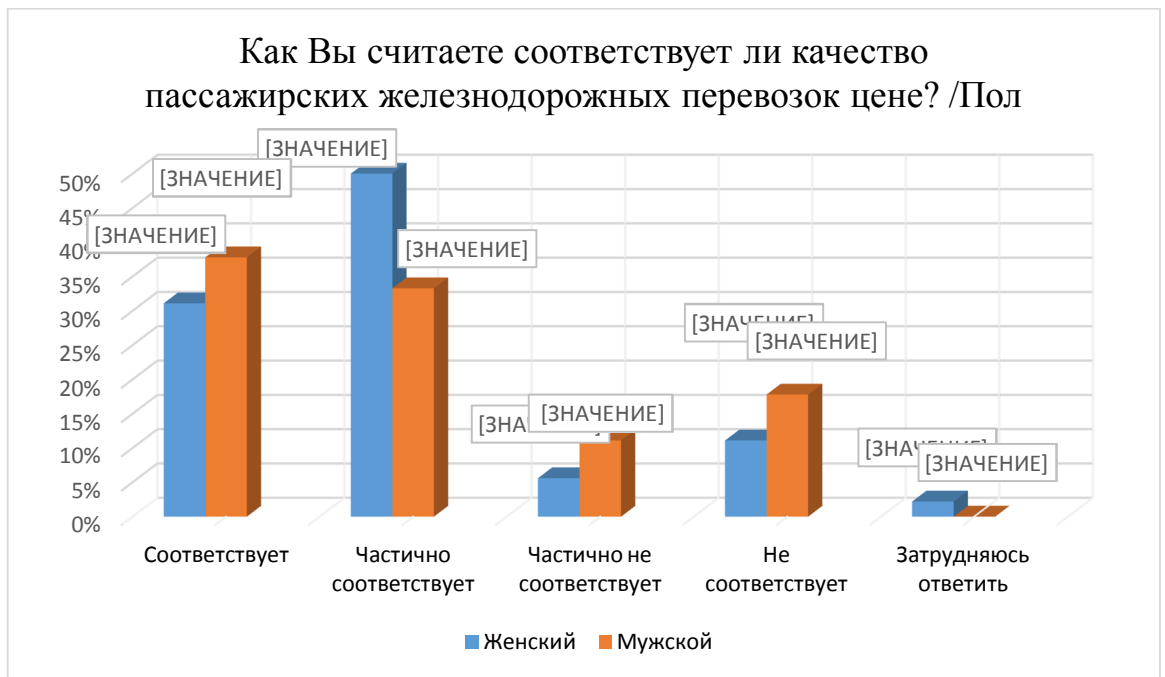


Рисунок 14

Так, мужчины больше придерживаются мнения, что цена пассажирских железнодорожных перевозок соответствует качеству. Женщины же больше считают, что цена частично соответствует качеству. Среди критерия «частично не соответствует» и «не соответствует» женщины имеют лидирующую позицию. Возможно это связано с тем, что женщины более требовательнее к условиям.

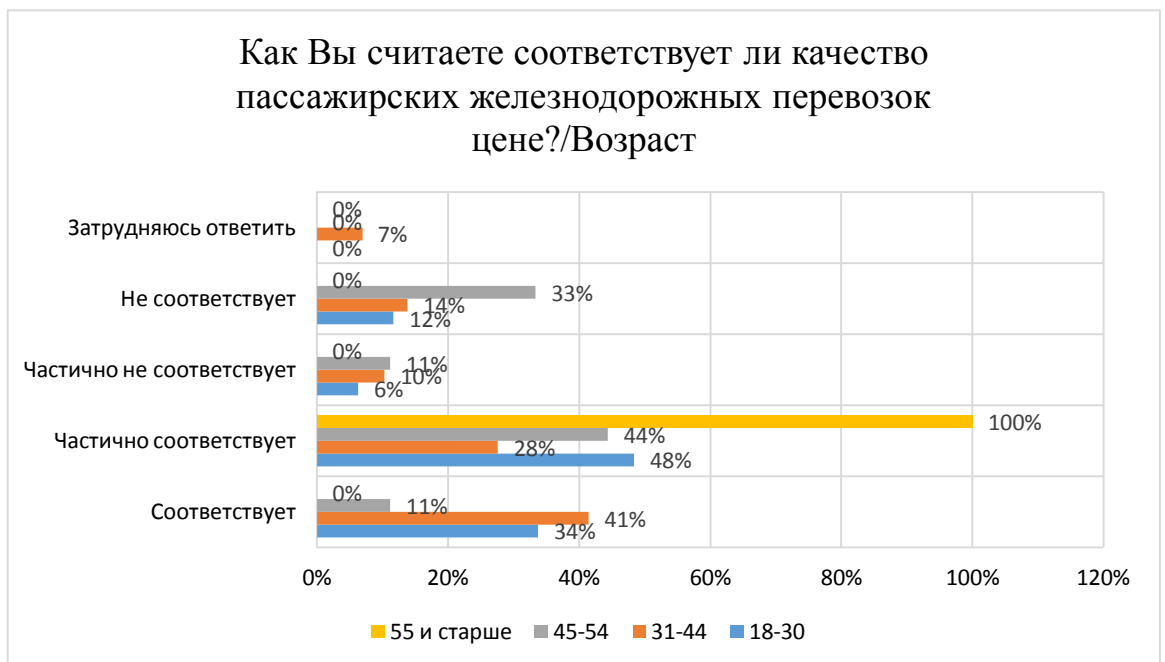


Рисунок 15

Так, респонденты в возрасте 55 и старше лет уверены, что цена пассажирских железнодорожных перевозок частично соответствует качеству. Благовещенцы в возрасте 18-30 лет тоже больше придерживаются мнения, что цена частично соответствует качеству. Скорее всего, это связано с тем, что они не полностью удовлетворены качеством услуг ж/д перевозок, недовольны условиями вагона. Респонденты в возрасте 31-44 лет считают, что цена соответствует качеству. Возможно это связано с тем, что в таком возрасте люди вечно спешат куда-то, поэтому не обращают особого внимания на качество.

Отметим особенности социального положения:



Рисунок 16

Так, пенсионеры, работающие благовещенцы и студенты считают, что цена ж/д перевозок частично соответствует качеству. Скорее всего это связано с тем, что они более требовательны к качеству сервиса в пути следования, ведь не всегда компания ж/д перевозок предоставляет качественные вагоны. Безработные респонденты считают, что качество соответствует цене.

Отметим особенности дохода:



Рисунок 17

Так, из диаграммы можно увидеть, что благовещенцы со всеми уровнями дохода считают, что качество пассажирских железнодорожных перевозок соответствует цене, то есть респондентов устраивают вагоны, приобретенные места (верхняя, нижняя, боковая полка), наличие или отсутствие кондиционера, а также розеток, биотуалетов.

Оценка работы и отношение обслуживающего персонала железнодорожного транспорта к пассажирам:

Выясним, считают ли благовещенцы обслуживающий персонал компетентным:



Рисунок 18

Так, 74% благовещенцев считают обслуживающий персонал компетентным. 12% респондентов считают обслуживающий персонал железнодорожного транспорта некомпетентным. Возможно, это связано с тем, что были конфликты с персоналом, либо какое-то недопонимание. 14% затруднились ответить на этот вопрос. Скорее всего, они не смогли до конца оценить компетентность персонала. В целом благовещенцы придерживаются мнения, что обслуживающий персонал железнодорожного транспорта компетентен.

Отметим гендерные особенности:

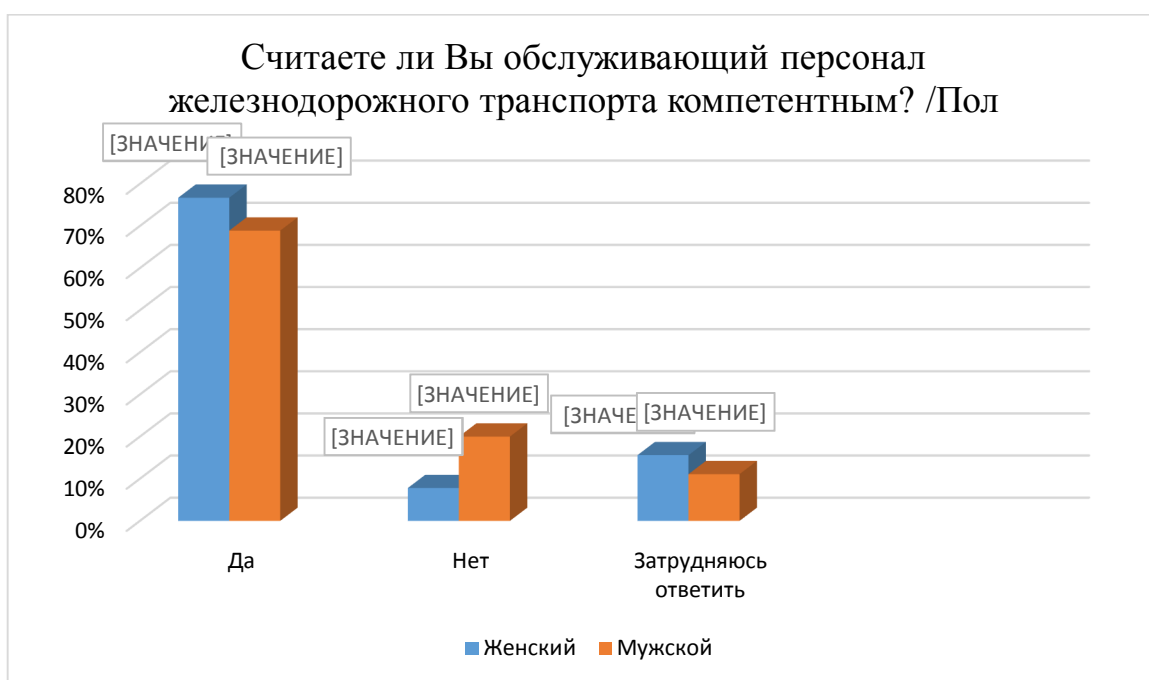


Рисунок 19

Так, женщины больше, чем мужчины считают обслуживающий персонал компетентным. Мужчины же наоборот больше, чем женщины считают обслуживающий персонал железнодорожного транспорта некомпетентным. Возможно, мужчины имели конфликты с обслуживающим персоналом. На собственном опыте могу сказать, что мужчины требуют к себе больше внимания, в то время как персонал занимается своей работой и не может этого дать пассажиру.

Отметим особенности социального положения:

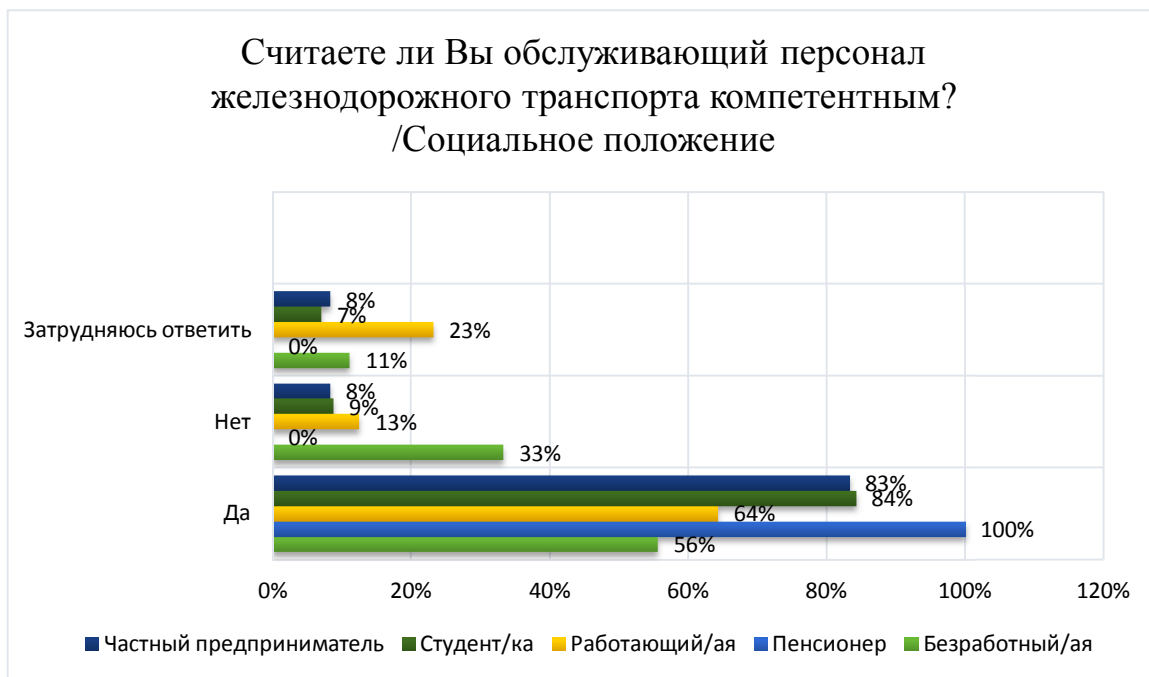


Рисунок 20

Так, пенсионеры, студенты и частные предприниматели считают обслуживающий персонал ж/д транспорта компетентным. Возможно, обслуживающий персонал отлично выполняют свою работу, а также просьбы пассажиров. Если говорить о некомпетентности персонала, то тут большинство безработных людей поддержали эту точку зрения. Скорее всего, персонал не качественно выполнял свою работу, игнорировал просьбы пассажиров или они просили больше, чем могут им дать, а также безработным не всегда удается понять, как порой тяжела работа персонала. Таким образом, благовещенцы придерживаются мнения, что обслуживающий персонал компетентен в своей работе.

Поясним, как респонденты оценивают внешний вид обслуживающего персонала:

Таблица 6

Оцените внешний вид обслуживающего персонала железнодорожного транспорта по критериям:	Соответствует	Не в полной мере соответствует	Не соответствует	Итого
Наличие и состояние бейджика	74%	22%	4%	100%
Состояние обуви	73%	25%	2%	100%
Состояние формы (юбка/брюки, рубашка, жилетка, галстук)	84%	13%	3%	100%
Состояние волос	70%	26%	4%	100%
Макияж (только у женщин)	63%	26%	11%	100%
Отсутствие на открытых частях тела татуировок и пирсинга	68%	24%	8%	100%

Таким образом, респонденты положительно оценили внешний вид обслуживающего персонала.

Выясним, обеспечивает ли проводник пассажирского вагона чистоту и порядок в вагоне:



Рисунок 21

Таким образом, большинство респондентов считают, что проводник обеспечивает чистоту и порядок в вагоне. Скорее не обеспечивает, чем обеспечивает порядок и чистоту в вагоне считают всего 5% респондентов. Возможно, они сталкивались с ситуацией, когда в вагоне был беспорядок. Затруднились ответить на этот вопрос 1% опрошенных. В целом, можно сделать вывод, что проводник держит вагон в пути следования в чистоте. Для проводника поддерживать чистоту и порядок в вагоне важно, так как поезд — это общественный транспорт.

Отметим половозрастные особенности:

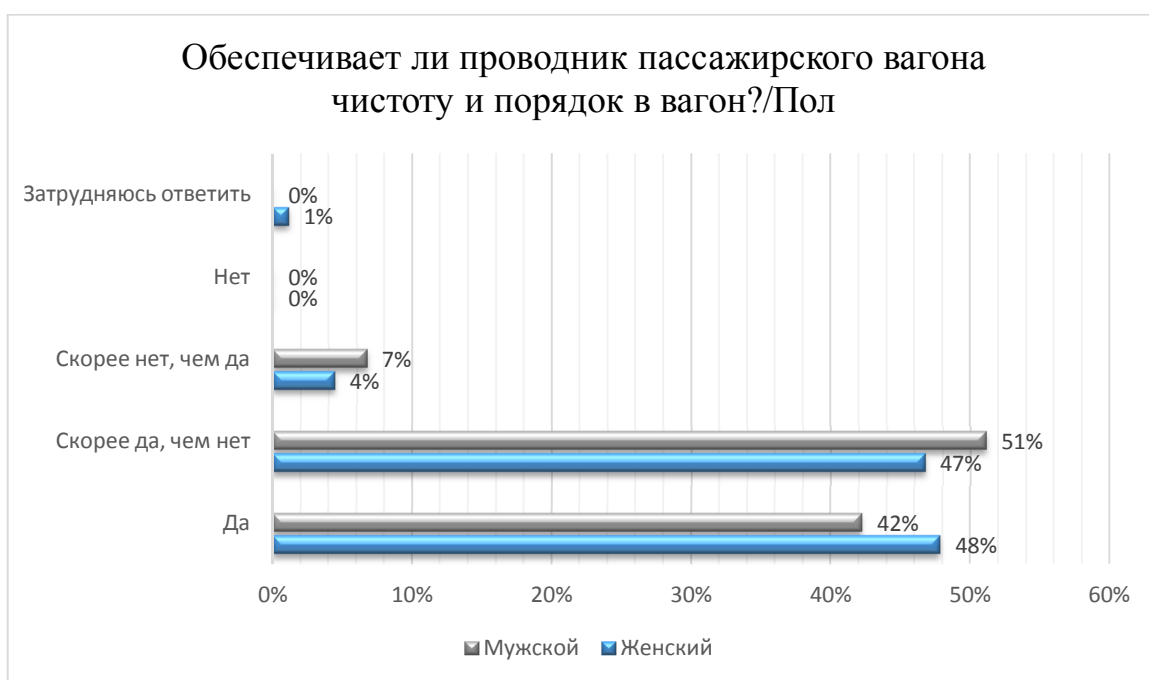


Рисунок 22

Так, мнения мужчин и женщин не разошлись. Оба пола придерживаются мнения, что проводник пассажирского вагона обеспечивает чистоту и порядок в вагоне. Небольшой процент мужчин (7%) ответили, что не всегда проводник обеспечивает чистоту и порядок в вагоне. Возможно, были ситуации, когда было грязно в вагоне в связи с халатностью проводника, либо мужчины требовали больше, чем может сделать проводник.

Выясним, информирует ли проводник пассажирского вагона пассажиров:



Рисунок 23

Так, больше половины респондентов (67%) ответили, что слышали и сталкивались с тем, что проводник пассажирского вагона должен информировать пассажиров не более чем за 30 минут до прибытия на станцию назначения. 23% благовещенцев слышали об этом, но не сталкивались. Возможно, проводник пассажирского вагона, который обслуживал этих пассажиров был некомпетентен в своей работе. 4% опрошенных слышат об этом впервые. Скорее всего, они не сталкивались с такой ситуацией. 5% благовещенцев затруднились ответить на этот вопрос. В целом, можно сказать, что благовещенцы слышали и сталкивались с такой ситуацией.

Отметим половозрастные особенности:



Рисунок 24

Так, основной процент респондентов и женщин, и мужчин ответили, что они слышали и сталкивались с тем, что проводник пассажирского вагона должен информировать пассажиров не более чем за 30 минут до прибытия на станцию назначения. Скорее всего, в пути следования их обслуживал компетентный проводник. Могу сказать, что это одна из основных обязанностей проводника высадить пассажира на своей станции, так как провозить «зайцев» строго запрещено. Если говорить о ситуации «слышал, но не сталкивался», то тут преимущество у мужчин.

Выясним, в зависимости от типа вагона, которым пользуются благовещенцы:



Рисунок 25

Так, мы наблюдаем, что большинство респондентов, которые пользуются вагоном типа купе слышали и сталкивались с тем, что проводник пассажирского вагона должен информировать пассажиров не более чем за 30 минут до прибытия на станцию назначения. Скорее всего, отношение к пассажирам лучше, так как они потратили большую сумму на покупку билета. Слышали, но не сталкивались с такой ситуацией благовещенцы, пользующие вагоном типа СВ. Можно сказать, что в основном благовещенцы сталкивались с такой ситуацией.

Что касается, своевременно ли обслуживающий персонал выполняет просьбы/устраняет жалобы:

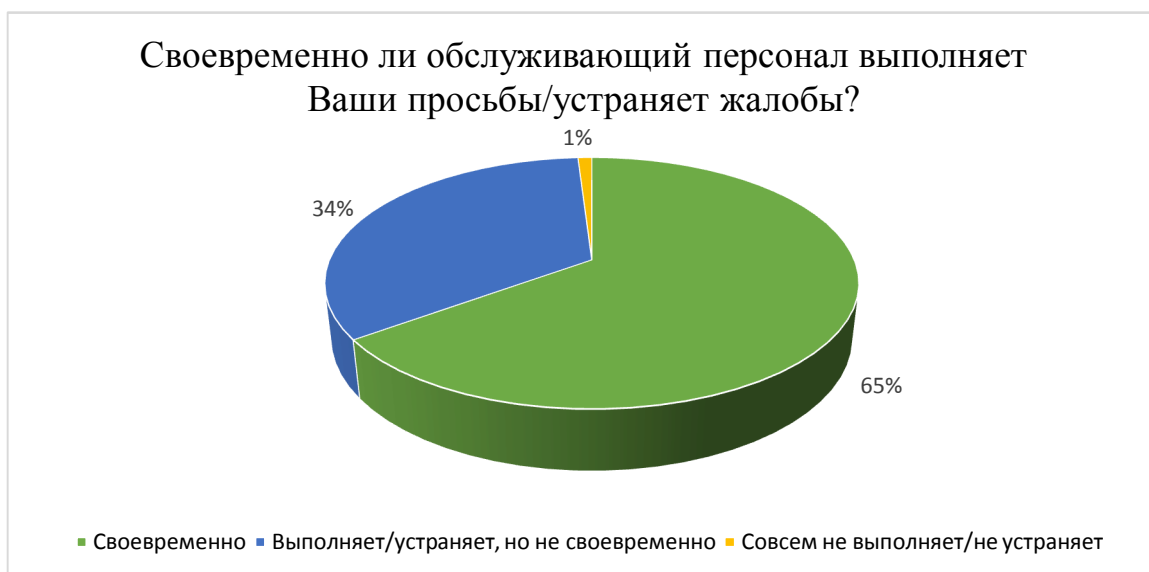


Рисунок 26

Так, больше половины респондентов 65% ответили, что обслуживающий персонал выполняет просьбы и устраняет жалобы своевременно. Треть опрошенных 34% считают, что обслуживающий персонал выполняет и устраняет жалобы, но не своевременно. И лишь 1% благовещенцев ответили, что обслуживающий персонал совсем не выполняет просьбы и не устраняет жалобы. Таким образом, обслуживающий персонал реагирует на просьбы и жалобы пассажиров, так как это в целях и обязанностях персонала, чтобы не получить жалобы в книгу жалоб и предложений.

Отметим половозрастные особенности:

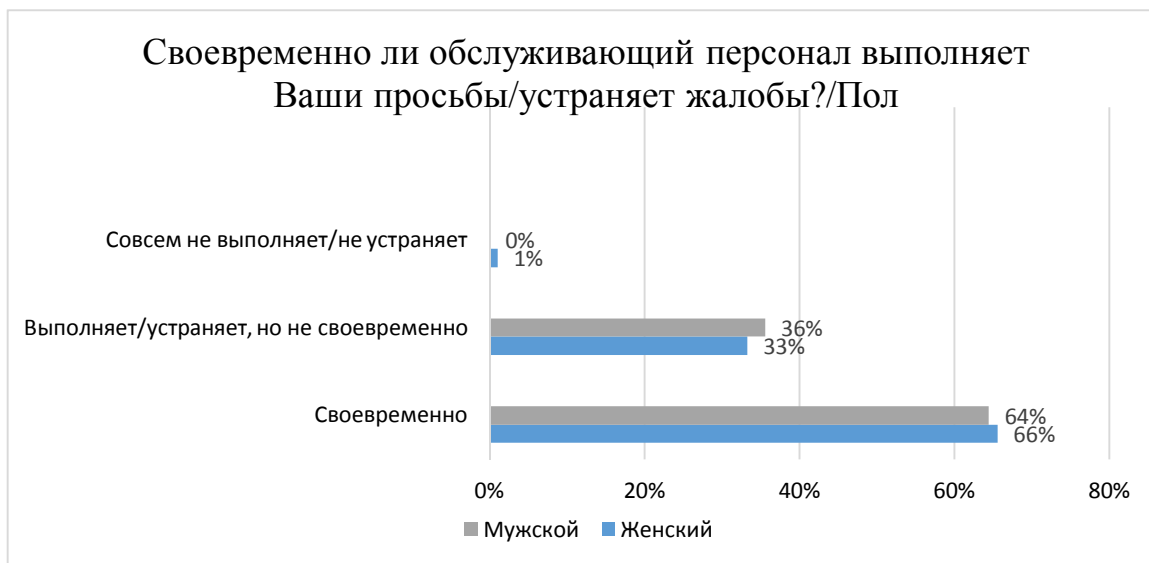


Рисунок 27

Так, мнение женщин и мужчин совпали. Основной процент опрошенных и женщин, и мужчин ответили, что обслуживающий персонал своевременно выполняет просьбы и устраняет жалобы. Треть благовещенцев и мужчин, и женщин считают, что персонал выполняет просьбы и устраняет жалобы, но не своевременно.

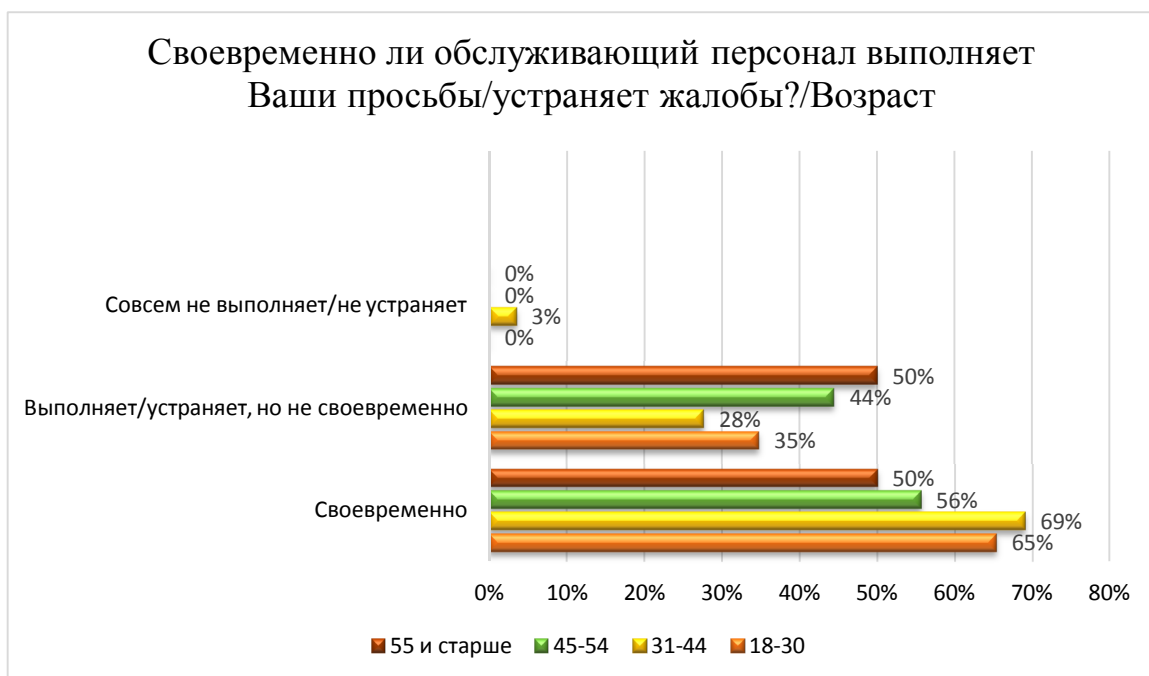


Рисунок 28

Так, большинство респондентов в возрасте 31-44 лет считают, что обслуживающий персонал своевременно выполняет просьбы и устраняет жалобы. Благовещенцы в возрасте 18-30 лет и 45-54 лет придерживаются такой же точки зрения. Возможно, они следовали в пути с компетентным персоналом, который выполняет свои обязанности в полной мере. У респондентов в возрасте 55 и старше лет мнение разделилось поровну. Половина считают, что персонал своевременно выполняет просьбы и устраняют жалобы, половина считает, что не своевременно.

Немаловажно узнать, как благовещенцы оценивают профессионализм обслуживающего персонала железнодорожного транспорта:



Рисунок 29

Так, 42% респондентов оценили профессионализм обслуживающего персонала железнодорожного транспорта на 5 баллов, такое же количество благовещенцев оценили на 4 балла. Возможно, обслуживающий персонал железнодорожного транспорта выполнял свою работу грамотно. 11% опрошенных оценивают профессионализм обслуживающего персонала на 3 балла, 4% благовещенцев оценивают на 2 балла и всего 1% на 1 балл. Так, обслуживающий персонал можно считать профессионалами в своём деле.

Средние оценки профессионализма обслуживающего персонала в зависимости от уровня дохода:

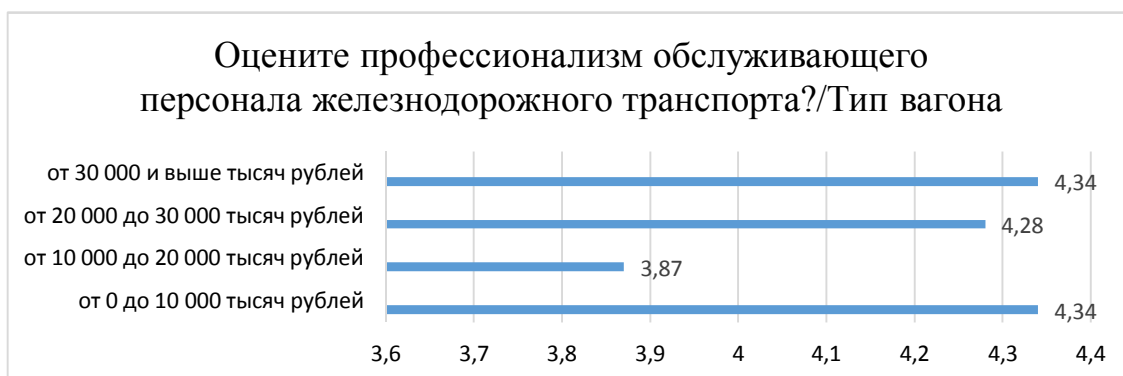


Рисунок 30

Так, благовещенцы с доходом от 10 000 до 20 000 тысяч рублей в среднем оценили на 3,87 балла, что говорит о том, что профессионализмом обслуживающего персонала они не всегда довольны. Остальные респонденты в среднем на отлично оценили профессионализм персонала.

Средние оценки профессионализма обслуживающего персонала в зависимости от типа вагона:

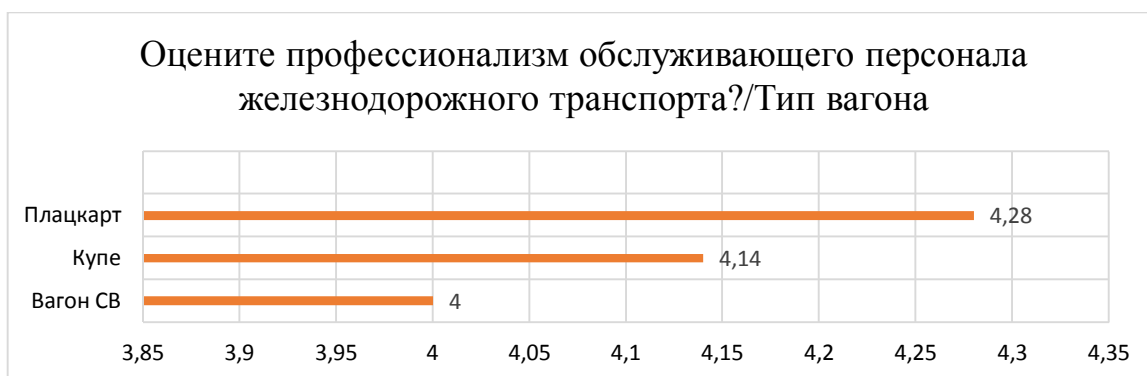


Рисунок 31

Так, средний балл оценки профессионализма можно считать хорошим. Мнение благовещенцев пользующиеся разными типами вагона совпали.

Таким образом, средний балл профессионализма обслуживающего персонала 4,22. Можно сказать, что благовещенцы удовлетворены персоналом, но бывали ситуации, когда персонал в силу своей неопытности не смог разрешить некоторые вопросы.

Выясним, отличается ли уровень и качество обслуживания иностранных граждан и граждан России:



Рисунок 32

Так, почти половина респондентов 42% ответили, что уровень и качество обслуживания иностранных граждан и граждан России не отличается. Скорее всего, они не следовали в пути с иностранными гражданами. 29% благовещенцев ответили, что уровень и качество обслуживания отличается. Скорее всего, обслуживающий персонал хочет показать гражданам отличную работу российских ж/д перевозок. Треть (30%) благовещенцев затруднились ответить на этот вопрос. Можно сделать вывод, что уровень и качество обслуживания иностранных граждан и граждан России отличается. Это связано с тем, что персонал хочет оставить отличное впечатление от поездки, чтобы иностранные граждане чаще пользовались услугами ж/д перевозок, поэтому уделяют им больше внимания.

¹⁹ Вопрос-фильтр

Поясним, по каким критериям отличается уровень и качество обслуживания иностранных граждан и граждан России:



Рисунок 33

Так, 25% благовещенцев отметили такое качество, которое отличает уровень и качество обслуживания иностранных граждан и граждан России, как информированность, 20% отметили вежливость и соблюдение правил этикета. 16% выделили качество доброжелательность и такой же процент внимание к просьбам и жалобам, 11% выделили качество обеспечение чистоты в купе. В целом, можно сказать, что гражданам России в обслуживании не хватает информированности и вежливости.

²⁰ Вопрос после вопроса-фильтра

Отметим половозрастные особенности:



Рисунок 34

Так, мужчины больше отметили такие качества, которые отличают уровень и качество обслуживания иностранных граждан и граждан России, как внимание к просьбам и жалобам, доброжелательность, информированность и обеспечение чистоты в купе. Скорее всего, обслуживающий персонал был более приветливее к иностранным пассажирам. Женщины же выделили такие качества как, вежливость и соблюдение правил этикет. Возможно, было грубое отношение со стороны обслуживающего персонала.

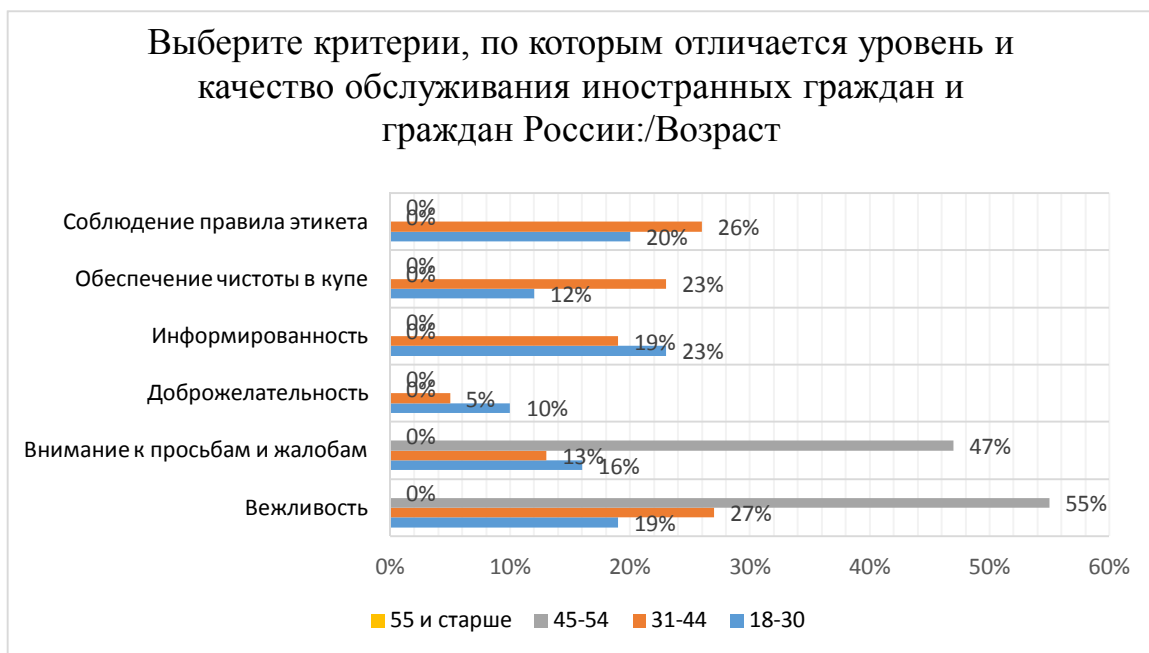


Рисунок 35

Так, благовещенцы в возрасте 18-30 лет в большинстве отметили все критерии, по которым отличается уровень и качество обслуживания иностранных граждан и граждан России. Скорее всего, обслуживающий персонал проявлял свои профессиональные качества больше по отношению к иностранным гражданам.

Наличие конфликтов и степень участия в них:

Немаловажно узнать, что касается конфликтов с обслуживающим персоналом железнодорожного транспорта:

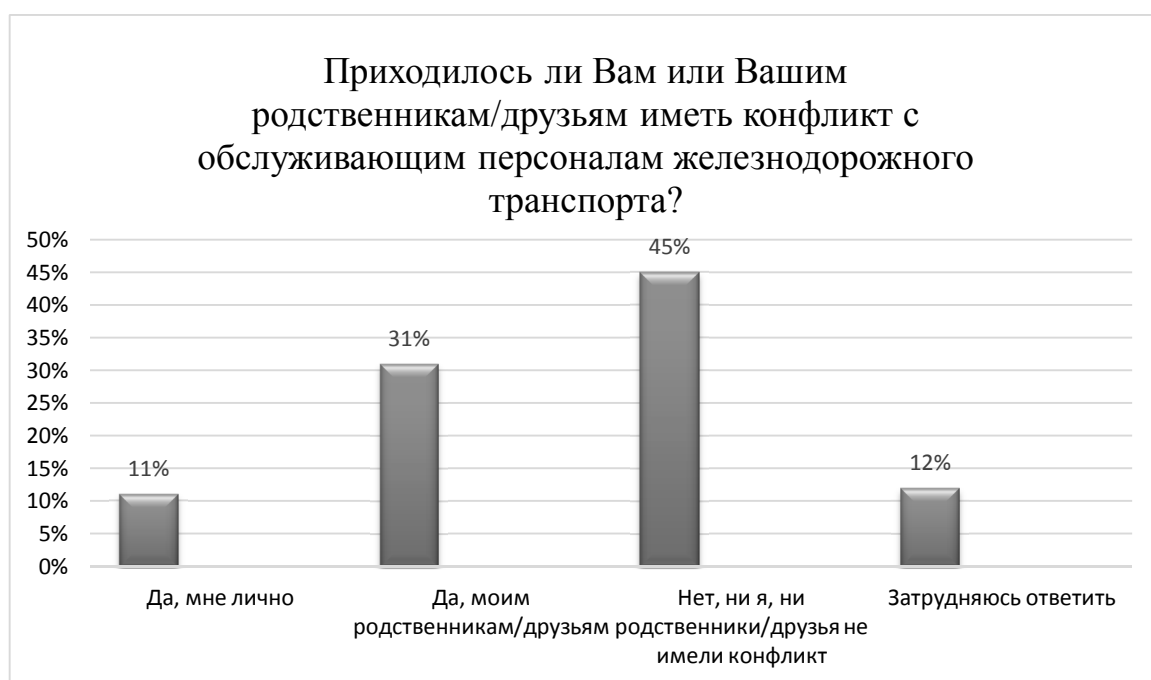


Рисунок 36

Так, практически половина (45%) благовещенцев ответили, что ни им, ни родственникам/друзьям не приходилось иметь конфликт с обслуживающим персоналом железнодорожного транспорта. Скорее всего, в пути следования был компетентный и лояльный персонал. Треть респондентов (31%) отметили, что их родственникам/друзьям приходилось иметь конфликт. 11% опрошенных лично имели конфликт с обслуживающим персоналом. Возможно, были недопонимания между пассажиром и персоналом ж/д транспорта. Таким образом, конфликты в пути следования происходят, но редко.

Отметим половозрастные особенности:



Рисунок 37

Так, большинство мужчин и женщин ответили, что не приходилось иметь конфликт с обслуживающим персоналом ни им, ни родственникам/друзьям. Персонал старается сдерживать свои эмоции на недовольства пассажиров, так как наличие конфликтов может грозить штрафными санкциями.

Поясним, являлись ли благовещенцы и их друзья/родственники свидетелями конфликта:



Рисунок 38

Так, половина респондентов (53%) ответили, что они и их друзья/родственники являлись свидетелями конфликта. Меньше половины опрошенных (39%) не являлись свидетелями конфликта, в частности их друзья тоже. Малая часть (8%) затруднились ответить на этот вопрос. В целом, можно сказать, что конфликтов не избежать. Могу сказать, что, находясь много дней в пути следования не всегда получается сдержать свои эмоции.

Оценка железнодорожных перевозок и железнодорожного транспорта:

Выясним, как респонденты оценивают удобство расписания железнодорожных перевозок дальнего следования:



Рисунок 39

Так, большинство благовещенцев удовлетворены удобством расписания 45%. Частично удовлетворены 39%, т.е. не меньшая часть опрошенных. Не удовлетворены удобством расписания 3% и частично не удовлетворены 4% респондентов. Возможно это связано с разницей времени в различных регионах страны. Таким образом, расписание железнодорожных перевозок устраивает благовещенцев.

Отметим некоторые половозрастные особенности:

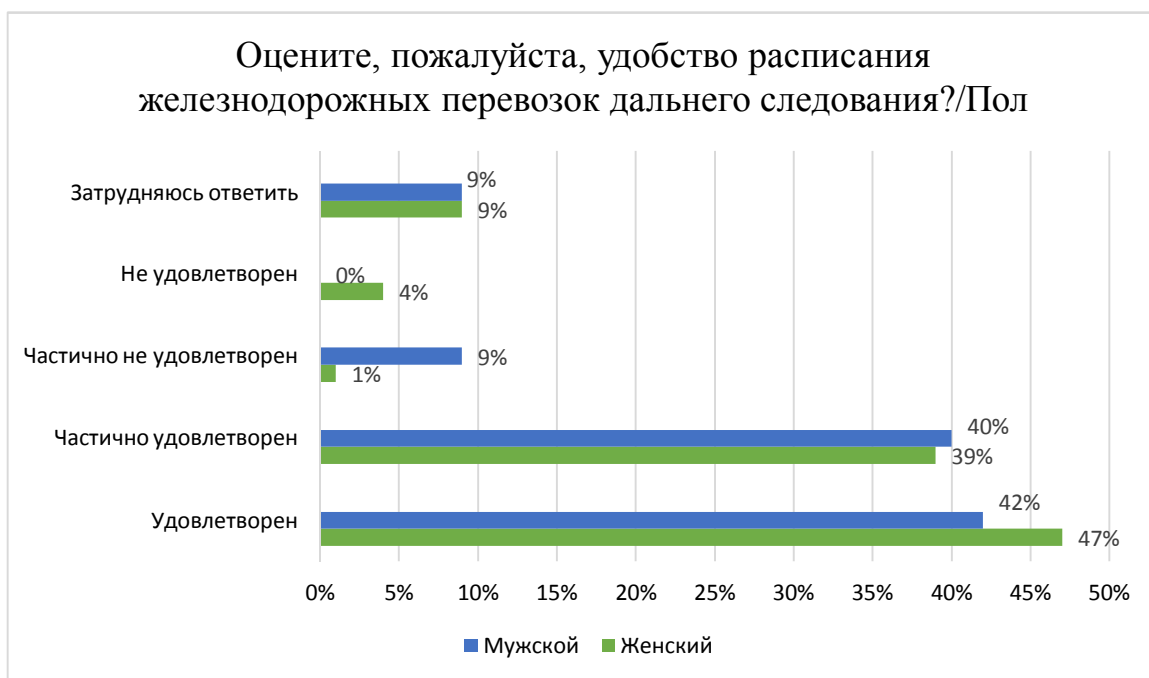


Рисунок 40

Таким образом, можно сказать, что практически в равной степени и женщины, и мужчины удовлетворены удобством расписания ж/д перевозок. Возможно, это связано с тем, что они часто пользуются услугами ж/д перевозок. Не удовлетворены удобством расписания 4% женщин и затрудняются ответить на этот вопрос 9% женщин и столько же мужчин.

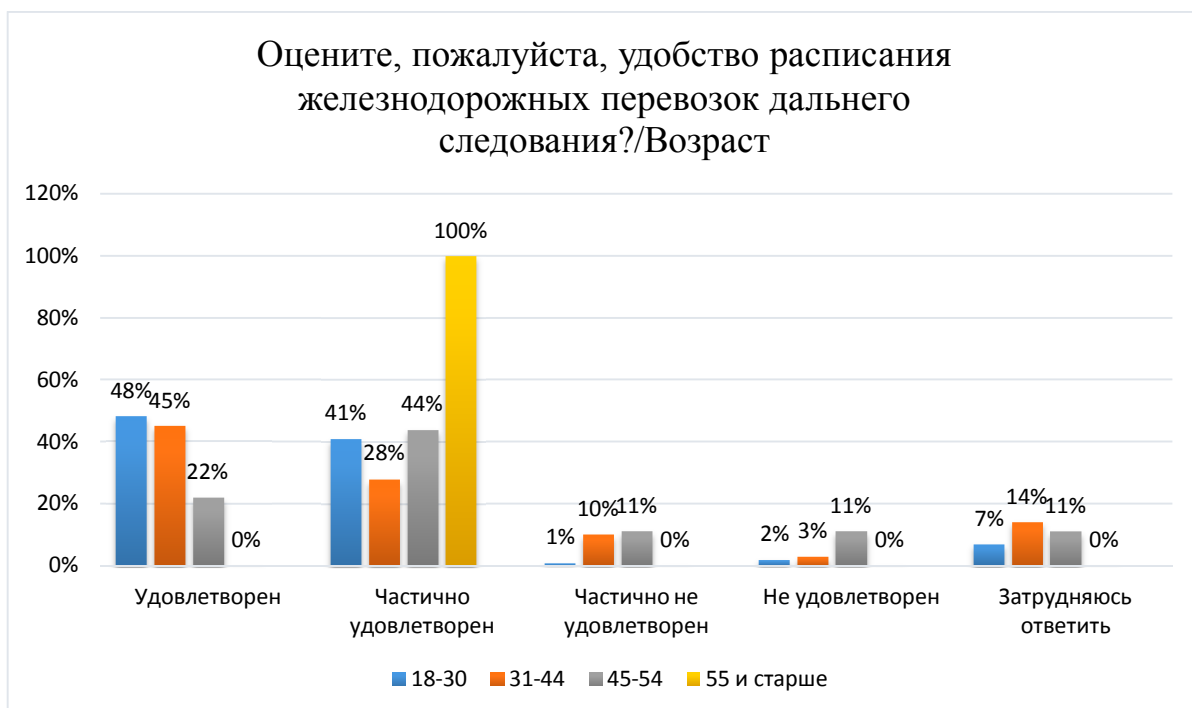


Рисунок 41

Так, удовлетворены удобством расписания большинство благовещенцев в возрасте 18-30 лет. Возможно это связано с тем, что респонденты в этом возрасте чаще пользуются ж/д перевозками. Такая же ситуация и с респондентами в возрасте 31-44 лет и 45-54 лет. Можно сказать, что расписание железнодорожных перевозок дальнего следования устраивает пассажиров вне зависимости возраста.

Отметим некоторые особенности социального положения:

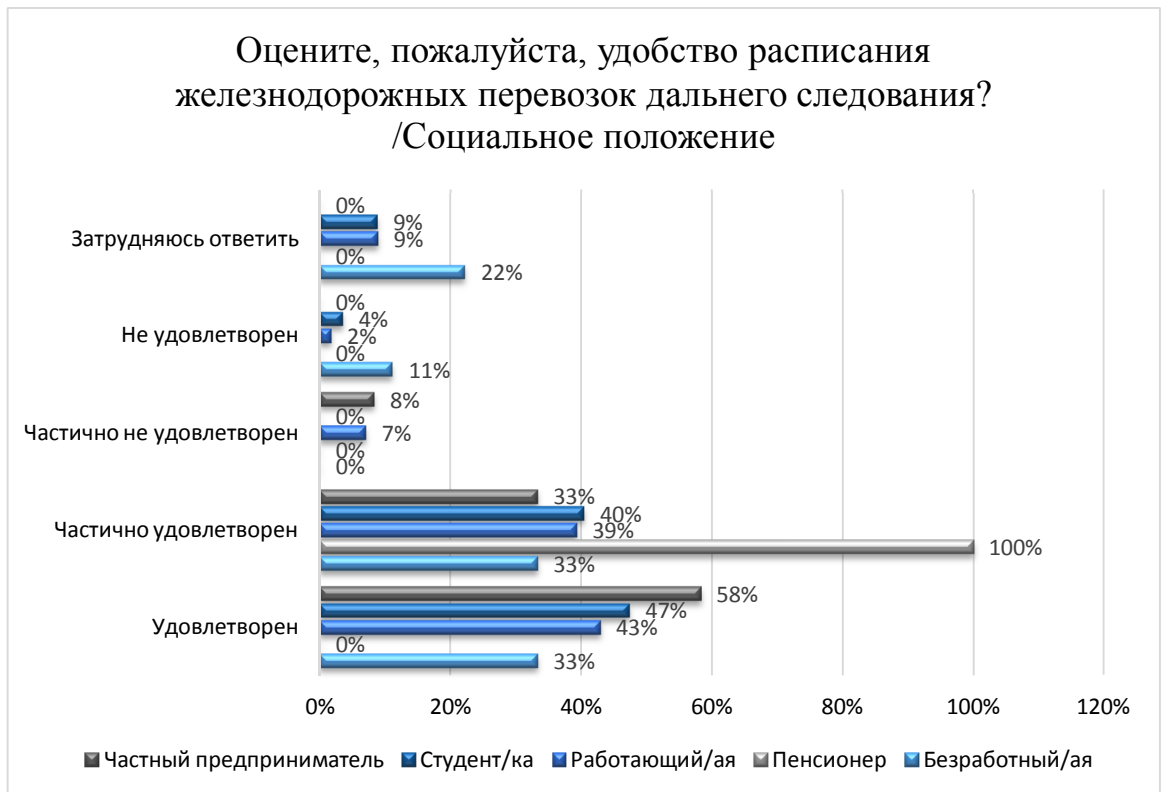


Рисунок 42

Так, 100% пенсионеров удовлетворены удобством расписания. Скорее всего это связано с тем, что они пользуются ж/д перевозками с целью отдыха и время отбывания и пребывания поезда для них не важно. Частные предприниматели, студенты и работающие тоже удовлетворены удобством расписания поездов. Возможно это связано с тем, что время отбывания и пребывания поезда приемлемо для времени посещения учебы, деловых встреч и работы.

Выясним, надежность ж/д перевозок дальнего следования:



Рисунок 43

Можно сказать, что благовещенцы придерживаются мнения, что железнодорожный транспорт надежный вид пассажирских перевозок. Возможно это связано с тем, что они часто пользуются именно услугами ж/д транспорта. Малая часть (11%) респондентов считают ж/д транспорт скорее ненадёжным, чем надёжным видом перевозок. Всего 1% уверены, в ненадежности ж/д транспорта, а 4% затруднились ответить на этот вопрос. Таким образом, железнодорожный транспорт можно считать надёжным видом пассажирских перевозок.

Отметим половозрастные особенности:

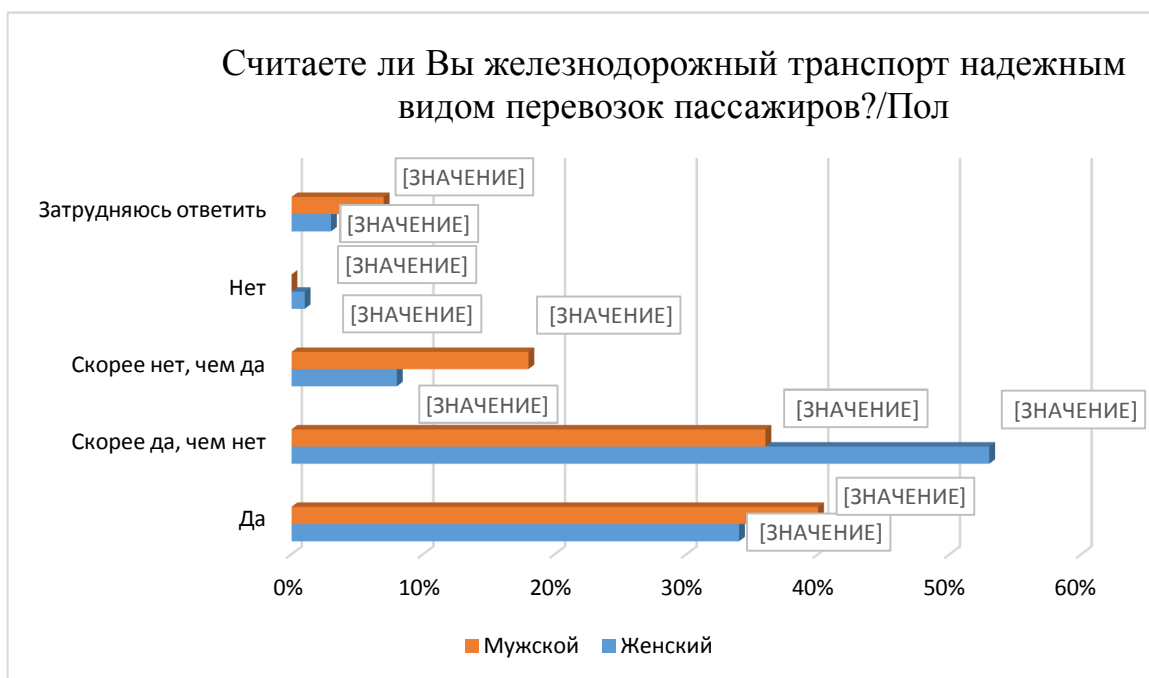


Рисунок 44

Так, большинство мужчин уверены, что ж/д транспорт надежный вид перевозок пассажиров, а большинство женщин не полностью уверены в его надежности. Так же ни один мужчина не ответил, что ж/д транспорт ненадежный вид перевозок пассажиров. Возможно это связано с тем, что мужчины более сильный пол и у них меньше страхов, чем у женщин.

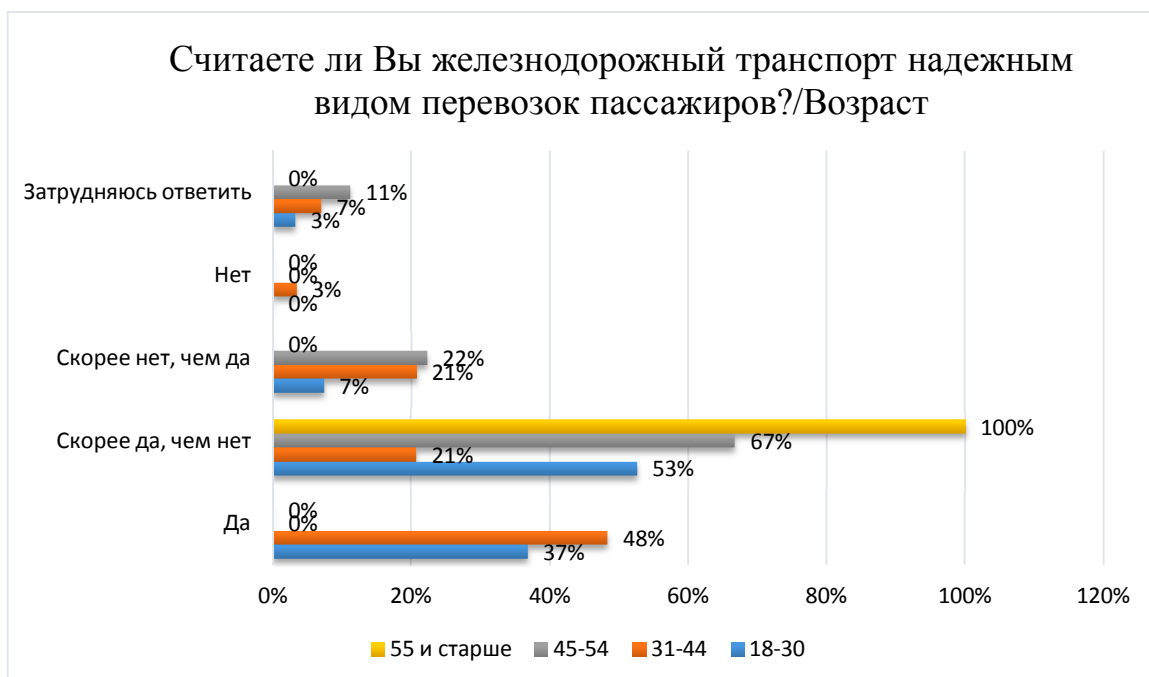


Рисунок 45

Так, «скорее да, чем нет» ответили все респонденты в возрасте 55 и старше лет. Благовещенцы в возрасте 31-44 больше остальных считают ж/д транспорт надёжным видом перевозок пассажиров. Скорее всего это связано с тем, что люди в таком возрасте более сознательно выбирают средство передвижения. Большинство сомнений в надёжности ж/д транспорта вызывают у опрошенных в возрасте 45-54 лет. Возможно в таком возрасте благовещенцы больше переживают за свою жизнь и здоровье. Респонденты в возрасте 18-30 лет считают надёжным ж/д транспорт, но малая часть из них имеет сомнения.

Выясним, оценку надёжности железнодорожного транспорта, как вида перевозок пассажиров в зависимости от социального положения:

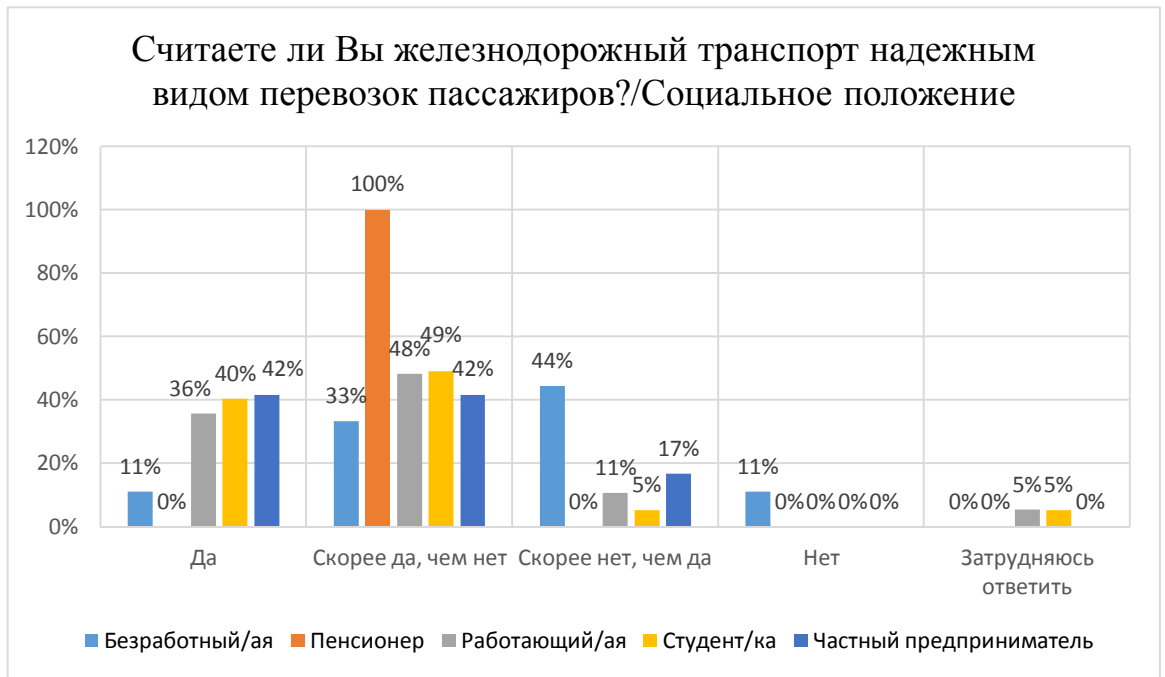


Рисунок 46

Так, мнение работающих, студентов и частных предпринимателей оказалось одинаковым, и те, и другие практически в равной степени считают ж/д транспорт надёжным видом перевозок и ненадёжным. Возможно это связано с тем, что они довольно часто пользуются услугами ж/д перевозок. Безработные люди сомневаются в надёжности ж/д транспорта, пенсионеры же наоборот скорее склоняются к надёжности ж/д перевозок.

Выясним, что касается оценки доверия к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования по 5-ти балльной шкале:

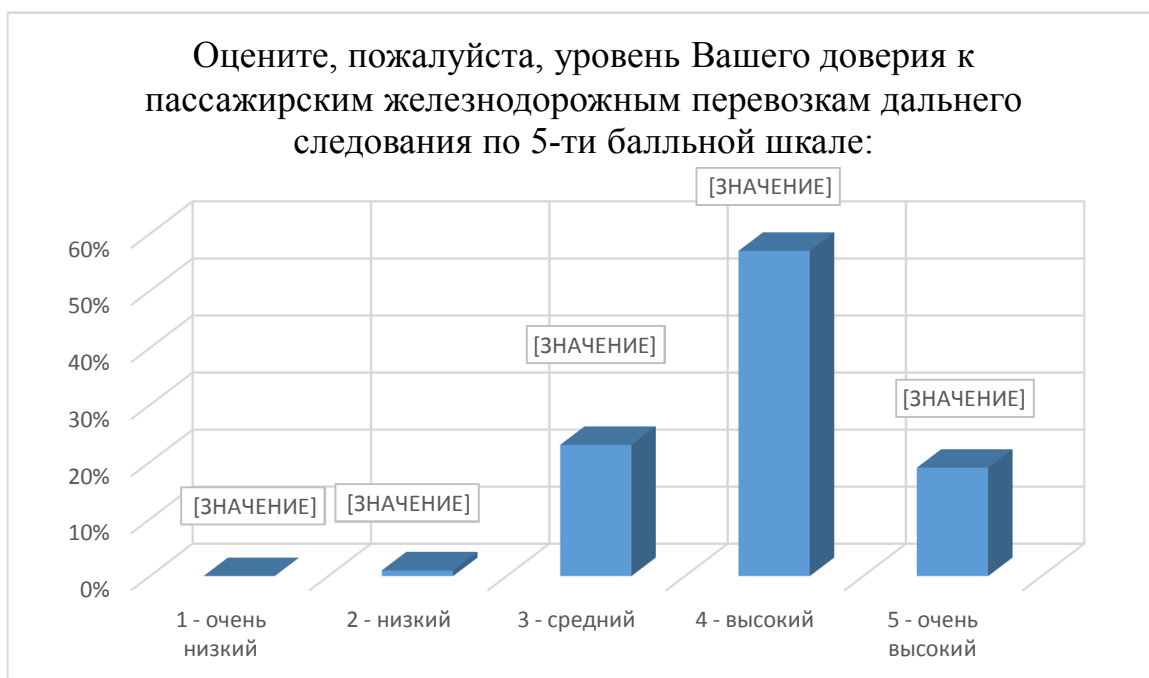


Рисунок 47

Так, больше половины респондентов 57% оценили на 4 балла (высокий) уровень доверия. Скорее всего это связано с частым использованием ж/д перевозок. Четверть 23% оценили на 3 балла (средний), 19% оценили уровень доверия на 5 баллов (очень высокий). 1% оценили уровень доверия на 2 балла (низкий). В целом, благовещенцы доверяют пассажирским железнодорожным перевозкам.

Средняя оценка доверия к пассажирским железнодорожным перевозкам в зависимости от пола:



Рисунок 48

Так, у женщин уровень доверия к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования выше, чем у мужчин. Скорее всего это связано с тем, что мужчины более серьезнее относятся к выбору транспорта, детально всё изучая, также чаще женщин пользуются им.

Средняя оценка уровня доверия к пассажирским железнодорожным перевозкам в зависимости от возраста:

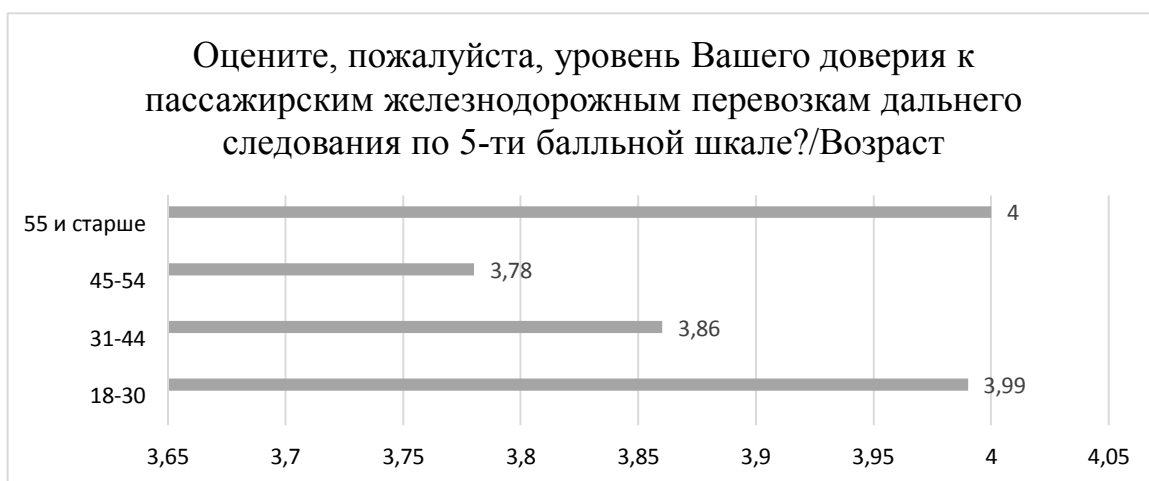


Рисунок 49

Так, благовещенцы в возрасте 55 и старше лет и 18-30 лет в среднем оценили уровень доверия к пассажирским ж/д перевозкам на хорошо. Возможно это связано с тем, что они довольны качеством обслуживания. Респонденты в возрасте 31-44 лет и 45-54 лет в среднем оценили уровень доверия удовлетворительно. Скорее всего, люди в таком возрасте менее доверчивы к транспортным средствам, так как переживают за свою жизнь и здоровье.

Выясним, на сколько баллов респонденты оценили перевозчика:



Рисунок 50

Так, 45% благовещенцев оценили ж/д перевозчика на 4 балла. Скорее всего, не все условия их устраивают. 30% оценили на 5 баллов ж/д перевозчика. По всей видимости, пассажиры были довольны условиями обслуживания в пути следования. 20% респондентов оценили ж/д перевозчика на 3 балла и всего 5% на 2 балла. Возможно, им не понравились условия и цена. Таким образом, благовещенцы отлично оценили ж/д перевозчика.

Средняя оценка перевозчика в зависимости от пола:

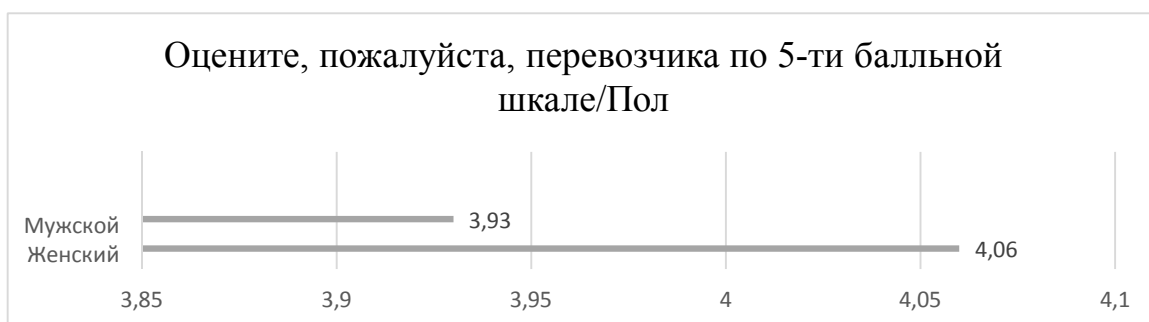


Рисунок 51

Так, женщины в среднем оценили перевозчика хорошо. Скорее всего, они часто пользуются именно этим перевозчиком. Мужчины в среднем оценили перевозчика тоже хорошо. Возможно, они более снисходительнее относятся к условиям. Таким образом, благовещенцев устраивает перевозчик.

Средняя оценка перевозчика в зависимости от типа вагона:

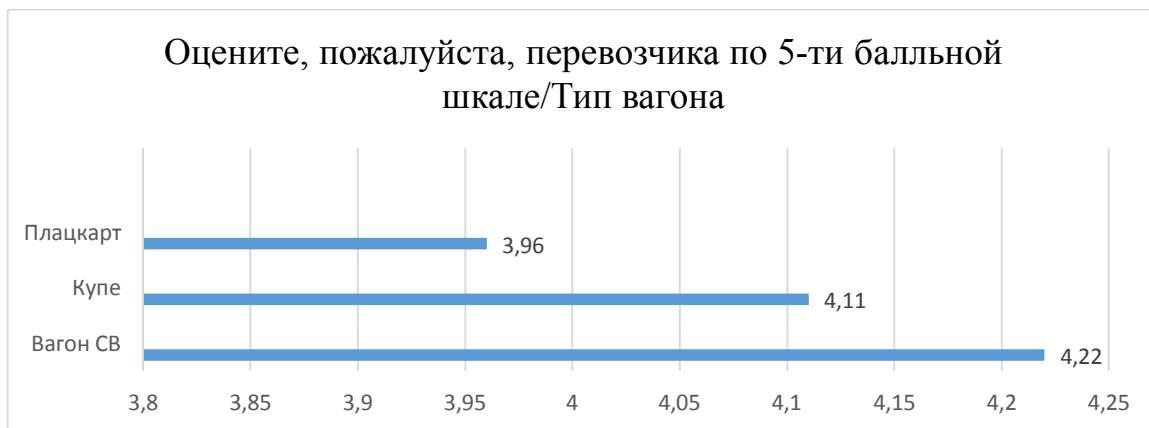


Рисунок 52

Так, благовещенцы в среднем хорошо оценили перевозчика вне зависимости от того, каким из типов вагона пользуются.

Узнаем, порекомендовали бы благовещенцы ж/д перевозки дальнего следования своим друзьям/близким:



Рисунок 53

Так, практически половина респондентов порекомендовали бы пассажирские железнодорожные перевозки дальнего следования своим друзьям/близким. Треть благовещенцев скорее бы порекомендовали ж/д перевозки. Четверть ответили, что скорее бы не порекомендовали ж/д перевозки и всего 4% точно бы не стали рекомендовать. Возможно, они больше пользуются другими видами перевозок. Таким образом, благовещенцы будут рекомендовать ж/д перевозки своим друзьям/близким.

Частота аварийных ситуаций всех видов транспорта:

Выясним, как благовещенцы оценивают частоту аварийных ситуаций, причиняющие вред здоровью или смерть:

Таблица 7

Оцените частоту аварийных случаев, причиняющих вред здоровью или смерть:	Часто	Иногда	Редко	Очень редко	Никогда	Итого
Железнодорожный транспорт	2%	28%	30%	33%	7%	100%
Авиатранспорт	12%	33%	22%	25%	8%	100%
Автомобильный транспорт	61%	22%	4%	10%	3%	100%
Водный транспорт	13%	33%	22%	16%	16%	100%

Так, высокая оценка аварийных случаев, причиняющих вред здоровью или смерть, наблюдается среди автомобильного транспорта (61%). Возможно, это связано с тем, что автомобили самый распространенный вид транспорта. Если говорить о железнодорожном транспорте, то благовещенцы оценили, что «очень редко» происходят аварии (33%). Скорее всего, это связано с тем, что поезда имеют определенные маршруты и расписания. Частота аварийных ситуаций с авиатранспортом и водным транспортом происходит иногда (33%).

Статистика аварийных случаев, причиняющих вред здоровью или смерть:

Авиатранспорт – самый безопасный вид транспорта, статистика подтверждает это на 100%. На 100 млн миль погибает 0,6 человек. Если взять

для примера 2014 год, то во всем мире случилась 21 авиакатастрофа. Из них 10 – грузовые суда, 11 – пассажирские. В общей сложности погибло 990 человек.

По статистике, *железнодорожный транспорт* - это самый безопасный вид наземного транспорта. Смертность в результате аварий поездов составляет 0,9 пассажиров на 160 млн км. Звучит невероятно, учитывая то, с какой скоростью передвигаются сверхсовременные поезда.

Автомобильный транспорт. На 160 млн км пройденного пути в ДТП гибнет 1,6 человек. Согласно этой статистике, автомобиль можно смело отнести к наиболее опасному виду транспорта. Каждый год на дорогах мира погибает около 1,2 млн человек, что в тысячу раз больше, чем в авиакатастрофах. Таким образом, у вас больше шансов попасть в ДТП на пути к аэропорту, чем погибнуть в самом самолете.

Водный транспорт. Статистика аварий водного транспорта по данным Регистра судоходства Ллойда, содержит информацию касательно ежегодной гибели 300–400 судов и авариях на 8 тыс. судов. Количество человеческих жертв также ужасает. Ежегодно при крушениях водного транспорта погибают свыше 200 тыс. человек по всему миру.

Таким образом, если сравнивать с сегодняшней статистикой, то можно сказать, что ситуация такая же, то есть высокая оценка аварий в основном у автомобильного транспорта. Аварии на ж/д транспорте по статистике происходят реже, чем отметили респонденты.

Общие выводы по исследованию:

В основном благовещенцы выбирают железнодорожный транспорт по следующим причинам: комфортные условия, экономичность (сравнительно низкая стоимость перевозок), возможность преодолеть большое расстояние, внепогодность, высокая надежность.

Так как железнодорожные перевозки занимают второе место по уровню качества перевозок пассажиров на дальние следования, уровень доверия достаточно высок.

Главными цели пользования пассажирскими железнодорожными перевозками дальнего следования являются: преодоление расстояния до места работы, отдыха, путешествия.

Основными качествами железнодорожных перевозок дальнего следования являются: тариф (цена); низкое число аварийных случаев, причиняющие вред здоровью или смерть; большая провозная способность; регулярность перевозок независимо от времени года, времени суток и погодных условий.

Качество работы обслуживающего персонала в поездах дальнего следования пассажиры оценивают достаточно хорошо. Проводник вагона профессионально подходит к выполнению своих обязанностей, является вежливым по отношению к пассажирам, может правильно найти выход из сложных конфликтных ситуаций. Начальник поезда ответственно подходит к решению любых пожеланий пассажиров, компетентен. Поездной электромеханик быстро и качественно выполняет свою работу, которая предполагает устранение неисправностей во время следования поезда. Сотрудники вагона-ресторана вовремя обеспечивают пассажиров питанием.

2.2 Экспертные оценки отношения пассажиров к железнодорожным перевозкам дальнего следования: опрос проводников

Объект исследования - проводники пассажирского вагона.

Предмет исследования - мнение проводников об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Цель исследования - выявить мнение проводников об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Исследование осуществлялось методом глубинного интервью в форме дистанционного опроса.

Методика опроса: глубинное интервью.

Метод отбора респондентов: эксперты в области железнодорожных перевозок дальнего следования – проводники.

Сбор эмпирических данных по теме исследования проходил с 10 по 17 мая 2021 года.

Общее количество опрошенных – 10 человек.

Логика построения гайда:

В начале гайда был задан вопрос об опыте работы проводником пассажирского вагона. Далее были заданы вопросы об условиях ж/д пассажирских перевозок дальнего следования. После следовал вопрос об конфликтных ситуациях пассажиров из-за условий ж/д перевозок. Далее располагается вопрос об отношении пассажиров к проводнику ж/д пассажирских перевозок дальнего следования. Следом были заданы вопросы о доверии к ж/д перевозкам дальнего следования и о положительных и отрицательных качествах. В конце был задан вопрос, касающийся доверия к ж/д перевозкам в связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина.

Основой текстового содержания гайда являются теоретические знания формирования и развития транспортных комплексов, в т. ч. и железнодорожных, а также знания из общей социологии в работах:

1 Авдовский, А.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок [Текст]: учеб. пособие / А.А. Авдовский, А.С. Бадаев, К.А. Белов, под ред. В. А. Кудрявцева. – 5-е изд., стер. – М.: Академия, 2013. – 256 с.

2 Гоманков, Ф.С. Технология и организация перевозок на железнодорожном транспорте / Ф.С. Гоманков, А.Д. Омаров, З.С. – М.: Транспорт, 1994 г., 208 с.

3 Батыгин, Г.С. Лекции по методологии социологических исследований / Г.С. Батыгин. – М.: Аспект Пресс, 1996.

4 Батыгин, Г.С. Обоснование научного вывода в прикладной социологии / Г.С. Батыгин. – М., 1986.

5 Железные дороги России. Общий курс. – СПб.: Информационный центр «Выбор», 2004. – 368 с.

6 Иванкова, Л.Н. Сервис на транспорте / Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванков, А.В. Комаров. –Иркутский государственный университет путей сообщений, 240100, ИрГУПС, 2003. –59 с.

7 Лецкий, Э.К. Информационные технологии на железнодорожном транспорте / Э.К. Лецкий. –М.: УМК МПС России, 2000. – 680 с.

8 Санькова, Г.В., Одуденко, Т.А. Информационные технологии в перевозочном процессе / Г.В. Санькова, Т.А. Одуденко. – Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2012. – 111 с.

Анализ интерпретации данных:

Прежде всего, необходимо выяснить какой опыт работы проводником пассажирских вагонов имеют эксперты. Для этого был задан вопрос:

1. Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?

1) *Я работаю проводником пассажирского вагона на протяжении 2-ух лет.*

2) *Опыт работы 5 лет. Все 5 лет, работаю в вагонном депо города Тынды.*

3) *Мой опыт работы проводником пассажирского вагона составляет 3 с половиной года.*

4) *Опыт работы 11 лет, но между ними были перерывы.*

5) *(Если вопрос о длительности работы) Опыт работы 2,5 месяца. (Если о впечатлениях) Опыт был полезен для закаления характера, так сказать.*

6) *1 год.*

7) *Опыт работы - летние пассажирские перевозки 2018 - 2019 г.*

8) *Работаю уже 6 год.*

9) *Опыт работы – 3 года 8 месяцев.*

10) *5 лет.*

По ответам экспертов мы видим, что средний опыт работы проводником пассажирского вагона составляет 3 года. Среди экспертов есть те, кто уже на протяжении долгих лет работает, а есть те, кто только недавно начал свой трудовой опыт работы проводником пассажирского вагона.

Далее было важно узнать мнение экспертов о представлениях россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования:

2. Каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

1) ... представления россиян об условиях ж/д перевозок немножко сильно печальные, потому что ж/д транспорт каким бы он ни был, но наш российский ж/д транспорт он отстает в плане оснащенности вагонов, они очень старые, то есть очень много проблем.

2) Если брать людей западных, то есть западную Россию, там после Урала где-то, то все они ждуют комфорта, нереальных масштабов и зачастую не всегда такое случается. Люди Дальнего Востока, ближе к нам, они как-то более привычны к отсутствию кондиционеров.

3) Я думаю, что представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования соответствует действительности, потому что такими перевозками в большинстве своем пользуются люди, которые очень часто катаются на поездах. Люди, которые мало катаются или вообще не предпочитают такие перевозки, пользуются другим транспортом.

4) Представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования, конечно же, положительное. Большинство россиян уже многие годы пользуются именно этим видом перевозок. Конечно есть и недочеты, но все же мы остаемся первыми.

5) Представления граждан слишком грандиозные, не соответствуют ожиданиям.

6) В целом представление россиян об условиях перевозок нормальное.

7) Пассажиры в зависимости от класса обслуживания поезда, от типа вагона (купе, плацкарт) и от уровня обслуживания персонала имеют различные представления, но в основном в пути следования остаются довольными поездкой, но бывают исключения.

8) Люди ожидают большего, а на деле некомфортабельные вагоны,

непригодные для дальнего следования.

9) Представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования скорее нейтральные. Один из больших минусов - плохие вагоны.

10) Не самые лучшие представления, душные неудобные вагоны, слишком долго ехать.

По мнению экспертов, представление россиян об условиях железнодорожных перевозок дальнего следования больше отрицательные, чем положительные. Они отмечают, что такое представление связано с состоянием вагонов (вагоны старого образца.), с отсутствием кондиционеров, биотуалетов, розеток и тд. Пассажиры, купив билет, ожидают большего от условий перевозок, а на деле ожидания не соответствуют реальности. Лишь малая часть экспертов ответили, что отношение нейтральное, так как россияне не отказываются от услуг ж/д перевозок. Также отмечают, что представление может зависеть от места проживания россиян, например, люди, живущие на Западе более требовательны, чем те, кто проживает на Дальнем Востоке.

Выясним мнение экспертов о том, как они считают все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров и соответствует ли цена билета качеству условий:

3. Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

1) Я считаю, что есть условия, которые предоставляются, ну как сказать, условия первой необходимости, например, туалет, раковина Кипятильник также есть, Вот в плане этого всего мало вагонов оснащены душевыми и это очень плохо, я считаю это серьезной проблемой. Соответствует ли цена билета качеству этих условий? Я Вам скажу, что не всегда Я вот не понимаю, если в рейс пускают старые вагоны, то должны немножко снизить на них цену, потому что люди платят одинаково, а у кого-то условия лучше, на много лучше.

2) Как сказать, нет, потому что на дальних рейсах бывает такое, что нет душа в вагонах, очень часто бывает, что заканчиваются туалетные принадлежности и конечно, если брать наши ж/д перевозки, то точно не соответствуют. Цена также не соответствует.

3) Я считаю, что все необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров. Цена практически соответствует качеству этих условий. Дело в том, что в РЖД существует еще очень много устаревших типов вагонов, без кондиционера и тд.

4) Считаю, что все необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров. Цена соответствует качеству условий. За такую небольшую цену, по сравнению с авиатранспортом, пассажирам предоставляется койка-место и практически все санитарные условия.

5) Если брать депо ЖД всех, кроме Тынды, думаю да, все условия соблюдены. Но поезда, на которых работали мы, совсем не соответствуют цене, а условия ограничиваются лишь спальным местом и посудой для еды. Поезда старые: нет освещения, душа, туалеты все те же, с педалью. Летом без кондиционера ездить невозможно. Инвентарь совсем не соответствует норме.

6) Считаю, что все необходимые условия есть, но качество этих условий зависит от вагона. Неприятно, когда работаешь и едешь в вагоне, в котором «еще Ленина возили». Цена соответствуют, когда новый хороший вагон, со всеми условиями, но очень часто бывает, что цена билета одинакова, а класс вагона разный.

7) На данный момент, необходимые условия при перевозках пассажиров соответствуют уровню цены билета и качеству обслуживания. Да, соответствуют, но можно предоставлять больше акций, скидок для некоторых групп населения (например, студенты).

8) Нет, нет.

9) Нет, предоставляются не все необходимые условия. Если это хороший вагон, то цена билета соответствует, а если плохой, то нет, на них цену можно и снизить.

10) Условия не все, цена иногда не соответствует.

Практически все эксперты отметили, что все необходимые условия при железнодорожных перевозках дальнего следования предоставляются, но качество этих условий не всегда хорошие (идет зависимость от типа вагона). Кто-то считает, что не все необходимые условия предоставляются, например, нет душевых, кондиционеров, плохое освещение и тд. Цена билета не соответствует качеству условий при перевозках, так ответили большинство. Эксперты считают, что на вагоны старого образца необходимо снизить цену, так как условия в старых и новых вагонах совершенно разные, а цена билета одинакова. Кто-то считает, что цена соответствует, что за такую небольшую цену, по сравнению с авиатранспортом, пассажирам предоставляется койка-место и практически все санитарные условия.

Далее выясним, влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров, если влияют, то были ли эксперты свидетелями конфликтных ситуаций:

4. Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

1) Я считаю, влияют, особенно если ты едешь на каких-то старых вагонах, как это у нас обычно бывает в вагоне 2-3 розетки и кому-то нужно подзарядиться и вот стоят очередь там и люди ругаются очень часто. Было такое, что в очереди на эти розетки люди прям вступали в конфликты, потому что всем нужно как-то зарядить телефон. Вот свидетелем таких конфликтов я являлась не раз. По мимо того, что я была не только свидетелем я была и участницей таких конфликтов, не прям уж что я там сама заводила этот конфликт, просто пассажиры, когда садятся в вагон и условия, которые не соответствуют их ожиданиям, сразу они начинают винить проводника.

2) Да, возможно, в плацкартных вагонах случались конфликтные ситуации из-за того, что людей много, очень шумно, а все по-своему привыкли что-то делать, кому-то что-то не нравится. Конечно, когда людей много в одном закрытом помещении, особенно долго, то это накладывает на людей стресс. В купейных вагонах этого гораздо меньше. Свидетелем конфликтных ситуаций была и не раз. Очень часто люди ругаются из-за розеток, когда всем одновременно необходимо зарядить телефоны, а вагон старый в нем всего 3 розетки.

3) Да, я считаю, что условия перевозок влияют на взаимоотношения пассажиров отчасти, так как создаются стрессовые ситуации. Да, я был свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий.

4) Я считаю, что условия перевозок влияют на взаимоотношения пассажиров. Зависит это в первую очередь от типа вагона, на котором едут пассажиры. Очень много конфликтов в вагонах старого образца, где идёт вечная борьба за 3 розетки в вагоне, за возможность постоять около открытого окна, так как кондиционеры отсутствуют, бывают конфликты за очередь в туалет, их же всего 2 на вагон. Свидетелем конфликтных ситуаций я был и не раз.

5) Условия влияют, безусловно. Как на отношения между пассажирами, так и на отношения пассажир - проводник. То самое «ожидание/реальность», которое портит настроение. Конфликтных ситуаций не возникало, были недопонимания: пассажир, купивший билет в купейный вагон надеется на комфортные условия, а получает душный вагон, потрепанные и грязные паласы, туалет с педалью, нерабочий свет, нерабочий кипятильник, отсюда возмущения.

6) За свой небольшой опыт работы могу сказать, что на взаимоотношения пассажиров условия влияют. Особенно это выражается в вагонах старого образца. Свидетелем конфликтов была.

7) Да, влияют, при высоком качестве обслуживания и хорошем вагоне, пассажиры ведут себя более спокойно, не нервничают. Была, в основном

конфликтные ситуации были из-за нарушителей закона (распитие спиртных напитков), но все конфликты своевременно решаются персоналом поезда, при необходимости полицией.

8) Влияют, да.

9) Да, влияют. Да, был.

10) Влияют, был.

Эксперты единогласно считают, что условия перевозок влияют на взаимоотношения пассажиров. Особенно часто конфликтные ситуации можно наблюдать в вагонах старого образца, где не все условия предоставляются в полной мере. Эксперты считают, что условия создают стрессовые ситуации, недопонимание. Например, очень часто конфликты возникают из-за отсутствия в вагонах должного количества розеток, в очередях в туалет, за место под открытым окном в летний период перевозок, так как отсутствуют кондиционеры. Также отмечают, что конфликтные ситуации из-за условий могут возникнуть между пассажиром и проводником. Пассажиры, купив билет, ожидают комфортные условия, а получают совсем иное и своё недовольство они высказывают проводнику, обвиняя его. Свидетелями конфликтных ситуации эксперты были довольно часто.

Выясним мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона и с чем может быть связано негативное отношение:

5. Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

1) На самом деле все зависит от проводника, хороший ли он, вежливый, может ли наладить контакт с пассажирами, то и отношение к такому проводнику будет хорошее, а если проводник сразу как-то вызывает у вас негатив, недоверие, как-то вам нагрубит, то и отношение к нему будет не очень.

2) Бывает отношение негативное, связано оно скорее всего с каким-то прошлым опытом неприятных поездок возможно, но чаще всего это связано

со стереотипами, которые заложены у нас советскими фильмами, сериалами, рассказами наших мам, пап, дедушек о том, что все проводники легкомысленные, поэтому конечно случаются такие моменты, когда пассажиры изначально были негативно настроены, но потом в процессе общения они уже понимали, что не все проводники одинаково плохие.

3) Какого-то общего мнения об отношении пассажиров к проводнику нет, так как это все индивидуально, все зависит от проводника, но в первую очередь на отношение пассажира к проводнику влияет его вежливость и пунктуальность.

4) Отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона делится на 3 равных части. Первое - высокомерное, то есть как к обслуживающему персоналу с соответствующими негативным эмоциями. Второе – нейтральное, как к работнику, который просто выполняет свои обязанности. Третье – положительное, проводник как надежный друг, как товарищ и компаньон во время следования. Негативное отношение может быть связано с отношением проводника к пассажирам, то есть может с самого начала, с проверки билетов угрюмо общаться, может хамить, отсюда и будет складываться плохое впечатление.

5) Отношение к проводникам весьма положительное. В первую очередь оно зависит от самого человека, как он себя поставит. Негативное отношение было, чаще всего с пассажирами, которые слишком много требуют или с пассажирами в нетрезвом состоянии.

6) Тут все индивидуально, зависит от каждого человека. В целом могу сказать, что отношение к проводнику уважительное. Бывает и негативное отношение, оно складывается в пути следования, причинами могут быть какие-то неприятные ситуации.

7) В основном пассажиры относятся к проводнику вежливо, по-дружески и с уважением. Если были негативные моменты, то это связано с психоэмоциональным состоянием пассажира (проблемы дома, семьей, ссоры с парнем и пр.), также при поломке в пути следования оборудования поезда

(например, кондиционера, конфликтные ситуации возрастают связи с плохими настроением и возможно самочувствием).

8) В основном все положительно настроены. Негативное отношение связано с недопониманием двух сторон.

9) В целом, отношение пассажиров к проводнику положительное. Негативное отношение может быть связано с психологическими проблемами пассажира.

10) Отношение варьируется в зависимости от пассажира, может быть негативным из-за слишком высоких запросов.

Мнение в этом вопросе разделилось, но в целом эксперты считают, что отношение пассажиров к проводнику положительное, уважительное и вежливое. Многие придерживаются того, что всё индивидуально, что всё зависит от того какой человек. Также есть мнение, что отношение к проводнику зависит от того, кем его считают, а именно обсуживающим персоналом (высокомерное отношение), работником, выполняющий свои обязанности (нейтральное отношение) или другом на время следования пути (положительное отношение). Эксперты отметили, что бывает и негативное отношение пассажира к проводнику, в основном это связано с требовательностью пассажиров, его психологическими проблемами, причинами могут служить и неприятные ситуации, а также печальный опыт прошлых поездок.

Далее выясним, доверяют ли россияне пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования, а также узнаем какие доводы эксперты могут привести в пользу ж/д перевозок:

6. Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

1) На счет доверия я могу сказать, что доверие присутствует, так как пассажиропоток не уменьшается, все также, столько лет уже транспорт

работает, люди также продолжают пользоваться ж/д перевозками, поэтому я считаю, что доверие у людей все-таки есть. По доводам, то прежде всего это удобство, можно полежать, поспать и тд. Еще плюсы ж/д транспорта, это посмотреть на страну, на Россию. ... Еще одним из плюсов будет цена, это дешевле, чем авиатранспорт. Мне кажется, что россияне не смогут отказаться от ж/д перевозок, потому что люди уже привыкли.

2) Доверяют, раз ездят. Доводы в пользу ж/д перевозок только, наверное, что на коротких расстояниях, допустим вот Благовещенск-Тында или Благовещенск-Хабаровск, это гораздо удобнее, чем поехать на автобусе, то есть если бюджетное какое-то путешествие или переезд, конечно гораздо удобнее и лучше поехать на поезде, чем на автобусе или на машине ...

3) Я могу сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования то, что пассажирские перевозки зарекомендовали себя только людям, которые очень часто пользуются этой услугой. Приток новых пассажиров очень низок. В пользу ж/д перевозок можно отнести то, что это очень комфортный вид транспорта и очень интересный и к тому же очень безопасный. Я думаю, что от ж/д перевозок россияне не смогут отказаться в ближайшем времени.

4) О доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования могут сказать, что оно нейтральное. В пользу ж/д перевозок могу сказать пару доводов. Первое – комфортное перемещение дальних расстояний, второе – безопасность, третье – природа, ведь из окна поезда ты можешь увидеть всю нашу необъятную страну и четвертое – социальность, в поезде можно познакомиться с большим количеством людей. Думаю, что россияне не смогут отказаться от ж/д перевозок.

5) Судя по тому, что на поездки на поезде не падает спрос, доверие есть (возможно из-за цены). В пользу ж/д: клиентоориентированность - одна из ценностей РЖД, соответственно в любом случае проводник пассажирского вагона старается создать комфортные условия для пассажиров. А также, по сравнению с другими транспортными средствами - поезд, место, где можно

поспать в горизонтальном положении, ещё и с постельным бельём. Возможность заказать обед, завтрак, ужин, а также приобрести необходимые принадлежности. Отказаться, нет.

б) Доверие конечно есть, так как ж/д транспорт один из безопасных видов перевозок пассажиров. Поводы следующие, это безопасность, цена, возможность комфортно преодолеть дальние расстояния. Думаю, что не смогут отказаться.

7) На протяжении многих лет у Россиян уже сложилось самодостаточное мнение о поездах, пассажирских перевозках, многие люди специально покупают билеты на поезд нежели на самолёт, чтобы прочувствовать «ту самую» атмосферу поезда.

Польза:

- своими глазами увидеть природу и красоту нашей страны;
- побывать сразу в нескольких городах;
- высокое качество обслуживания;
- познакомится с новыми людьми (обмен информации людей с разных регионов страны).

Я думаю нет, потому что авиаперелеты достаточно дорогие, а большая часть людей в России имеет средний доход, тем самым билет на поезд могут позволить чаще, чем на самолёт.

8) Поезд более выгодный способ передвижения на дальние следования. Россияне не смогут отказаться от ж/д перевозок.

9) У россиян нет выбора, ж/д перевозки более доступны по цене, чем авиаперевозки. Могли бы отказаться от ж/д перевозок, если бы цены на авиаперевозки были в разы меньше.

10) Россияне, которые не могут позволить себе авиаперелет, выбирают ж/д перевозки, отказаться не могли бы из-за того, что зачастую ж/д транспорт единственный приемлемый вид транспорта.

Практически все эксперты считают, что россияне доверяют ж/д перевозкам, это связано с тем, что ж/д транспорт безопасный, комфортный и

приемлемый по цене. Отметим следующие доводы в пользу ж/д перевозок: клиентоориентированность, социальность, безопасность, цена, возможность посмотреть на красивые виды, комфортность в преодолении дальнего расстояния. По мнению экспертов, россияне не смогут отказаться от услуг ж/д перевозок, а если и смогут, то лишь при условии, что цены на авиаперелеты будут дешевле.

Далее выясним, как россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания):

7. Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

1) Тут лучше спросить у самих россиян. Ну я считаю, что не с лучшей стороны, потому что мне всегда приходилось работать на вагонах довольно старых и очень мало пассажиров, которые довольно хорошо отзываются о ФПК. Если бы я работала на вагонах, где все условия есть, то там конечно отзывы были бы очень хорошими и россияне бы пользовались чаще пассажирскими перевозками.

2) Чаще всего пассажира недовольны. Тут даже не с проводником дело, а именно с самим поездом, вагоном и еще часто пассажиры недовольны поездкой не из-за каких-то моментов в поезде, а из-за своих соседей и поэтому чаще, я думаю, негативные отзывы.

3) Если оценивать по 10-бальной шкале, то россияне оценивают деятельность АО «ФПК» на 6 из 10.

4) По большей части деятельность этой компании россияне оценивают отрицательно, так как отношение к компании складывается из отношения работников к пассажирам, а мы же знаем какой у нас этикет.

5) По-моему мнению, пассажиры довольны, но не всеми вагонами, как это было сказано выше.

6) Думаю больше отрицательно, чем положительно.

7) На своём опыте могу сказать, что 75% людей оценивают на твёрдую 8/10.

- 8) *Ожидают лучшего.*
- 9) *Затрудняюсь ответить на этот вопрос.*
- 10) *Нейтрально.*

Мнения в этом вопросе расходятся, большинство экспертов считают, что россияне отрицательно оценивают деятельность компании, причиной служит состояние вагонов, отношение работников поезда к пассажирам и неоправданные ожидания от поездки. Другие же считают, что россияне удовлетворительно относятся к деятельности компании, ставят твердые 6 и 8 из 10. Также среди респондентов оказались те, кто затруднились ответить на данный вопрос.

Выясним мнение о том, как же улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования:

8. Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

- 1) *Я считаю, нужно ввести в пользование как можно больше новых вагонов, убирать старые вагоны*
- 2) *В первую очередь, поменять все старые вагоны на новые, тогда и все условия будут соблюдены.*
- 3) *Чтобы улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования, надо в первую очередь запретить распитие спиртных напитков в вагоне-ресторане.*
- 4) *В первую очередь, надо повысить компетентность проводников и уделить огромное внимание комфорту пассажиров.*
- 5) *Прислушиваться к мнению проводников, как раз-таки работающих на поездах дальнего следования.*
- 6) *Улучшить качество вагонов.*
- 7) *Реклама через социальные сети, TV о возможностях, плюсах и других бонусах о дальних поездках.*
- 8) *Улучшить качество вагонов.*
- 9) *Один из способов - улучшить качество вагонов и его оборудования.*

10) Улучшить качество вагонов, повысить их комфорт.

Эксперты уверены в том, что, чтобы улучшить представление россиян к пассажирским ж/д перевозкам, необходимо заменить вагоны старого образца на новые и повысить их комфорт. Также отметили, что следует запретить распитие спиртного в вагоне-ресторане, повысить компетентность проводников и популяризировать ж/д перевозки с помощью рекламы.

Далее выясним мнение, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту:

9. По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

1) Многие боятся авиатранспорта, хотя, как все мы знаем авиатранспорт не только самый быстрый, но и самый безопасный вид транспорта, потому что он гораздо реже горит, падает, чем любой другой транспорт. Ну, наверное, это цена, удобство, ... и все-таки природа, многим все-таки приятно ездить в поезде и читать книги, слушать музыку, лежать отдыхать и наслаждаться природой.

2) Скорее всего из-за цены. Также у некоторых есть фобия летать.

3) По-моему мнению, россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, потому что это более дешевый вид транспорта и более безопасный, не в частности количества катастроф, а то, что при падении самолета риск выжить очень мал.

4) По-моему мнению, из-за страха полета и из-за того, что по умолчанию из-за пережитков советского союза и 90-х, полет на самолете считался дорогостоящим удовольствием, тогда как сейчас цены сравнялись и бывает, что на самолете можно быстрее добраться.

5) Цена ниже, а также возможность увидеть красоту природы. Удобство в отдыхе.

б) Цена, комфорт, возможность перевести большое количество багажа. Также ж/д перевозки удобны для людей, имеющих страх высоты.

7) *Чаще всего это связано с заторами на билеты.*

8) *Более дешевый метод передвижения.*

9) *Цена перевозки - это главный фактор.*

10) *Потому что ж/д транспорт более приемлемый по цене для россиян.*

Большинство респондентов считают, главная причина, по которой россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту, это цена, далее уже безопасность и удобство. Отмечают также, что это отличная альтернатива для тех, кто имеет фобию летать.

В конце выясним, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам, в связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина:

10. В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

1) *Я не могу оценивать увеличилось или уменьшилось. По-моему, мнение, мне кажется, уменьшилось, потому что как бы там ни было люди как-то пытаются оградить себя от общества, а в ж/д транспорте не полностью производятся антисанитарные нормы. При всех этих правилах, я вас уверяю ни один проводник просто чисто физически не способен их соблюдать, потому что еще есть пассажиры. Мне кажется, что пассажиры знают об этом. В связи с этим уменьшился пассажиропоток.*

2) *Думаю, наоборот уменьшилось доверие и не только к ж/д перевозкам, а в целом ко всем. Так как люди находятся в маленьком пространстве и боятся заразиться, ведь вирус передается воздушно-капельным путем. Так же не всегда соблюдаются все нормы антисанитарии.*

3) *В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования уменьшилось, так как возрос риск заболеваемости коронавирусом.*

4) *Доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования в связи со сложившейся ситуацией в мире упало, потому что поезд, где большое скопление людей, является неким «рассадником» вируса.*

5) *Не могу ответить, за это время не пользовалась данным видом транспорта.*

6) *Скорее уменьшилось, так как поезд - это общественный транспорт.*

7) *Думаю да, ведь все эпидемиологические меры соблюдаются.*

8) *Возможно.*

9) *Думаю, что нет.*

10) *Скорее не изменилось, как ездили, так и ездят.*

Практически все эксперты отметили, что доверие россиян к ж/д перевозкам, в связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина уменьшилось. Причинами низкого доверия является не соблюдение эпидемиологических мер в поезде, а также недоверие к общественным транспортам из-за большого количества людей.

Общие выводы по исследованию:

Представление россиян об условиях железнодорожных перевозок дальнего следования больше отрицательные, чем положительные. Такое представление связано с состоянием вагонов (вагоны старого образца), с отсутствием кондиционеров, биотуалетов, розеток и тд. Пассажиры, купив билет, ожидают большего от условий перевозок, а на деле ожидания не соответствует реальности. Также представление может зависеть от места проживания россиян, например, люди, живущие на Западе более требовательны, чем те, кто проживает на Дальнем Востоке.

Все необходимые условия при железнодорожных перевозках дальнего следования предоставляются, но качество этих условий не всегда хорошие (идет зависимость от типа вагона). Цена билета не соответствует качеству условий при перевозках. Сложилось мнение, что на вагоны старого образца необходимо снизить цену.

Условия перевозок влияют на взаимоотношения пассажиров. Особенно часто конфликтные ситуации можно наблюдать в вагонах старого образца, где не все условия предоставляются в полной мере.

Мнение разделилось, но в целом отношение пассажиров к проводнику

положительное, уважительное и вежливое, но следует отметить, что всё индивидуально, что всё зависит от того какой человек. Бывает и негативное отношение пассажира к проводнику, в основном это связано с требовательностью пассажиров, его психологическими проблемами, причинами могут служить и неприятные ситуации, а также печальный опыт прошлых поездок.

Россияне доверяют ж/д перевозкам, это связано с тем, что ж/д транспорт безопасный, комфортный и приемлемый по цене. Достоинства ж/д перевозок: клиентоориентированность, социальность, безопасность, цена, возможность посмотреть на красивые виды, комфортность в преодолении дальнего расстояния.

Россияне отрицательно оценивают деятельность компании АО «ФПК», причиной служит состояние вагонов, отношение работников поезда к пассажирам и с неоправданными ожиданиями от поездки. Лишь малая часть удовлетворительно относятся к деятельности компании.

Чтобы улучшить представление россиян к пассажирским ж/д перевозкам, необходимо заменить вагоны старого образца на новые и повысить их комфорт. Также следует запретить распитие спиртного в вагоне-ресторане, повысить компетентность проводников и популяризировать ж/д перевозки с помощью рекламы.

Главная причина, по которой россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту, это цена, далее уже безопасность и удобство. Отмечается также, что это отличная альтернатива для тех, кто имеет фобию летать.

Доверие россиян к ж/д перевозкам, в связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина уменьшилось. Причинами низкого доверия является не соблюдение эпидемиологических мер в поезде, а также недоверие к общественным транспортам из-за большого количества людей.

Общий вывод по главе:

Таким образом, проведя исследования, можно сделать следующие

выводы. Пассажиры и проводники сошлись во мнении, что качество условий железнодорожных перевозок дальнего следования является важным критерием в общей оценке перевозок. Именно от уровня качества условий у пассажиров складывается впечатление о поездке.

Доверие к пассажирским ж/д перевозкам достаточно высокое, это отметили и пассажиры, и проводники. Они уверены, что в первую очередь, это связано с безопасностью ж/д транспорта.

Одной из основных причин выбора ж/д перевозок пассажиры отметили удобное и комфортное преодоление большого расстояния, тоже самое явилось и главным достоинством перевозок, по мнению проводников.

Пассажиры достаточно хорошо оценивают работу обслуживающего персонала ж/д перевозок, они профессионально подходят к выполнению своих обязанностей, являются вежливыми по отношению к пассажирам. Проводники отметили тоже самое, но добавили, что все индивидуально и зависит от человека, поэтому можно наблюдать и негативное отношение пассажиров к проводнику.

По результатам и первого, и второго исследования можно заметить, что конфликты во время следования бывают. Пассажиры отметили, что они и их родственники были участниками конфликтов. Проводники отметили, что причинами конфликтов являются как качество условий, так и разные психологические установки пассажиров и проводников.

Цена не соответствует качеству с уверенностью отметили проводники. Пассажиры в свою очередь, считают, что цена частично соответствует качеству.

В целом представления россиян положительное, но не всегда ожидания от поездки оправдываются. Проводники считают для того, чтобы улучшить представления необходимо обновить вагоны и повысить качество условий.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение проведенной мной работы можно сделать следующие основные выводы по выбранной мной теме.

Пассажирские перевозки занимают особое место в работе транспорта. Это обусловлено их высоким социально-экономическим значением в жизни общества и выполнением одной из важнейших гарантий государства - свободы передвижения. Потребность населения в перевозках связана как с производственной деятельностью (поездки к месту работы и в командировки), так и с культурно-бытовой необходимостью (поездки на отдых, туризм, и экскурсии).

Совершенствование организации перевозок пассажиров и их обслуживания рассматривается на железнодорожном транспорте в качестве одной из приоритетных задач. Ее направленность - это, в первую очередь,

сокращения расходов и повышения доходности пассажирских перевозок за счет наибольшего привлечения пассажиров на железнодорожный транспорт.

Высокий спрос на пассажирские железнодорожные перевозки обусловлен многочисленными факторами, среди которых являются безопасность, ритмичность, умеренная стоимость и независимость от погодных условий. Также, среди положительных факторов, формирующих спрос на пассажирские железнодорожные перевозки, является независимость от дорожных заторов, которые становятся всё большей проблемой на автодорогах общего пользования.

С экономической точки зрения, обеспечение пассажирских пригородных перевозок, при условии установления тарифов, относящихся к регулируемому государством сектору, не является коммерчески-привлекательным, т.к. массовый спрос на пассажирские пригородные перевозки является, по факту, "социальным" заказом государства, направленным на обеспечение транспортной доступности и мобильности населения.

Была разработана программа для эмпирического исследования отношения россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования, в ходе работы были выявлены критерии: причины пользования, цели, уровень доверия, качество ж/д перевозок и качество работы обслуживающего персонала. Был определен метод сбора данных и рассчитана выборка в количестве 200 человек. По окончании программы была составлена анкета для выявления отношения россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Так же была разработана программа и для глубинного интервью. В качестве экспертов было выбрано 10 проводников пассажирского вагона. В завершении программы был составлен гайд для выявления мнения проводников об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Проведя исследования, мною были сделаны следующие выводы. Пассажиры и проводники сошлись во мнение, что качество условий

железнодорожных перевозок дальнего следования является важным критерием в общей оценке перевозок. Именно от уровня качества условий у пассажиров складывается впечатление о поездке. В целом пассажиры удовлетворены условиями, но их качество оставляют желать лучшего.

Доверие к пассажирским ж/д перевозкам достаточно высокое, это отметили и пассажиры, и проводники. Они уверены, что в первую очередь, это связано с безопасностью ж/д транспорта.

Одной из основных причин выбора ж/д перевозок пассажиры отметили удобное и комфортное преодоление большого расстояния, тоже самое явилось и главным достоинством перевозок, по мнению проводников.

Пассажиры достаточно хорошо оценивают работу обслуживающего персонала ж/д перевозок, они профессионально подходят к выполнению своих обязанностей, являются вежливыми по отношению к пассажирам. Проводники отметили тоже самое, но добавили, что все индивидуально и зависит от человека, поэтому можно наблюдать и негативное отношение пассажиров к проводнику.

По результатам и первого, и второго исследования можно заметить, что конфликты во время следования бывают. Пассажиры отметили, что они и их родственники были участниками конфликтов. Проводники отметили, что причинами конфликтов являются как качество условий, так и разные психологические установки пассажиров и проводников.

Цена не соответствует качеству с уверенностью отметили проводники. Пассажиры в свою очередь, считают, что цена частично соответствует качеству. В вагонах старого образца качество условий низкое, по сравнению с вагонами нового образца, при этом цена билета одинакова вне зависимости старый вагон или новый.

В целом представления россиян положительное, но не всегда ожидания от поездки оправдываются. Проводники считают для того, чтобы улучшить представления необходимо обновить вагоны и повысить качество условий.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Авдовский, А.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок [Текст]: учеб. пособие / А.А. Авдовский, А.С. Бадаев, К.А. Белов, под ред. В. А. Кудрявцева. – 5-е изд., стер. – М.: Академия, 2013. – 256 с.
- 2 Аверьянов, Л.Я. Социология: что она знает и может / Л.Я. Аверьянов. – М.: Москва. «Социолог», 1993. – 119 с.
- 3 Бабосов, Е.М. Общая социология: Учеб. пособие для студентов вузов / Е. М. Бабосов. – 2-е изд., стер. – Мн.: «ТетраСистемс», 2004. – 640 с.
- 4 Базарова, А.С. Транспорт железнодорожный / Базарова А.С. – ЗАО «ВКР-Интерком – Аудит», 2005. – 138 с.

- 5 Батыгин, Г.С. Лекции по методологии социологических исследований / Г.С. Батыгин. – М.: Аспект Пресс, 1996.
- 6 Батыгин, Г.С. Обоснование научного вывода в прикладной социологии / Г.С. Батыгин. – М., 1986.
- 7 Волков, Ю.Г. Социология: история и современность / Ю.Г. Волков, В.Н. Нечипуренко, С.И. Самыгин. – Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов-на-Дону: «Феникс», 1999. – 672 с.
- 8 Гоманков, Ф.С. Технология и организация перевозок на железнодорожном транспорте / Ф.С. Гоманков, А.Д. Омаров, З.С. – М.: Транспорт, 1994 г., 208 с.
- 9 Голубков, Е.П. Маркетинговые исследования: теория, практика и методология / Е.П. Голубков, – М.: Финпресс, 1998. – 404 с.
- 10 Готлиб, А.С. Введение в социологическое исследование: качественный и количественный подходы. Методология, исследовательские практики: учеб.-метод. пособие. – 2-е изд. / А. С. Готлиб. – М.: Флинта, 2005.
- 11 Гречихин, В.Г. Лекции по методике и технике социологических исследований / В. Г. Гречихин. – М., 1988.
- 12 Гуров, Ю.С. Методология и методика социологических исследований / Ю.С. Гуров. – Чебоксары, 1995.
- 13 Гусаров, В.М. Статистика: Учебное пособие для вузов / В.М. Гусаров. – М.: ЮНИТО-ДАНА, 2001. –480 с.
- 14 Девятко, И.Ф. Методы социологических исследований: учебное пособие для вузов / И.Ф. Девятко. – М.: Книжный дом «Университет», 2006. – 296 с.
- 15 Добренькое, В.И., Кравченко, А.И. Методы социологического исследования: Учебник. / В.И. Добренькое, А.И. Кравченко. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 768 с.
- 16 Добренькое, В.И., Кравченко, А.И. Социология: Учебник / В.И. Добренькое, А.И. Кравченко. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 624 с.
- 17 Дюркгейм, Э. Метод социологии / Э. Дюркгейм. – М., 1991.

18 Елисеева, И.И., Юзбашев, М.М. Общая теория статистики: Учебник под ред. чл.-корр. РАН И.И. Елисеевой / И.И. Елисеева, М.М. Юзбашев. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 480 с.

19 Железные дороги России. Общий курс. – СПб.: Информационный центр «Выбор», 2004. – 368 с.

20 Завгородний, А.И. Методика эмпирических исследований в социологии / А.И. Завгородний, Н.В. Шахматова. – Саратов, 1995.

21 Здравомыслов, А.Г. Методология и процедура социологических исследований / А.Г. Здравомыслов. – М., 1969. – 205 с.

22 Иванкова, Л.Н. Сервис на транспорте / Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванков, А.В. Комаров. –Иркутский государственный университет путей сообщений, 240100, ИрГУПС, 2003. –59 с.

23 Кравченко, А.И. Социология: Общий курс: Учебное пособие для вузов / А.И. Кравченко. – М.: ПЕРСЭ; Логос, 2002. – 640 с.

24 Лapidус, Б.М., Мачерет, Д.А. Макроэкономическое значение транспорта: сущностный анализ / Б.М. Лapidус, Д.А. Мачерет. 2011. – №1. – С. 13-19.

25 Лецкий, Э.К. Информационные технологии на железнодорожном транспорте / Э.К. Лецкий. – М.: УМК МПС России, 2000. – 680 с.

26 Маслова, О.М. Качественная и количественная социология: методология и методы / О. М. Маслова. – Социология. – 1995. – № 5-6.

27 Методы сбора информации в социологических исследованиях. Организационно-методические проблемы опроса. Анализ документов. Наблюдение. Эксперимент / отв. ред. В.Г. Андреенков, О.М. Маслова. – М.: Наука, 1990. – 224 с.

28 Мирошниченко, О.Ф. Система управления экономическими результатами железнодорожных пассажирских перевозок / О.Ф. Мирошниченко. – М.: МЭИ, 2002. – 290 с.

29 О железнодорожном транспорте в Российской Федерации [Текст]: федер. закон: [принят Гос. Думой 24 декабря 2002 г.: одобр. Советом

Федерации 27 декабря 2002 г.] // Сборник основных федеральных законов о железнодорожном транспорте. – М.: Юртранс, 2003. – С. 9-52.

30 ОАО «РЖД» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2003. – Режим доступа: <http://rzd.ru/>.

31 Об утверждении Прейскуранта N 10-01 «Тарифы на перевозки грузов и услуги инфраструктуры, выполняемые российскими железными дорогами» (Тарифное руководство № 1, части 1 и 2)» [Электронный ресурс]: Постановление ФЭК России от 17.06.2003 № 47-т/5. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

32 Ритерман, Т.П. Социология: Полный курс / авт.-сост. Т.П. Ритерман. – М.: У-Фактория; АСТ. – Екатеринбург, 2009

33 Санькова, Г.В., Одуденко, Т.А. Информационные технологии в перевозочном процессе / Г.В. Санькова, Т.А. Одуденко. – Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2012. – 111 с.

34 Саркисов, С.В. Организация перевозок во внешнеэкономических связях / С.В. Саркисов. – М.: Юридическая литература, 2003.

35 Сериков, А.Е. Социология: Курс лекций / А.Е. Сериков. – Самара: Самарская гуманитарная академия, 2003. – 238 с.

36 Транспорт и связь в России – 2013 год. – М., 2014. – Режим доступа: [http://www.gks.ru/bgd/regl/B12_5563/Main.htm].

37 Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации [Текст]: ФЗ РФ № 18-ФЗ от 10.01.2003 г. // Сборник основных федеральных законов о железнодорожном транспорте. – М.: Юртранс, 2003. – С. 53-148.

38 Чикиркин, О.В. Задача дирекции тяги: повышать энергоэффективность перевозок [Текст] / О.В. Чикиркин. – Локомотив. – 2014. – № 5. – С. 9-10.

39 Шишков, А.Д., Беседин, И.С., Аверкин, В.А., Корсакова, В.В. Маркетинговые исследования рынка пассажирских перевозок / А.Д. Шишков, И.С. Беседин, В.А. Аверкин, В.В. Корсакова. – М.: МИИТ, 1996. – 125 с.

40 Transportation And Intermodal Competition In The Transportation Industry [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Режим доступа: <https://www.ipl.org/essay/Intermodal-Competition-In-Transport-Industry-PC9JZU3KXU>.

41 A Model for Seat Allocation of Railway Passenger Transport Based on OD's Priority [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Режим доступа: <https://www.scientific.net/AMR.989-994.2344>.

ПРИЛОЖЕНИЕ А ПРОГРАММА КСИ

Тема: Отношение благовещенцев к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Актуальность: транспорт является одной из ключевых составляющих любой экономики. Доставка сырья от места добычи до заводов по переработке, транспортировка различных грузов, перевозка людей – все это требует развитой транспортной инфраструктуры. Одним из элементов данной инфраструктуры является железнодорожный транспорт, обеспечивающий перевозку как людей, так и различных грузов. Помимо экономического аспекта железнодорожный транспорт выполняет такую социально-значимую функцию, как пригородные

железнодорожные перевозки, целью которых является повышение мобильности населения, проживающего вблизи крупных городов и региональных центров.

Предметной стороной данной проблемы является снижение качества пассажирских железнодорожных перевозок дальнего следования.

Гносеологической стороной является нехватка информации в области изучения пассажирских железнодорожных перевозок дальнего следования.

Объект: пассажиры железнодорожных перевозок дальнего следования в возрасте от 18 лет.

Предмет исследования: отношение благовещенцев к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Цель: изучить отношение благовещенцев к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Для достижения заявленной цели поставлены следующие задачи:

1. Выявить причины при выборе транспортного средства.
2. Выявить уровень доверия к железнодорожным перевозкам дальнего следования.
3. Выявить цели пользования пассажирскими железнодорожными перевозками дальнего следования.
4. Оценить качество железнодорожных перевозок дальнего следования, по мнению пассажиров.
5. Выявить качество работы обслуживающего персонала в поездах дальнего следования, по мнению пассажиров.

В соответствие с задачами были сформулированы следующие гипотезы:

Гипотезы:

1. В основном благовещенцы выбирают железнодорожный транспорт по следующим причинам: комфортные условия, экономичность (сравнительно низкая стоимость перевозок), возможность преодолеть большое расстояние, всепогодность, высокая надежность.

2. Так как железнодорожные перевозки занимают второе место по уровню качества перевозок пассажиров на дальние следования, уровень доверия достаточно высок.

3. Главными цели пользования пассажирскими железнодорожными перевозками дальнего следования являются: преодоление расстояния до места работы, отдыха, путешествия.

4. Основными качествами железнодорожных перевозок дальнего следования являются: тариф (цена); низкое число аварийных случаев, причиняющие вред здоровью или смерть; большая провозная способность; регулярность перевозок независимо от времени года, времени суток и погодных условий.

5. Качество работы обслуживающего персонала в поездах дальнего следования пассажиры оценивают достаточно высоко. Проводник вагона профессионально подходит к выполнению своих обязанностей, является вежливым по отношению к пассажирам, может правильно найти выход из сложных конфликтных ситуаций. Начальник поезда ответственно подходит к решению любых пожеланий пассажиров, компетентен. Поездной электромеханик быстро и качественно выполняет свою работу, которая предполагает устранение неисправностей во время следования поезда. Сотрудники вагона-ресторана вовремя обеспечивают пассажиров питанием.

Теоретическая интерпретация понятий.

Железнодорожные пассажирские перевозки – это комплексное и взаимосвязанное решение задач, связанных с организацией перевозки пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования.

Пассажир – человек, который совершает поездку на поезде, пароходе или ином виде транспорта.

Начальник поезда держит под контролем всё, что происходит в поезде: отвечает за своевременную отправку и прибытие поезда, и безопасность пассажиров в пути; руководит работой проводников всех вагонов и

технического персонала; разбирает конфликтные ситуации и жалобы пассажиров.

Поездной электромеханик – это специалист железнодорожного транспорта, отвечающий за техническое обслуживание в пути следования пассажирских вагонов и обеспечение безопасного проезда пассажиров.

Качество – наличие существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих один предмет или явление от других.

Цель – идеальный или реальный предмет сознательного или бессознательного стремления субъекта; конечный результат, на который преднамеренно направлен процесс; «доведение возможности до её полного завершения»; осознанный образ превосхищаемого результата.

Доверие в социологии – открытые, положительные взаимоотношения между людьми, содержащие уверенность в порядочности и доброжелательности другого человека, с которым доверяющий находится в тех или иных отношениях. Доверие считается основой всех социальных институтов.

Аналитическая операционализация

Таблица А.1 – Структурная операционализация

Причины	Уровень доверия	Цели	Качество ж/д перевозок	Качество работы обслуживающего персонала
– комфортные условия; – экономичность	– высокий; – средний; – низкий	– преодоление расстояния до места работы, места	– тариф(цена); – низкое число аварийных	– компетентность по отношению к пассажирам; – соблюдение своих

<p>(сравнительно низкая цена стоимости перевозок); – возможность преодолеть большое расстояние; – внепогодность; -высокая надежность; – безопасность</p>		<p>жительства, до места отдыха; – путешествие; – коммерческие цели (торговля, деловые встречи, заказчики); – по социальным причинам (встречи с людьми); – перевозка вещей</p>	<p>случаев, причиняющие вред здоровью или смерть; – большая провозная способность; -массовость перевозок; – регулярность перевозок независимо от времени года, времени суток и погодных условий</p>	<p>обязанностей; – информированность пассажиров; – внешний вид; – своевременность выполнения просьб, устранения жалоб; – профессионализм; – возможность обслуживания иностранных граждан; – возможность обслуживания маломобильных пассажиров; – возможность оказать первую медицинскую помощь; – возможность устранить технические неисправности</p>
--	--	---	---	---

Таблица А.2 – Факторная операционализация

Факторы			
Объективные факторы		Субъективные факторы	
Общие	Специфические	Социально-демографические	Социально-психологические
1	2	3	4
– социально-экономический кризис;	– международное сотрудничество в пассажирских	– пол; – возраст; – материальное	– интересы и потребности; – ценностные

<ul style="list-style-type: none"> – уровень безработицы; – стабильная политическая ситуация; – уровень экономики; – степень развития перевозок; – уровень индустриального развития страны, науки и техники. 	<ul style="list-style-type: none"> перевозках; – государственная политика, направленная развитие ж/д перевозок; – климатические и природные условия; – численность и половозрастная структура населения; – объем совокупного спроса на перевозки; – четкость определения прав пассажирских перевозок; – форма и характер управления организацией; – условия для железнодорожных пассажирских перевозок; – количество выделяемых льготных билетов. 	<ul style="list-style-type: none"> положение; – образование; – семейное положение; – профессиональная деятельность. 	<ul style="list-style-type: none"> ориентации; – личный опыт; – моральные принципы.
---	--	---	--

Принципиальный (стратегический) план исследования – описательный (качественно-количественная характеристика социальных явлений и процессов).

Обоснование метода сбора данных и выборки.

В качестве метода сбора данных выбран опрос, так как он предназначен для выявления мнений, оценок, доверия, отношения, социальных практик. Используется методика индивидуального анкетирования в форме раздаточного. Данная методика выбрана в силу быстроты и простоты организации, свободы респондента во времени, большого объема получаемой информации, дешевизны (с учетом получаемого объема информации), возможности

повторно-сравнительного исследования, возможности описания большого количества случаев по большому количеству параметров, обеспечение большого охвата разных социальных групп.

Тип выборки: стихийная выборка, опрашиваются респонденты, которые являются наиболее доступными. Размер и состав стихийных выборок заранее является неизвестным. Он определяется таким показателем, как активность респондентов.

Объем выборки: 200 респондентов (избран исходя из принципов экономности, представительности и опыта социологических служб).

Ссылка https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeRX3u_EY-hp7hrhoWNiklECEnOmPZjegofcK_h_IzBjPohrA/viewform?usp=sf_link

Ссылка на анкету распространялась через личные контакты, группы и сообщества в ВК, Instagram, Одноклассники, WhatsApp.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б ПРОГРАММА КСИ

Тема: Отношение россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Актуальность: Пассажирские перевозки занимают особое место в работе транспорта. Это обусловлено их высоким социально-экономическим значением

в жизни общества и выполнением одной из важнейших гарантий государства - свободы передвижения. Потребность населения в перевозках связана как с производственной деятельностью (поездки к месту работы и в командировки), так и с культурно-бытовой необходимостью (поездки на отдых, туризм, и экскурсии). Железнодорожный транспорт исторически занимает в экономике и жизни страны значительную роль, что обусловлено его надежностью, безопасностью, ритмичностью и доступностью, с точки зрения стоимости перевозки. Кроме того, железнодорожный транспорт является стратегически значимым для государства инструментом обеспечения мобильности населения.

Проблема исследования:

Гносеологическая сторона: отсутствие актуальной социологической информации об отношении к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Предметная сторона: снижение качества пассажирских железнодорожных перевозок дальнего следования.

Объект: проводники пассажирского вагона.

Предмет: мнение проводников об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Цель: выявить мнение проводников об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования.

Задачи:

1. Выявить отношение пассажиров железнодорожных перевозок дальнего следования к проводнику пассажирского вагона.

2. Оценить условия поездки пассажирских железнодорожных перевозок дальнего следования.

3. Выявить как условия пассажирских железнодорожных перевозок дальнего следования влияют на взаимоотношения между пассажирами.

Гипотеза-основание: мнение проводников об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования в целом положительное.

Гипотезы-следствия:

1. Отношение россиян к проводнику пассажирского вагона железнодорожных перевозок дальнего следования оценивается высоко. Они считают, что проводник вагона профессионально подходит к выполнению своих обязанностей, является вежливым по отношению к пассажирам, может правильно найти выход из сложных конфликтных ситуаций, обслуживает пассажиров ответственно.

2. Проводники пассажирских вагонов железнодорожных перевозок дальнего следования оценивают условия поездки комфортными и выгодными. Они считают, что цена соответствует качеству, предоставляемым условиям. Пассажиру предоставляется койка-место, постельное белье, возможность провозить с собой багаж, а также животных. В наличии имеется дополнительное питание от вагона-ресторана, а также чайная и сувенирная продукция в каждом вагоне поезда. Условия перевозок безопасны: все двери во время поездки закрыты на ключи, курение в поезде строго запрещено, розетки находятся на безопасном расстоянии для детей, ремонтные работы поездным электромеханиками производятся сразу же. Обслуживающий персонал поезда компетентен к пассажирам, к каждому имеется индивидуальный подход.

3. Условия пассажирских железнодорожных перевозок дальнего следования влияют на взаимоотношения между пассажирами, но не значительно. Конфликтные ситуации могут возникнуть на фоне нетрезвого состояния пассажиров, так как распитие алкогольных напитков в поездах запрещено, за исключением вагона-ресторана. Также конфликты возникают, когда создается некая очередь за розетками, чтобы подзарядить мобильные устройства. В основном такое возникает в вагонах старого образца.

Теоретическая интерпретация понятий:

Железнодорожные пассажирские перевозки – это комплексное и взаимосвязанное решение задач, связанных с организацией перевозки пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования.

Железнодорожный вагон — самоходное транспортное средство, предназначенное для движения по рельсам или иным путям и эксплуатируемое с локомотивом.

Вагон-ресторан – это отдельный вагон, оборудованный комфортабельными сиденьями и удобными обеденными столами, плотно прикрепленными к полу.

Пассажир – человек, который совершает поездку на поезде, пароходе или ином виде транспорта.

Проводник — железнодорожный служащий, сопровождающий пассажирский вагон в пути следования и обслуживающий пассажиров.

Поездной электромеханик – это специалист железнодорожного транспорта, отвечающий за техническое обслуживание в пути следования пассажирских вагонов и обеспечение безопасного проезда пассажиров.

Отношение – это связь или взаимодействие людей, или их сообществ между собой, или характерная направленность их действий.

Качество – наличие существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих один предмет или явление от других.

Мнение — суждение, точка зрения или заявление на тему, в которой невозможно достичь полной объективности, основанное на интерпретации фактов и эмоционального отношения к ним.

Аналитическая операционализация

Таблица Б.1 – Структурная операционализация

Отношение к перевозкам	Условия	Влияние условий на взаимодействия между пассажирами
–положительное; –нейтральное; –негативное.	–койка-место; –постельное белье; –возможность провозить с	–влияют; –скорее влияют; –скорее не влияют;

	собой багаж; –возможность провозить животных; –дополнительное питание; –чайная и сувенирная продукция; –безопасность; –вежливый обслуживающий персонал.	–не влияют.
--	--	-------------

Таблица Б.2 – Факторная операционализация

Объективные		Субъективные	
Общие	Специфические	Социально-демографические (функциональные)	Социально-психологические (личностные)
–социально-экономический	–международное сотрудничество в	–пол; –возраст;	–интересы и потребности;

<p>кризис; –уровень безработицы; –стабильная политическая ситуация; –уровень экономики; –степень развития перевозок; –уровень индустриального развития страны, науки и техники.</p>	<p>–пассажирских перевозках; –государственная политика, направленная развитие ж/д перевозок; –климатические и природные условия; –численность и половозрастная структура населения; – объем совокупного спроса на перевозки; –четкость определения прав пассажирских перевозок; – форма и характер управления организацией; –условия для железнодорожных пассажирских перевозок; –количество выделяемых льготных билетов.</p>	<p>–материальное положение; – образование; –семейное положение; –профессиональная деятельность.</p>	<p>–ценностные ориентации; –личный опыт; –моральные принципы.</p>
---	---	---	---

Принципиальный (стратегический) план исследования – описательный, то есть описание качественно-количественных свойств социального явления.

Обоснование метода сбора данных и выборки.

В данном исследовании будет использоваться метод глубинного интервью, поскольку глубинное интервью основано на использовании методик, побуждающих респондентов к продолжительным и обстоятельным рассуждениям на определенную тему, выявлению мотивов выбора и факторов, влияющих на него. Выбор глубинного интервью обусловлен несколькими причинами, к которым можно отнести следующее:

Во – первых, такой метод сбора данных выгоден с точки зрения затрат средств. Нет необходимости тиража инструментария, поиска и рекрутинга интервьюеров и кодировщиков.

Во – вторых, данный метод позволяет выявить личное субъективное мнение респондентов по исследуемой теме.

В – третьих, исследователь может контролировать и задавать ход беседы.

К достоинствам опроса относят: полная представленность и «большинства», и «меньшинства» мнений в силу отсутствия влияния доминирующих личностей и проблем, связанных с групповыми процессами; возможность обсуждения интимных или сугубо личных тем; отсутствие психологического давления со стороны людей своего круга; преодоление тенденции выражать широко распространенные, социально приемлемые точки зрения; возможность более дробной сегментации совокупности респондентов по сравнению с групповыми дискуссиями.

Обоснование выборки.

Тип выборки: эксперты в области железнодорожных перевозок дальнего следования – проводники.

Формат опроса: опрос был проведен в дистанционном режиме в соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора. Эксперты опрашивались через электронную почту, приложение мессенджер WhatsApp, ВК, Instagram, по телефону.

Общий объем выборки: 10 респондентов. Данный объем выбран исходя из принципов: экономичность, представительность, опыт социологических служб.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

АНКЕТА

АНКЕТА

Уважаемый пассажир!

Просим Вас принять участие в социологическом опросе, посвященном изучению отношения россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Результаты опроса помогут улучшить качество пассажирских железнодорожных перевозок. Ответы будут обработаны в обобщенном виде вместе с ответами других людей исключительно в научных целях. Опрос конфиденциален и анонимен. Просьба обвести код (цифру) ответа, соответствующего Вашему мнению.

Заранее благодарим за участие в опросе!

1. Как часто Вы пользуетесь пассажирскими железнодорожными перевозками дальнего следования (длина маршрута более 700 км)?

- 1) Еженедельно
- 2) Ежемесячно
- 3) Несколько раз в год
- 4) Не пользуюсь
- 5) Затрудняюсь ответить

2. Оцените, пожалуйста, удобство расписания железнодорожных перевозок дальнего следования?

- 1) Абсолютно удовлетворен
- 2) Очень удовлетворен
- 3) Ни то, ни другое
- 4) Очень не удовлетворен
- 5) Абсолютно не удовлетворен

3. Является ли железнодорожный транспорт для Вас привычным видом транспорта?

- 1) Да
- 2) Нет

3) Затрудняюсь ответить

4. По какой причине Вы пользуетесь пассажирскими железнодорожными перевозками дальнего следования?

- 1) Комфортные условия
- 2) Экономичность (сравнительно низкая цена стоимости перевозок)
- 3) Возможность преодолеть большое расстояние
- 4) Внепогодность
- 5) Безопасность
- 6) Возможность более удобного путешествия с большим багажом
- 99) Другое (напишите, что именно) _____

5. Считаете ли Вы железнодорожный транспорт надежным видом перевозок пассажиров?

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) Затрудняюсь ответить

6. С какими целями Вы используете пассажирские железнодорожные перевозки дальнего следования?

- 1) По коммерческим причинам (торговля, деловые встречи, заказчики)
- 2) По личным причинам
- 3) По социальным причинам (встречи с людьми)
- 4) Путешествие
- 5) Перевозка вещей
- 99) Другое (напишите, что именно) _____

7. Оцените, пожалуйста, уровень Вашего доверия к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования по 5-ти балльной

шкале (1 – очень низкий, 2 – низкий, 3 – средний, 4 – высокий, 5 – очень высокий)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Как Вы считаете соответствует ли качество пассажирских железнодорожных перевозок цене?

- 1) Соответствует
- 2) Частично соответствует
- 3) Частично не соответствует
- 4) Не соответствует
- 5) Затрудняюсь ответить

9. Оцените частоту аварийных случаев, причиняющих вред здоровью или смерть (в каждой строке выберите один вариант ответа):

	Часто	Иногда	Редко	Очень редко	Никогда
Железнодорожный транспорт	1	2	3	4	5
Авиатранспорт	1	2	3	4	5
Автомобильный транспорт	1	2	3	4	5
Водный транспорт	1	2	3	4	5

10. Считаете ли Вы обслуживающий персонал железнодорожного транспорта компетентным?

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) Затрудняюсь ответить

11. Оцените внешний вид обслуживающего персонала железнодорожного транспорта по критериям, которые представлены в таблице (где 3 – соответствует, 2 – не в полной мере соответствует, 1 – не соответствует)

Наличие и состояние бейджика	3	2	1
Состояние обуви	3	2	1
Состояние формы (юбка/брюки, рубашка, жилетка, галстук)	3	2	1
Состояние волос	3	2	1
Макияж (только у женщин)	3	2	1
Отсутствие на открытых частях тела татуировок и пирсинга	3	2	1

12. Обеспечивает ли проводник пассажирского вагона чистоту и порядок в вагоне?

- 1) Да
- 2) Скорее да, чем нет
- 3) Скорее нет, чем да
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

13. Знаете ли Вы о том, что проводник пассажирского вагона должен информировать пассажиров за не более чем за 30 минут до прибытия на его конечную станцию?

- 1) Слышал и сталкивался с этим
- 2) Слышал, но не сталкивался с этим
- 3) Слышу об этом впервые
- 4) Затрудняюсь ответить

14. Своевременно ли обслуживающий персонал выполняет Ваши просьбы/устраняет жалобы?

- 1) Своевременно
- 2) Выполняет/устраняет, но не своевременно
- 3) Совсем не выполняет/не устраняет

15. Оцените профессионализм обслуживающего персонала железнодорожного транспорта (поставьте галочку возле выбранной цифры):

Max1_2_3_4_5_Min

16. Отличается ли уровень и качество обслуживания иностранных граждан и граждан России?

- 1) Да, отличается
- 2) Нет, не отличается (перейдите к вопросу №17)
- 3) Затрудняюсь ответить

17. Выберите критерии, по которым отличается уровень и качество обслуживания иностранных граждан и граждан России:

- 1) Вежливость
- 2) Информированность
- 3) Доброжелательность
- 4) Соблюдение правила этикета
- 5) Внимание к просьбам и жалобам
- 6) Обеспечение чистоту в купе
- 99) Другое (напишите, что именно) _____

18. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам/друзьям иметь конфликт с обслуживающим персоналом железнодорожного транспорта?

- 1) Да, мне лично

- 2) Да, моим родственникам/друзьям
- 3) Нет, ни я, ни родственники/друзья не имели конфликт
- 4) Затрудняюсь ответить

19. Являлись ли Вы или Ваши друзья/родственники свидетелем(-ями) конфликта между пассажиром и обслуживающим персоналом железнодорожного транспорта?

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) Затрудняюсь ответить

20. Оцените, пожалуйста, перевозчика по 5-ти балльной шкале (1 – очень плохо, 2 – плохо, 3- удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 - отлично)?

«Федеральная пассажирская компания» (АО «ФПК»)				
1	2	3	4	5

21. Посоветовали бы Вы пассажирские железнодорожные перевозки дальнего следования своим друзьям/близким?

- 1) Да
- 2) Скорее да
- 3) Скорее нет
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

22. Укажите Ваш возраст: _____

23. Каким из типов пассажирских вагонов Вы чаще всего пользуетесь?

- 1) Плацкарт
- 2) Купе

- 3) Вагон СВ
- 4) Сидячий вагон

24. Укажите Ваш пол:

- 1) Женский
- 2) Мужской

25. Укажите кем Вы являетесь:

- 1) Студент/ка
- 2) Работающий/ая
- 3) Безработный/ая
- 4) Частный предприниматель
- 5) Пенсионер

26. Укажите Ваш ежемесячный доход:

- 1) от 0 до 10 000 тысяч рублей
- 2) от 10 000 до 20 000 тысяч рублей
- 3) от 20 000 до 30 000 тысяч рублей
- 4) от 30 000 и выше тысяч рублей

ПРИЛОЖЕНИЕ Г ГАЙД

Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Наша беседа будет записываться на диктофон, чтобы точно зафиксировать Ваши ответы. Запись не будет доступна посторонним и будет использована исключительно в научных целях.

Как я могу к Вам обращаться?

1. Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?
2. Каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?
3. Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?
4. Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?
5. Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?
6. Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?
7. Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?
8. Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

9. По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

10. В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

Интервьюеру подытожить информанта. Уточнить правильное понимание. Поблагодарить за беседу и попрощаться.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д ТРАНСКРИПТ

Интервью №1

Интервьюер: Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Ваши ответы не будут доступны посторонним и будут использованы исключительно в научных целях.

Респондент 1: Здравствуйте, да, конечно.

Интервьюер: Перейдем к вопросам. Итак, первый вопрос. Какой опыт проводником пассажирского вагона у Вас имеется?

Респондент 1: Я работаю проводником пассажирского вагона на протяжении 2-ух лет.

Интервьюер: Как думаете каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

Респондент 1: Как бы это печально не звучало, но представления россиян об условиях ж/д перевозок немножко сильно печальные, потому что ж/д транспорт каким бы он ни был, но наш российский ж/д транспорт он отстает в плане оснащённости вагонов, они очень старые ходят, то есть очень много проблем. Ну у нас до сих пор есть вагоны, где элементарно нет биотуалетов, я уже не говорю об отсутствии розеток на что пассажиры постоянно жалуются, поэтому очень такие двойкие впечатления у нас складываются у россиян.

Интервьюер: Хорошо, спасибо! А как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

Респондент 1: Ну на этот вопрос у меня тоже нет такого однозначного ответа. Я считаю, что есть условия, которые предоставляются, ну как сказать, условия первой необходимости, например, туалет, раковина, где люди могут сходить по своей какой-то нужде, умыться там, зубы почистить. Кипятильник

также есть, где люди могут заварить себе там что купили поесть, при этом они могут в самом вагоне купить поесть, если это поезда дальнего следования, то там есть вагон-ресторан, конечно цены там немного завышены, я бы сказала, что цена не соответствует качеству, что элементарно там за какую-то небольшую тарелочку с кашей отдавать около 300-х рублей, я считаю, что это чересчур много. Вот. Но такая одна из проблем, которая существует у нас по сей день, это то что не многие вагоны, в основном это новые вагоны, только они оснащены душевыми. Ну все же мы знаем, что как бы люди, когда едут неделю в поезде, да даже не неделю, а люди, которые едут больше суток, им нужно как-то все равно помыться. Ладно зимой еще, а летом, когда элементарно нет кондиционеров и жара на улице невыносимая еще и сам вагон нагревается и все печет и людям элементарно нужно помыться. Вот в плане этого всего мало вагонов оснащены душевыми и это очень плохо, я считаю это серьезной проблемой. Соответствует ли цена билета качеству этих условий? Я Вам скажу, что не всегда, допустим я прихожу на кассу покупать билет и многие не обращают внимание на уровень класса, хотя на кассе могли бы предупреждать о том, какого класса Вы покупаете билет, то есть это билет с биотуалетами, обычными туалетами или возможно будут они или нет, также и с кондиционерами и вот люди, купившие билеты за огромную цену, очень часто жалуются, что он отдал такие огромные деньги, а у вас элементарно даже нет кондиционера посмотрите какая жара, вот, например, я еду с Анапы и такая невыносимая жара, вот я когда ехал в Анапу и начинает рассказывать, что я отдал такую же цену за свой билет и у меня условия были гораздо комфортнее. Я вот не понимаю, если вы в рейс пускаете старые вагоны, то вы должны немножко снизить на них цену, потому что люди платят одинаково, а у кого-то условия лучше, на много лучше.

Интервьюер: Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

Респондент 1: Я считаю, влияют, особенно если ты едешь на каких-то старых вагонах, как это у нас обычно бывает в вагоне 2-3 розетки и кому-то нужно подзарядиться и вот стоят очередь там и люди ругаются очень часто. Было такое, что в очереди на эти розетки люди прям вступали в конфликты, потому что всем нужно как-то зарядить телефон, потому что что еще делать в поезде, конечно, играть в игры там, кому-то поговорить надо, кому-то еще что-то, розеток элементарно в поезде не хватает и люди начинают ругаться. Вот свидетелем таких конфликтов я являлась не раз. По мимо того, что я была не только свидетелем я была и участницей таких конфликтов, не прям уж что я там сама заводила этот конфликт, просто пассажиры, когда садятся в вагон и условия, которые не соответствуют их ожиданиям, сразу они начинают винить проводника, то есть опять же начинается, что вот я заплатил такие деньги, а у вас элементарно нет розеток, у вас обычные туалеты и тд, начинаются упреки в сторону проводника и мы начинаем объяснять, что в этом нет нашей вины.

Интервьюер: Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

Респондент 1: На самом деле все зависит от проводника, хороший ли он, вежливый, может ли наладить контакт с пассажирами, то и отношение к такому проводнику будет хорошее, а если проводник сразу как-то вызывает у вас какой-то негатив, недоверие, как-то вам нагрубит, то и отношение к нему будет не очень. На самом деле у меня была такая ситуация, когда еще отношение к проводнику зависело от вагонов, потому что люди, когда садятся в вагон и их не устраивает качество, естественно все негативное отношение выливается на проводника, но потом в процессе поездки ты пытаешься наладить с ними отношение.

Интервьюер: Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

Респондент 1: На счет доверия я могу сказать, что доверие присутствует, так как пассажиропоток не уменьшается, все также, столько лет уже транспорт работает, люди также продолжают пользоваться ж/д перевозками, поэтому я считаю, что доверие у людей все-таки есть. По доводам, то прежде всего это удобство, можно полежать, поспать и тд. Есть и минусы, это прежде всего время, потому что если вы хотите быстрее добраться, то пожалуйста, есть авиатранспорт. Еще плюсы ж/д транспорта, это посмотреть на страну, на Россию, все-таки когда ты едешь, останавливаешься на каких-то остановках у многих где-то там родственники есть, я вот становилась свидетелем, когда люди едут дней 5 и вот останавливаемся в каких-то городах, тоже самое в каких-то селах, где есть родственники, пожалуйста можно встретиться на те же 20-30 минут. Еще одним из плюсов будет цена, что это дешевле, чем авиатранспорт. Мне кажется, что россияне не смогут отказаться от ж/д перевозок, потому что люди уже привыкли.

Интервьюер: Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

Респондент 1: Тут лучше спросить у самих россиян. Ну я считаю, что не с лучшей стороны, потому что мне всегда приходилось работать на вагонах довольно старых и очень мало пассажиров, которые довольно хорошо отзываются о ФПК. Если бы я работала на вагонах, где все условия есть, то там конечно отзывы были бы очень хорошими и россияне бы пользовались чаще пассажирскими перевозками.

Интервьюер: Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

Респондент 1: Я считаю, нужно ввести в пользование как можно больше новых вагонов, убирать старые вагоны, которые уже давным-давно можно было списать им уже по 40-50 лет, но извините мы уже в 21 веке живем. Если посмотреть за границей, какие там уже технологии, поезда, ж/д транспорт и с нашей Россией это просто не сравнимо, Россия отстает на многое время.

Интервьюер: По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

Респондент 1: Ответу вам так. Многие боятся авиатранспорта, хотя, как все мы знаем авиатранспорт не только самый быстрый, но и самый безопасный вид транспорта, потому что он гораздо реже горят, падают, чем любой другой транспорт. Ну, наверное, это цена, удобство, некоторые допустим пассажиры, которые уже пенсионеры, бояться лететь, у них давление, болезни, все равно, когда взлетаем, давление поднимается и много там несчастных случаев ну и все-таки природа, многим все-таки приятно ездить в поезде и читать книги, слушать музыку, лежать отдыхать и наслаждаться природой.

Интервьюер: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

Респондент 1: Я не могу оценивать увеличилось или уменьшилось. По моему, мнение, мне кажется, что уменьшилось, потому что как бы там ни было люди как-то пытаются оградить себя от общества, а все-таки же в ж/д транспорте не полностью производятся вот эти антисанитарные нормы. При всех этих правилах, я вас уверяю ни один проводник просто чисто физически не способен их соблюдать, потому что еще есть пассажиры. Мне кажется, что пассажиры знают об этом. В связи с этим уменьшился пассажиропоток.

Интервьюер: Спасибо большое! Было очень важно услышать Ваше мнение.

Респондент 1: Рада была помочь!

Интервью №2

Интервьюер: Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Ваши ответы не будут доступны посторонним и будут использованы исключительно в научных целях.

Респондент 2: Добрый день! Могу.

Интервьюер: Перейдем к вопросам. Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?

Респондент 2: Опыт работы 5 лет. Все 5 лет, работаю в вагонном депо города Тынды.

Интервьюер: Отлично! Каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

Респондент 2: Если брать людей западных, то есть западную Россию, там после Урала где-то, то все они ждут комфорта, нереальных масштабов и зачастую не всегда такое случается, поэтому западные люди ждут комфорта. Люди Дальнего Востока, ближе к нам, они как-то более привычны к отсутствию кондиционеров.

Интервьюер: Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

Респондент 2: Как сказать, нет, потому что на дальних рейсах бывает такое, что нет душа в вагонах, очень часто бывает, что заканчиваются туалетные принадлежности и конечно, если брать наши ж/д перевозки, то точно не соответствуют. Цена также не соответствует.

Интервьюер: Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

Респондент 2: Да, возможно, в плацкартных вагонах случались конфликтные ситуации из-за того, что людей много, очень шумно, а все по-своему привыкли что-то делать, кому-то что-то не нравится. Конечно, когда людей много в одном закрытом помещении, особенно долго, то это накладывает на людей стресс. В купейных вагонах это гораздо меньше, потому что там люди как-то, ну по 4 человека закрыты и им более комфортно. Свидетелем конфликтных ситуаций была и не раз. Очень часто люди ругаются

из-за розеток, когда все одновременно необходимо зарядить телефоны, а вагон старый в нем всего 3 розетки.

Интервьюер: Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

Респондент 2: Бывает отношение негативное, связано оно скорее всего с каким-то прошлым опытом неприятных поездок возможно, но чаще всего это связано со стереотипами, которые заложены у нас советскими фильмами, сериалами, рассказами наших мам, пап, дедушек о том, что все проводники легкомысленные и тд, поэтому конечно случаются такие моменты, когда пассажиры изначально были негативно настроены, но потом в процессе общения они уже понимали, что не все проводники одинаково плохие.

Интервьюер: Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

Респондент 2: Доверяют, раз ездят. Доводы в пользу ж/д перевозок только, наверное, это на коротких расстояниях, допустим вот Благовещенск-Тында или Благовещенск-Хабаровск, это гораздо удобнее, чем поехать на автобусе, то есть если бюджетное какое-то путешествие или переезд, конечно гораздо удобнее и лучше поехать на поезде, чем на автобусе или на машине, но на дальние перевозки в Москву там, Анапу, куда мы катаемся, это конечно ужасно и вообще лучше не ездить далеко на поезде, лучше на самолете.

Интервьюер: Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

Респондент 2: Чаще всего пассажира недовольны. Тут даже не с проводником дело, а именно с самим поездом, вагоном и еще часто пассажиры недовольны поездкой не из-за каких-то моментов в поезде, а из-за своих соседей и поэтому чаще, я думаю, негативные отзывы.

Интервьюер: Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

Респондент 2: В первую очередь, поменять все старые вагоны на новые, тогда и все условия будут соблюдены.

Интервьюер: По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

Респондент 2: Скорее всего из-за цены. Также у некоторых есть фобия летать.

Интервьюер: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования? Возможно из-за цены, из-за страха перелетов и всё.

Респондент 2: Думаю, наоборот уменьшилось доверие и не только к ж/д перевозкам, а в целом ко всем. Так как люди находятся в маленьком пространстве и боятся заразиться, ведь вирус передается воздушно-капельным путем. Так же не всегда соблюдаются все нормы антисанитарии.

Интервьюер: Спасибо большое за ваше мнение!

Респондент 2: Пожалуйста!

Интервью №3

Интервьюер: Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Ваши ответы не будут доступны посторонним и будут использованы исключительно в научных целях.

Респондент 3: Здравствуйте, конечно.

Интервьюер: Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?

Респондент 3: Мой опыт работы проводником пассажирского вагона составляет 3 с половиной года.

Интервьюер: Как Вы считаете, каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

Респондент 3: Я думаю, что представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования соответствует действительности, потому что такими перевозками в большинстве своем пользуются люди, которые очень часто катаются на поездах. Люди, которые мало катаются или вообще не предпочитают такие перевозки, пользуются другим транспортом.

Интервьюер: Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

Респондент 3: Я считаю, что все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров. Цена практически соответствует качеству этих условий. Дело в том, что в РЖД существует еще очень много устаревших типов вагонов, без кондиционера и тд.

Интервьюер: Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

Респондент 3: Да, я считаю, что условия перевозок влияют на взаимоотношения пассажиров отчасти, так как создаются стрессовые ситуации. Да, я был свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий.

Интервьюер: Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

Респондент 3: Какого-то общего мнения об отношении пассажиров к проводнику нет, так как это все индивидуально, все зависит от проводника, но в первую очередь на отношение пассажира к проводнику влияет его вежливость и пунктуальность.

Интервьюер: Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

Респондент 3: Я могу сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования то, что пассажирские перевозки зарекомендовали себя только людям, которые очень часто пользуются этой услугой. Приток новый пассажиров очень низок. В пользу ж/д перевозок можно отнести то, что это очень комфортный вид транспорта и очень интересный и к тому же очень безопасный. Я думаю, что от ж/д перевозок россияне не смогут отказаться в ближайшем времени.

Интервьюер: Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

Респондент 3: Если оценивать по 10-бальной шкале, то россияне оценивают деятельность АО «ФПК» на 6 из 10.

Интервьюер: Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

Респондент 3: Чтобы улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования, надо в первую очередь запретить распитие спиртных напитков в вагоне-ресторане.

Интервьюер: По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

Респондент 3: По-моему мнению, россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, потому что это более дешевый вид транспорта и более безопасный, не в частности количества катастроф, а то, что при падении самолета риск выжить очень мал.

Интервьюер: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

Респондент 3: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования уменьшилось, так как возрос риск заболеваемости коронавирусом.

Интервьюер: Спасибо большое за ваше мнение!

Респондент 3: Был рад помочь.

Интервью №4

Интервьюер: Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Ваши ответы не будут доступны посторонним и будут использованы исключительно в научных целях.

Респондент 4: Здравствуйте, очень интересно, слушаю ваши вопросы.

Интервьюер: Итак, первый вопрос. Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?

Респондент 4: Опыт работы 11 лет, но между ними были перерывы.

Интервьюер: Каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

Респондент 4: Представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования, конечно же, положительное. Большинство россиян уже многие годы пользуются именно этим видом перевозок. Конечно есть и недочеты, но все же мы остаемся первыми.

Интервьюер: Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

Респондент 4: Считаю, что все необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров. Цена соответствует качеству условий. За такую небольшую цену, по сравнению с авиатранспортом, пассажирам предоставляется койка-место и практически все санитарные условия.

Интервьюер: Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

Респондент 4: Я считаю, что условия перевозок влияют на взаимоотношения пассажиров. Зависит это в первую очередь от типа вагона, на

котором едут пассажиры. Очень много конфликтов в вагонах старого образца, где идёт вечная борьба за 3 розетки в вагоне, за возможность постоять около открытого окна, так как кондиционеры отсутствуют, бывают конфликты за очередь в туалет, их же всего 2 на вагон. Свидетелем конфликтных ситуаций я был и не раз.

Интервьюер: Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

Респондент 4: Отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона делится на 3 равных части. Первое - высокомерное, то есть как к обслуживающему персоналу с соответствующими негативным эмоциями. Второе – нейтральное, как к работнику, который просто выполняет свои обязанности. Третье – положительное, проводник как надежный друг, как товарищ и компаньон во время следования. Негативное отношение может быть связано с отношением проводника к пассажирам, то есть может с самого начала, с проверки билетов угрюмо общаться, может хамить, отсюда и будет складываться плохое впечатление.

Интервьюер: Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

Респондент 4: О доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования могут сказать, что оно нейтральное. В пользу ж/д перевозок могу сказать пару доводов. Первое – комфортное перемещение дальних расстояний, второе – безопасность, третье – природа, ведь из окна поезда ты можешь увидеть всю нашу необъятную страну и четвертое – социальность, в поезде можно познакомиться с большим количеством людей. Думаю, что россияне не смогут отказаться от ж/д перевозок.

Интервьюер: Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

Респондент 4: По большей части деятельность этой компании россияне оценивают отрицательно, так как отношение к компании складывается из отношения работников к пассажирам, а мы же знаем какой у нас этикет.

Интервьюер: Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

Респондент 4: В первую очередь, надо повысить компетентность проводников и уделить огромное внимание комфорту пассажиров.

Интервьюер: По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

Респондент 4: По-моему мнению, из-за страха полета и из-за того, что по умолчанию из-за пережитков советского союза и 90-х, полет на самолете считался дорогостоящим удовольствием, тогда как сейчас цены сравнялись и бывает, что на самолете можно быстрее добраться.

Интервьюер: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

Респондент 4: Доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования в связи со сложившейся ситуацией в мире упало, потому что поезд, где большое скопление людей, является неким «рассадником» вируса.

Интервьюер: Спасибо большое за ваше мнение!

Респондент 4: И вам спасибо за интересные вопросы. Удачи вам!

Интервью №5

Интервьюер: Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Ваши ответы не будут доступны посторонним и будут использованы исключительно в научных целях.

Респондент 5: Добрый вечер! Да.

Интервьюер: Преступим к вопросам. Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?

Респондент 5: (Если вопрос о длительности работы) Опыт работы 2,5 месяца. (Если о впечатлениях) Опыт был полезен для закаления характера, так сказать.

Интервьюер: Каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

Респондент 5: Представления граждан слишком грандиозные, не соответствуют ожиданиям.

Интервьюер: Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

Респондент 5: Если брать депо ЖД всех, кроме Тынды, думаю да, все условия соблюдены. Но поезда, на которых работали мы, совсем не соответствуют цене, а условия ограничиваются лишь спальным местом и посудой для еды. Поезда старые: нет освещения, душа, туалеты все те же, с педалью. Летом без кондиционера ездить невозможно. Инвентарь совсем не соответствует норме.

Интервьюер: Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

Респондент 5: Условия влияют, безусловно. Как на отношения между пассажирами, так и на отношения пассажир - проводник. То самое «ожидание/реальность», которое портит настроение. Конфликтных ситуаций не возникало, были недопонимания: пассажир, купивший билет в купейный вагон надеется на комфортные условия, а получает душный вагон, потрепанные и грязные паласы, туалет с педалью, нерабочий свет, нерабочий кипятильник, отсюда возмущения.

Интервьюер: Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

Респондент 5: Отношение к проводникам весьма положительное. В первую очередь оно зависит от самого человека, как он себя поставит. Негативное отношение было, чаще всего с пассажирами, которые слишком много требуют или с пассажирами в нетрезвом состоянии.

Интервьюер: Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

Респондент 5: Судя по тому, что на поездки на поезде не падает спрос, доверие есть (возможно из-за цены). В пользу ж/д: клиентоориентированность - одна из ценностей РЖД, соответственно в любом случае проводник пассажирского вагона старается создать комфортные условия для пассажиров. А также, по сравнению с другими транспортными средствами - поезд, место, где можно поспать в горизонтальном положении, ещё и с постельным бельём. Возможность заказать обед, завтрак, ужин, а также приобрести необходимые принадлежности. Отказаться, нет.

Интервьюер: Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

Респондент 5: По-моему мнению, пассажиры довольны, но не всеми вагонами, как это было сказано выше.

Интервьюер: Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

Респондент 5: Прислушиваться к мнению проводников, как раз-таки работающих на поездах дальнего следования.

Интервьюер: По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

Респондент 5: Цена ниже, а также возможность увидеть красоту природы.
Удобство в отдыхе.

Интервьюер: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

Респондент 5: Не могу ответить, за это время не пользовалась данным видом транспорта.

Интервьюер: Спасибо за ваше мнение!

Респондент 5: Пожалуйста.

Интервью №6

Интервьюер: Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Ваши ответы не будут доступны посторонним и будут использованы исключительно в научных целях.

Респондент 6: Добрый вечер! Да.

Интервьюер: Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?

Респондент 6: 1 год.

Интервьюер: Каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

Респондент 6: В целом представление россиян об условиях перевозок нормальное.

Интервьюер: Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

Респондент 6: Считаю, что все необходимые условия есть, но качество этих условий зависит от вагона. Неприятно, когда работаешь и едешь в вагоне, в котором «еще Ленина возили». Цена соответствуют, когда новый хороший вагон, со всеми условиями, но очень часто бывает, что цена билета одинакова, а класс вагона разный.

Интервьюер: Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

Респондент 6: За свой небольшой опыт работы могу сказать, что на взаимоотношения пассажиров условия влияют. Особенно это выражается в вагонах старого образца. Свидетелем конфликтов была.

Интервьюер: Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

Респондент 6: Тут все индивидуально, зависит от каждого человека. В целом могу сказать, что отношение к проводнику уважительное. Бывает и негативное отношение, оно складывается в пути следования, причинами могут быть какие-то неприятные ситуации.

Интервьюер: Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

Респондент 6: Доверие конечно есть, так как ж/д транспорт один из безопасных видов перевозок пассажиров. Поводы следующие, это безопасность, цена, возможность комфортно преодолеть дальние расстояния. Думаю, что не смогут отказаться.

Интервьюер: Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

Респондент 6: Думаю больше отрицательно, чем положительно.

Интервьюер: Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

Респондент 6: Улучшить качество вагонов.

Интервьюер: По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

Респондент 6: Цена, комфорт, возможность перевести большое количество багажа. Также ж/д перевозки удобны для людей, имеющих страх высоты.

Интервьюер: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

Респондент 6: Скорее уменьшилось, так как поезд - это общественный транспорт.

Интервьюер: Спасибо большое за ваше мнение!

Интервью №7

Интервьюер: Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Ваши ответы не будут доступны посторонним и будут использованы исключительно в научных целях.

Респондент 7: Здравствуйте, да.

Интервьюер: Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?

Респондент 7: Опыт работы - летние пассажирские перевозки 2018 - 2019 г.

Интервьюер: Каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

Респондент 7: Пассажиры в зависимости от класса обслуживания поезда, от типа вагона (купе, плацкарт) и от уровня обслуживания персонала имеют различные представления, но в основном в пути следования остаются довольными поездкой, но бывают исключения.

Интервьюер: Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

Респондент 7: На данный момент, необходимые условия при перевозках пассажиров соответствуют уровню цены билета и качеству обслуживания. Да,

соответствуют, но можно предоставлять больше акций, скидок для некоторых групп населения (например, студенты).

Интервьюер: Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

Респондент 7: Да, влияют, при высоком качестве обслуживания и хорошем вагоне, пассажиры ведут себя более спокойно, не нервничают. Была, в основном конфликтные ситуации были из-за нарушителей закона (распитие спиртных напитков), но все конфликты своевременно решаются персоналом поезда, при необходимости полицией.

Интервьюер: Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

Респондент 7: В основном пассажиры относятся к проводнику вежливо, по-дружески и с уважением. Если были негативные моменты, то это связано с психоэмоциональным состоянием пассажира (проблемы дома, семьей, ссоры с парнем и пр.), также при поломке в пути следования оборудования поезда (например, кондиционера, конфликтные ситуации возрастают связи с плохими настроением и возможно самочувствием).

Интервьюер: Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

Респондент 7: На протяжении многих лет у Россиян уже сложилось самодостаточное мнение о поездах, пассажирских перевозках, многие люди специально покупают билеты на поезд нежели на самолёт, чтобы почувствовать «ту самую» атмосферу поезда.

Польза:

- своими глазами увидеть природу и красоту нашей страны;
- побывать сразу в нескольких городах;

-высокое качество обслуживания;

-познакомится с новыми людьми (обмен информации людей с разных регионов страны).

Я думаю нет, потому что авиаперелеты достаточно дорогие, а большая часть людей в России имеет средний доход, тем самым билет на поезд могут позволить чаще, чем на самолёт.

Интервьюер: Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

Респондент 7: На своём опыте могу сказать, что 75% людей оценивают на твёрдую 8/10.

Интервьюер: Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

Респондент 7: Реклама через социальные сети, TV о возможностях, плюсах и других бонусах о дальних поездках.

Интервьюер: По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

Респондент 7: Чаще всего это связано с заторами на билеты.

Интервьюер: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

Респондент 7: Думаю да, ведь все эпидемиологические меры соблюдаются.

Интервьюер: Спасибо за Ваше мнение!

Интервью №8

Интервьюер: Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Ваши ответы не будут доступны посторонним и будут использованы исключительно в научных целях.

Респондент 8: Здравствуйте, конечно. Буду рада помочь Вам!

Интервьюер: Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?

Респондент 8: Работаю уже 6 год.

Интервьюер: Каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

Респондент 8: Люди ожидают большего, а на деле некомфортабельные вагоны, непригодные для дальнего следования.

Интервьюер: Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

Респондент 8: Нет, нет.

Интервьюер: Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

Респондент 8: Влияют, да.

Интервьюер: Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

Респондент 8: В основном все положительно настроены. Негативное отношение связано с недопониманием двух сторон.

Интервьюер: Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

Респондент 8: Поезд более выгодный способ передвижения на дальние следования. Россияне не смогут отказаться от ж/д перевозок.

Интервьюер: Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

Респондент 8: Ожидают лучшего.

Интервьюер: Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

Респондент 8: Улучшить качество вагонов.

Интервьюер: По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

Респондент 8: Более дешевый метод передвижения.

Интервьюер: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

Респондент 8: Возможно.

Интервьюер: Благодарю за Ваше мнение!

Респондент 8: Рада была помочь!

Интервью №9

Интервьюер: Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Ваши ответы не будут доступны посторонним и будут использованы исключительно в научных целях.

Респондент 9: Здравствуйте, могу.

Интервьюер: Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?

Респондент 9: Опыт работы – 3 года 8 месяцев.

Интервьюер: Каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

Респондент 9: Представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования скорее нейтральные. Один из больших минусов - плохие вагоны.

Интервьюер: Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

Респондент 9: Нет, предоставляются не все необходимые условия. Если это хороший вагон, то цена билета соответствует, а если плохой, то нет, на них цену можно и снизить.

Интервьюер: Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

Респондент 9: Да, влияют. Да, был.

Интервьюер: Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

Респондент 9: В целом, отношение пассажиров к проводнику положительное. Негативное отношение может быть связано с психологическими проблемами пассажира.

Интервьюер: Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

Респондент 9: У россиян нет выбора, ж/д перевозки более доступны по цене, чем авиаперевозки. Могли бы отказаться от ж/д перевозок, если бы цены на авиаперевозки были в разы меньше.

Интервьюер: Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

Респондент 9: Затрудняюсь ответить на этот вопрос.

Интервьюер: Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

Респондент 9: Один из способов - улучшить качество вагонов и его оборудования.

Интервьюер: По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

Респондент 9: Цена перевозки - это главный фактор.

Интервьюер: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

Респондент 9: Думаю, что нет.

Интервьюер: Благодарю за беседу!

Интервью №10

Интервьюер: Здравствуйте! Меня зовут Евгения. Я представитель центра социологических исследований АмГУ. Я провожу исследование об отношении россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования. Не могли бы Вы уделить немного времени для интервью. Ваши ответы не будут доступны посторонним и будут использованы исключительно в научных целях.

Респондент 10: Добрый вечер, конечно могу ответить.

Интервьюер: Ваш опыт работы проводником пассажирского вагона?

Респондент 10: 5 лет.

Интервьюер: Каковы представления россиян об условиях пассажирских железнодорожных перевозках дальнего следования?

Респондент 10: Не самые лучшие представления, душные неудобные вагоны, слишком долго ехать.

Интервьюер: Как Вы считаете все ли необходимые условия предоставляются при перевозках пассажиров? Соответствует ли цена билета качеству этих условий?

Респондент 10: Условия не все, цена иногда не соответствует.

Интервьюер: Как Вы считаете влияют ли условия перевозок на взаимоотношения пассажиров? Были ли Вы свидетелем конфликтных ситуаций из-за условий?

Респондент 10: Влияют, был.

Интервьюер: Выразите своё мнение об отношении пассажиров к проводнику пассажирского вагона? Если отношение негативное, то с чем это может быть связано?

Респондент 10: Отношение варьируется в зависимости от пассажира, может быть негативным из-за слишком высоких запросов.

Интервьюер: Что Вы можете сказать о доверии россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования? Какие доводы можно привести в пользу ж/д перевозок? Могли бы россияне отказаться от ж/д перевозок?

Респондент 10: Россияне, которые не могут позволить себе авиаперелет, выбирают ж/д перевозки, отказаться не могли бы из-за того, что зачастую ж/д транспорт единственный приемлемый вид транспорта.

Интервьюер: Как по вашему мнению россияне оценивают деятельность АО «ФПК» (Федеральная пассажирская компания)?

Респондент 10: Нейтрально.

Интервьюер: Как улучшить представления россиян к пассажирским железнодорожным перевозкам дальнего следования?

Респондент 10: Улучшить качество вагонов, повысить их комфорт.

Интервьюер: По вашему мнению, почему россияне отдают своё предпочтение ж/д перевозкам дальнего следования, а не авиатранспорту? (Ведь известно, что самолет самый быстрый транспорт).

Респондент 10: Потому что ж/д транспорт более приемлемый по цене для россиян.

Интервьюер: В связи со сложившейся ситуацией в мире, в условиях пандемии и карантина, увеличилось ли доверие россиян к ж/д перевозкам дальнего следования?

Респондент 10: Скорее всего не изменилось, как ездили, так и ездят.

Интервьюер: Спасибо за Ваше мнение!

Респондент 10: Пожалуйста.