

РАЗВИТИЕ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ DEVELOPMENT OF THE TOURIST INDUSTRY

Оригинальная статья
Original article

УДК 656.025:656.078.8:316.47

DOI: 10.18413/2408-9346-2024-10-3-0-1

Айсина Л.Р.

**Возможности интеграции функции обмена местами
в мобильное приложение «РЖД пассажирам»**

Российский университет транспорта,
ул. Образцова, 9, стр. 9, Москва 127994, ГСП-4, Российская Федерация
e-mail: l.r.aysina@mail.ru
ORCID 0000-0001-9458-6441

*Статья поступила 16 июня 2024 г.; принята 12 сентября 2024 г.;
опубликована 30 сентября 2024 г.*

Аннотация. Железнодорожному транспорту традиционно отдается предпочтение при необходимости совершить поездку на расстояние от 400 до 1000 км. В зависимости от финансовых возможностей и личного представления о комфорте, пассажиры выбирают вагоны различного типа. Несмотря на то, что пассажир заблаговременно ознакомлен с условиями проезда (в момент приобретения билета), в момент посадки зачастую отмечаются просьбы поменяться местами с попутчиками, что усложняет работу проводника вагона, провоцирует нарушение Правил перевозок пассажиров и причиняет дискомфорт лицам, с которыми пассажир хочет договориться о таком обмене. Несмотря на существование проблемы де-факто, перевозчик не владеет статистическими данными о восприятии пассажирами просьб об обмене местами. Настоящая статья рассматривает необходимость внедрения дополнительного параметра в меню мобильного приложения «РЖД Пассажирам» для обеспечения возможности заблаговременного легитимного обмена местами в приобретенных билетах с предусмотрением компенсации для пассажира, выражающего согласие на обмен в поступающей заявке. В качестве методологии исследования использована совокупность методов анализа, синтеза, дедукции и индукции. Автором предлагается повышение качества обслуживания пассажиров поездов дальнего следования за счет превентивного решения вопроса обмена местами, тем самым исключая вероятность возникновения конфликтных ситуаций в процессе поездки и сокращая количество нарушений Правил перевозок пассажиров. Настоящая статья может представлять практический интерес для компаний, представляющих услуги по перевозке пассажиров в поездах дальнего следования (например, АО «ФПК», ТК «Гранд Сервис Экспресс», ООО «Тверской экспресс»).

Ключевые слова: пассажирские перевозки; покупка билета; проездной документ; обмен местами; стимулирование спроса

Для цитирования: Айсина Л.Р. Возможности интеграции функции обмена местами в мобильное приложение «РЖД пассажирам» // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2024. Т. 10. № 3. С. 2-13. DOI: 10.18413/2408-9346-2024-10-3-0-1

UDC 656.025:656.078.8:316.47

Liliya R. Aysina

The potential for integrating the seat reservation functionality into the Russian Railways passengers' mobile application

Russian University of Transport,
bld. 9, 9 Obraztsova St., Moscow 127994, Russia
e-mail: l.r.aysina@mail.ru
ORCID 0000-0001-9458-6441

Abstract. Railway transport is traditionally preferred when travelling between 400 and 1000 km. Depending on financial possibilities and personal idea of comfort, passengers choose different types of cars. Despite the fact that the passenger is familiarised with the conditions of travel in advance (at the time of ticket purchase), requests to change seats with fellow travellers are often noted at the moment of boarding, which complicates the work of the car conductor, provokes violation of the Rules of Passenger Transportation and causes discomfort to persons with whom the passenger wants to agree on such an exchange. Despite the de facto existence of the problem, the carrier does not have statistical data on passengers' perception of seat exchange requests. This paper examines the need to introduce an additional parameter in the menu of the mobile application "RZD to Passengers" to enable early legitimate seat exchange in purchased tickets with provision for compensation for the passenger who expresses consent to the exchange in the incoming request. As a methodology of the research a set of methods of analysis, synthesis, deduction and induction was used. The author proposes to improve the quality of passenger service of long-distance trains by preventive solution of the issue of seat exchange, thereby eliminating the probability of conflict situations during the journey and reducing the number of violations of the Rules of Passenger Transport. This article may be of practical interest to companies providing passenger transport services on long-distance trains (e.g. JSC FPC, TC Grand Service Express, LLC Tverskoy Express).

Keywords: passenger transportation; ticketing; ticket; exchange of places; demand promotion

For citation: Aysina, L. R. (2024), "The potential for integrating the seat reservation functionality into the Russian Railways passengers' mobile application", *Research Result. Business and Service Technologies*, 10 (3), pp. 2-13. DOI: 10.18413/2408-9346-2024-10-3-0-1

Введение
Традиционно,
транспорту
предпочтение

(Introduction).
железнодорожному
отдается
при необходимости
весомое
необходимости

совершения поездки на средние и дальние
расстояния (400 – 1500 км).
В 2023 году показатели
пассажираоборота и количества
перевезенных пассажиров (рисунок 1)

железнодорожным транспортом достигли значений «допандемийного» периода и

имеют тренд на продолжение устойчивого роста.

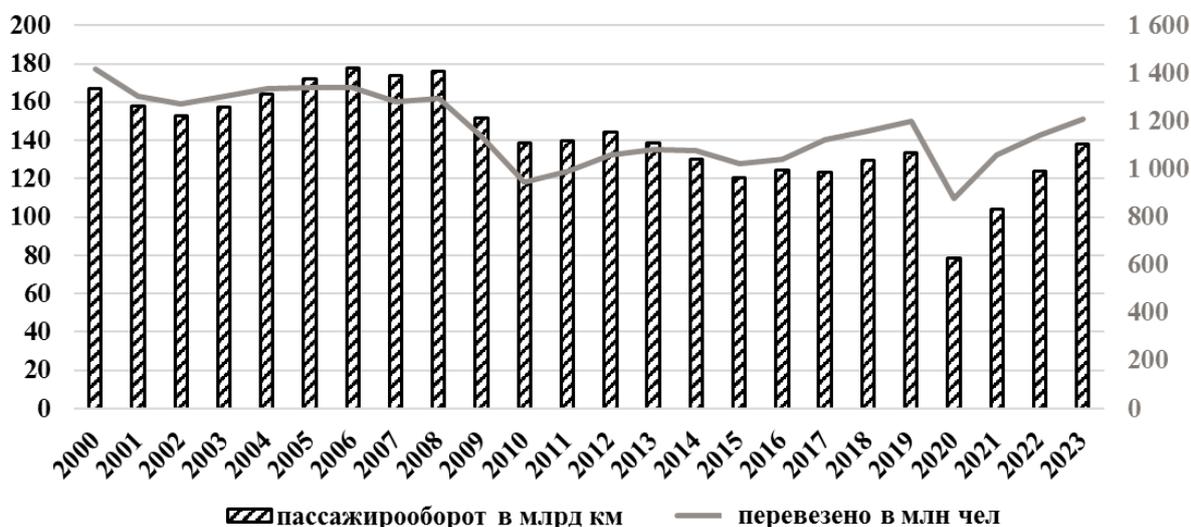


Рис. 1. Динамика изменения показателей пассажирских перевозок железнодорожным транспортом (без учета пригородного, пригородно-городского и городского сообщения)¹

Fig. 1. The dynamics of changes in indicators for passenger transportation by railways (excluding suburban, suburban-urban and urban transportations)¹

При этом более 60% пассажирооборота в поездах дальнего следования осваивается перевозчиком АО «Федеральная пассажирская компания» (далее – АО «ФПК») (Бутыркин, 2021). Согласно ежегодным отчетам АО «ФПК»¹, большая часть пассажирооборота осваивается вагонами (рисунок 2) типа «плацкарт» (более 50%) и «купе» (более 30%). При этом схема состава поезда для каждого из маршрутов подбирается исходя из анализа спроса на проезд в вагонах определенного типа, наличия парка вагонов и экономических параметров

(Насыбуллин, 2023), важных для компании перевозчика (Шмаль, 2010; Пазойский, 2022; Айсина, 2023). Как показывает практика, именно в вагонах купе и плацкарт (вне зависимости от класса вагона) чаще всего возникают разногласия между пассажирами, вызванные взаимными претензиями. К одной из категорий разногласий относятся взаимные претензии пассажиров, связанные с занятием мест, не соответствующих указанным в проездных документах (в особенности, когда пассажиры верхних полок занимают нижние).

¹ Статистические данные о значениях показателей перевозок пассажиров и пассажирообороте // Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/transport>

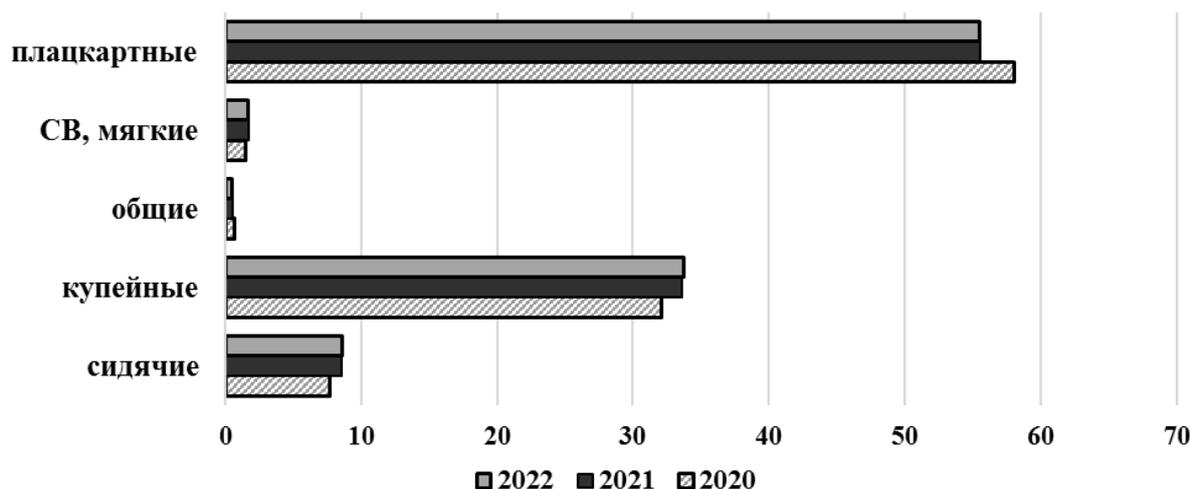


Рис. 2. Распределение пассажирооборота по типам вагонов АО «ФПК», %
Fig. 2 The distribution of passenger traffic by type of carriages in JSC "FPC", %

Проблема занятия пассажирами верхних полок мест на нижних в вагонах типа плацкарт и купе продолжительное время имела острый характер. Регулирование споров во многом стало возможным благодаря появлению пункта 95 в актуализированной версии Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом², в которой отражены периоды возможного занятия пассажиром верхней полки места на нижней.

В большинстве поездов из-за динамического ценообразования стоимость билета на верхние и нижние полки может существенно различаться (Мадяр, 2020), поэтому часть пассажиров в силу ограниченности денежных средств приобретает более дешевый билет в ущерб комфорту поездки (Касымова, 2020). С целью повышения клиентоориентированности АО «ФПК» реализует маркетинговые предложения по реализации билетов по более доступным

ценам благодаря действию специального «невозвратного тарифа», а также с учетом действия скидки при единовременном выкупе всех мест в купе или с учетом компенсации баллами бонусных программ (такая скидка может достигать 90%).

В отдельную условную категорию входят пассажиры, приобретающие билеты для проезда на верхних полках по причине отсутствия альтернативных билетов в продаже. Если такими пассажирами являются пожилые люди, зачастую попутчики соглашаются поменяться с ними местами на безвозмездной основе.

Существует еще одна категория пассажиров, которая намеренно приобретает билеты для проезда на верхних полках, по опыту понимая, что в процессе поездки нижняя полка будет свободна и можно будет ее занять без дополнительных доплат. Проводники вагонов зачастую ограничиваются замечанием, понимая, что фактически инструменты требования дополнительной оплаты за занимаемое место не могут быть применены по причине отсутствия физической возможности непрерывного мониторинга занятия места пассажиром.

Таким образом, проезд на месте, не соответствующем купленному билету, может иметь несколько причин, самые распространенные из которых:

² Приказ Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. № 352 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/405466709/>

– замена мест с учетом личной договоренности пассажиров;
– безосновательное занятие свободного места (без соответствующей доплаты в установленных размерах³).

Вне зависимости от причины проезда на месте, не соответствующем указанному в приобретенном билете, это является нарушением предписания п. 92 Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом⁴, согласно которому проезд на оплаченных пассажиром местах допускается только для пассажиров, указанных в проездных документах. Помимо этого, проезд на местах, отличающихся от указанных в проездных документах, затрудняет исполнение проводником вагона п.3.4 Инструкции⁵ и п. 97 Правил⁵ и может послужить причиной нарушения пассажиром и проводником пунктов 110.1 Устава железнодорожного транспорта⁷, п. 99, 100 Правил⁵, п. 33 Постановления Правительства РФ⁶.

³ Сборы и платы на перевозки пассажиров во внутригосударственном сообщении в составе поездов дальнего следования АО «Федеральная пассажирская компания» // Официальный сайт ОАО «РЖД» URL: <https://www.rzd.ru/ru/11567>

⁴ Инструкция проводника пассажирского вагона АО «ФПК» (утверждена Распоряжением АО «ФПК» от 27 апреля 2015 г. N 515р).

⁵ Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»

⁶ Постановление Правительства РФ от 27.05.2021 N 810 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»

Помимо прямой проблемы нарушения ряда правил при проезде на месте, отличающемся от указанного в проездном документе, существует и косвенная, связанная с комфортностью поездки в поездах дальнего следования.

Традиционно АО «ФПК» уделяет большое внимание повышению уровня комфорта проезда в поездах дальнего следования, вводя в рабочий парк обновленные вагоны с душевыми, пеленальными столиками, увеличенным количеством розеток, отдельные вагоны для проезда пассажиров с детьми, а также плацкартные вагоны с возможностью изолирования от попутчиков с помощью шторок.

Потребности в улучшении условий проезда фиксируются перевозчиком посредством проведения опросов, в которых отмечается удовлетворенность работой персонала, техническим состоянием вагона и прочими факторами, на которые может повлиять перевозчик. В некоторых опросах так же уточняется, что вызывает у пассажира недовольство в качестве обслуживания в поездке и в качестве вариантов ответа могут быть выбраны пункты «пьяные попутчики» или «курящие попутчики»¹⁰.

Несмотря на большое количество аспектов, освещаемых в опросах АО «ФПК» и научных статьях (Маскелюнайте, 2009; Голосков, 2007; Железные дороги мира, 2011; Шахова, 2022; Вакуленко 2023), нигде не рассматривается проблема межличностных отношений пассажиров (Rauti, 2024), кроме публикаций, рассматривающих железнодорожный подвижной состав в качестве криминогенной среды (Цуканова, 2016), как и не отмечается дискомфорт, вызываемый навязчивыми предложениями поменяться местами. Некоторые пассажиры в силу скромности не могут

⁷ Форма опроса АО «ФПК» со свободными вопросами о поездке // Официальный сайт АО «ФПК». URL: <https://fpc.ru/ru/7084>

отказать таким просьбам и вынуждены продолжать поездку в некомфортных условиях. Другие пассажиры, испытывающие физические трудности при проезде на верхней полке (пожилые люди, люди с нарушением здоровья, но не имеющие оснований или возможностей для приобретения билета в купе для маломобильных граждан) в силу стеснительности не обращаются к попутчикам с просьбой поменяться. При полярном отношении таких пассажиров к проблеме, формирование негативной оценки о поездке происходит у всех.

Достижение значения 88 баллов (из 100 возможных)² индексом удовлетворенности пассажиров не означает практически полную лояльность всех пассажиров к условиям совершения поездки. Формирование действующего значения индекса удовлетворенности не включает в себя мнение пассажиров, указавших неактивный адрес электронной почты или не проверяющих входящие письма с определенным постоянством. Кроме того, опрос о качестве поездки приходит не каждому пользователю. Таким образом, имеет место быть систематическая ошибка отбора. Так же некорректно рассматривать данный показатель как отражение лояльности к попутчикам, поскольку опрос не ищет ответов на эти вопросы.

Цель исследования (The aim of the work). В настоящей статье предлагается способ стимулирования пассажиров занимать места в вагонах согласно приобретенным проездным билетам с учетом предварительного урегулирования потенциальных просьб об обмене местами.

Практически полностью достигнуть такого эффекта удастся только авиакомпаниям. Самый показательный пример – правила авиакомпании «Победа», согласно которым пассажиру запрещено менять место даже если есть свободные места или другие пассажиры не возражают против такого обмена. В процессе приобретения билета (а также на стойке

регистрации или через обращение в «кол-центр») потенциальному пассажиру предлагается выбрать кресло в самолете самостоятельно с учетом оплаты этой опции как «дополнительной услуги». Размер доплаты для полета на внутренних рейсах находится в диапазоне от 199 до 2250 руб. и зависит от самого места, типа воздушного судна, географии рейса и места оформления дополнительной услуги. Во время полета бортпроводники отказывают пассажирам в просьбе занять место, не соответствующее указанному в посадочном талоне. Напоминание о возможности заблаговременного выбора места для следующего полета транслируется перед взлетом и после посадки самолета посредством передачи аудиосообщений через динамики в салоне. При полном неприятии авиапассажирами таких правил лоукостера на начальных этапах и попытках провести аналогию с другими авиакомпаниями, придерживающимися более лояльных правил, градус напряженности снижается с каждым годом, поскольку пассажиры осознают необходимость соблюдения правил на борту самолета.

Материалы и методы исследования (Materials and Methods). Согласно исследованиям, проведенным РЖД – Цифровые пассажирские решения⁸ и OneTwoTrip⁹, среднестатистический пассажир поездов дальнего следования – это женщина среднего возраста, совершающая самостоятельную поездку на расстояние 700 км.

В рамках настоящего исследования был проведен опрос в нескольких фокус-группах, участники которых

⁸ Пассажиры РЖД чаще всего покупают билеты во вторник // Интернет-портал «РЖД Цифровой» URL: <https://rzdigital.ru/events/passazhiry-rzhd-chashche-vsego-pokupayut-bilety-vo-vtornik/>

⁹ Эксперты рассказали, как выглядит типичный пассажир российского поезда // РИА Новости. URL: <https://ria.ru/20190716/1556549372.html>

самостоятельно приобретают билеты для своих поездок посредством мобильного приложения «РЖД-пассажирам» или через официальный сайт. С учетом определенного портрета среднестатистического пассажира, 70% участников опроса – женщины среднего возраста. В рамках проведения опроса были заданы следующие вопросы:

– влияют ли на уровень комфорта и безопасности попутчики?

– насколько по 10-балльной шкале дискомфортны для Вас просьбы об обмене местами с ухудшением Ваших условий проезда (при просьбе обменять Вашу нижнюю полку на верхнюю или пересесть ближе к туалету)?

– как часто Вам поступают просьбы об обмене местами во время Ваших поездок?

– готовы ли Вы категорично отвергнуть просьбу об обмене местами?

– будете ли Вы испытывать неловкость если попутчик предложит Вам компенсацию за обмен в процессе поездки?

– готовы ли Вы обменяться местами до момента посадки в поезд посредством ответа на запрос в мобильном приложении и получении компенсации за обмен?

В процессе общения с участниками фокус-группы было определено, что 100% респондентов не знали о нарушении Правил перевозки пассажиров³ в случае обмена местами без оплаты дополнительных сборов.

По результатам опроса 129 человек, вне зависимости от частоты совершения поездок, 100% респондентов ответили, что попутчики влияют на уровень личного комфорта и безопасности во время поездки.

Среднее значение дискомфорта от просьб обмена местами во время поездки составило 8,4 балла из 10 возможных (где 10 – уровень максимального дискомфорта).

Стоит отметить, что просьбы об обмене, согласно опыту респондентов,

поступают не часто (53% опрошенных ответили «редко», 27% – «иногда» и 11% ни разу не получали предложений об обмене).

В ответе на вопрос о категоричности отказа респонденты признались, что все зависит от условий обмена местами и самого попутчика, просящего осуществить обмен.

Более половины респондентов будут испытывать неловкость если попутчик предложит денежную компенсацию во время поездки за возможность обмена местами.

Вне зависимости от гендерной принадлежности, респонденты отвечают, что готовы обменяться местами с пожилым человеком даже на безвозмездной основе, но не готовы на обмен в случае совместной поездки с ребенком.

Так же респонденты затруднились в ответе на последний вопрос, аргументируя это тем, что все зависит от того, на каких условиях будет предложен обмен местами. Но тем не менее 73% опрошенных готовы рассмотреть возможность заблаговременного обмена местами (до момента посадки в поезд посредством коммуникации через мобильное приложение), но только с лицом, к которому они могут испытывать эмпатию в силу возраста последнего.

При разработке рекомендаций по рационализации и урегулированию вопроса обмена местами в пассажирских поездах дальнего следования должно учитываться мнение респондентов как лиц, являющихся потенциальными пользователями предлагаемых мероприятий.

В рамках настоящего исследования предлагается введение дополнительного параметра в меню мобильного приложения, в котором при покупке билета пассажир может сообщить о том, что он не против поменять место, указанное в билете на аналогичное или с ухудшением условий проезда (например,

обменять место с нижней полки на место на верхней полке) с учетом доплаты. Внедрение дополнительного параметра предлагается именно в мобильном приложении с учетом лидирования именно этого канала в продаже билетов (Цалко, 2022) и по причине возможности пользователя оперативно реагировать на соответствующие уведомления.

Результаты исследования и их обсуждение (Results and Discussion). Рассмотрим пример применения дополнительной функции в мобильном приложении «РЖД Пассажирам».

Пассажир, планирующий совершить поездку в конкретный день и не имеющий возможности альтернативной поездки на другом виде транспорта или в другом поезде, вынужден приобрести (по причине отсутствия вакантных мест на нижних полках) имеющийся в продаже билет с правом проезда на верхней полке. Однако пассажир желает повысить уровень комфорта поездки и отмечает согласие на рассылку запроса, например, на обмен места на нижнюю полку в любой вагон этого же поезда аналогичного типа.

Пользователи, осуществившие ранее покупку билетов на нижние места в вагоны аналогичного типа этого же класса на тот же участок маршрута, поставившие предварительно согласие на возможность обмена места с доплатой, получают уведомление в мобильном приложении о поступлении запроса на обмен (поскольку в процессе оформления билета через мобильное приложение возможно добавление контактного номера телефона или адреса электронной почты для информирования пассажиров об изменениях – уведомление с запросом может дублироваться и по указанным контактам). С учетом предложений, поступивших от респондентов, предлагается указывать информацию о лице, запрашивающем обмен, в формате «Фамилия, Имя, год рождения, место, номер вагона». Это позволит сохранить возможность согласия на обмен в силу

проявления лояльности к пожилым пассажирам. Формат запроса может выглядеть следующим образом «*Пассажир Иванова А. 1950 г.р. просит Вас рассмотреть возможность обмена Вашего места на место 28 в вагоне 10 поезда 131 с доплатой 450 рублей*».

При удовлетворении условий обмена, пассажир, получивший уведомление с запросом, может подтвердить свое согласие. Получение компенсации может быть предусмотрено как в момент согласия на обмен, так и на момент завершения поездки обоими участниками, участвующими в обмене. При этом размер и формат компенсации должен определяться в соответствии с предпочтениями пассажиров и других факторов, определяемых перевозчиком, в том числе посредством проведения опросов и аналитики ответов респондентов.

Переоформление мест в проездных документах пассажиров, подтвердивших согласие на обмен, должно производиться автоматически.

В качестве пассажира, желающего улучшить комфорт поездки, может выступать пожилой человек, или другое лицо, для которого проезд на верхней полке нежелателен. К факторам повышения комфорта поездки для отдельных категорий пассажиров может быть так же отнесено желание совершения совместной поездки, например, в одном купе. В таком случае, пассажир может направить запрос на уведомление пассажира конкретного места с рассмотрением возможности обмена местами.

Перечень причин, по которым может возникнуть потребность в обмене местами, может быть продолжен, поэтому наличие возможности обмена может быть интересно различным категориям пассажиров.

Важно понимать, что функция обмена может быть доступна только для билетов, реализуемых на поезда с

доступной электронной регистрацией и билетов, электронная регистрация которых не отменена.

Внедрение дополнительного параметра меню в мобильном приложении позволит:

– снизить уровень социальной напряженности между пассажирами, желающими произвести обмен местами в процессе поездки и пассажирами, отказывающимися в этой просьбе;

– сократить количество нарушений Правил перевозки пассажиров³;

– сократить задачи (не входящие в перечень должностных обязанностей) по идентификации пассажиров на каждом месте и постоянному мониторингу соответствия занимаемого места и места, указанного в проездном документе для проводников пассажирских вагонов;

– способствовать стимулированию выкупа в первую очередь мест на нижних полках.

При потенциальной вероятности отсутствия поступления предложений на обмен с доплатой, существует так же вероятность поступления предложения об обмене с таким размером доплаты, который полностью компенсирует первоначальные затраты на приобретение билета. Однако пассажиры, приобретающие билеты для проезда на более комфортных местах (нижних полках), должны понимать, что перевозчик не может гарантировать поступление предложений об обмене.

Потенциальным риском (Максимова, 2022) может стать намеренная спекуляция местами в вагонах. Для исключения подобных злоупотреблений возможно внедрить дополнительное ограничение, согласно которому, пассажир может согласиться на обмен с доплатой не чаще чем один раз в определенный временной период (например, 30 дней).

Заключение (Conclusions). Имея достаточный опыт работы с целевой аудиторией посредством проведения опросов, АО «ФПК» так же может

определить, насколько остро ощущается проблема пассажирами поездов дальнего следования и на основании ответов респондентов определить формат и размеры компенсации за обмен местами в мобильном приложении.

В качестве направлений следующих исследований может быть рассмотрена экономическая эффективность предлагаемых мероприятий, а также проведение дополнительных исследований, определяющих набор мероприятий, повышающих комфорт пассажиров (Копылова, 2018). К таким мероприятиям может быть отнесено внедрение балльно-рейтинговой оценки попутчиков (Вакуленко, 2022) и запрета на приобретение билетов в вагоны с улучшенными условиями комфортности для пассажиров, имеющих низкий рейтинг. И наоборот, поощрять пассажиров, имеющих высокий рейтинг, например, повышением класса обслуживания. Стоит понимать, что в железнодорожных перевозках не может формироваться «черный список пассажиров» на принципах авиакомпаний, в силу большей социальной значимости наземного вида транспорта. Однако политика «нулевой терпимости» (Чучаев, 2020) к пассажирам, нарушающим правила общественного порядка, не должна ослабляться.

Информация о конфликте интересов: автор не имеет конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: the author has no conflict of interests to declare.

Список литературы

- Айсина Л.Р., Насыбуллин А.М. Возможности модульного движения пассажирских поездов // Техника и технология транспорта. 2023. № 3 (30). Порядковый номер 4.
- Бутыркин А. Я., Куликова Е.Б., Мадяр О.Н. Модели прогнозирования пассажирских перевозок на железнодорожном и авиационном транспорте // Наука и техника транспорта. 2021. № 1. С. 19-27.

Анализ отношения потребителей к услугам РЖД / Касьмова Д. М., Яшкова Н. В., Растегин Д. Б., Булганина С. В., Лебедева Т. Е. // Московский экономический журнал. 2020. № 9, С. 484-489. DOI:10.24411/2413-046X-2020-10644

Вакуленко С.П., Копылова Е.В. Клиентоориентированность пассажирского комплекса РЖД // Экономика железных дорог. 2023. № 4. С.38-47.

Голосков В.Н. Мотивационные модели пассажиров железнодорожного транспорта // Креативная экономика. 2007. № 9. С.79-84.

Копылова Е. В., Туманов М. А. Методические подходы к оценке влияния требований пассажиров к качеству транспортного обслуживания на технологию работы железнодорожного транспорта // Транспортное дело России. 2018. № 4. С.178-181.

Мадяр О. Н. Формирование предложений по дерегулированию цен билетов на пассажирские поезда дальнего следования // Инновационная экономика и общество. 2020. № 3 (29). С. 19-27.

Максимова Е. С., Шмаль В.Н. Развитие теории управления рисками // Т-Comm: Телекоммуникации и транспорт. 2022. Т. 16, № 2. С. 39-46. DOI 10.36724/2072-8735-2022-16-2-39-46.

Маскелюнайте Л, Сивиливичюс Г. Оценка пассажирами железнодорожного транспорта критериев качества их перевозок // Вестник УлГТУ. 2009. № 2 (46). С.67-71.

Насыбуллин А.М. Назначение попутных остановок грузовому поезду, курсирующему по технологии постоянного формирования // Экономика железных дорог. 2023. № 12. С.64-83.

Организация совместных пассажирских автоперевозок на малоинтенсивных направлениях / Вакуленко С. П., Кравцов А. С., Насыбуллин А. М., Айсина Л. Р., Иванов А. П. // Вестник транспорта Поволжья. 2022. № 4 (94). С. 41-46.

Пазойский Ю.О., Савельев М.Ю., Середов Е.А. Закономерность распределения пассажиропотока в пассажирских поездах дальнего следования // Экономика железных дорог. 2022. № 7. С. 29-39.

Цалко Т.В. Проблема использования маркетинговых инноваций в продвижении транспортных услуг // Вестник Сибирского

института бизнеса и информационных технологий. 2022. Т. 11. № 2. С. 99-107. DOI:10.24412/2225-8264-2022-2-99-107.

Цена комфорта // Железные дороги мира. 2011. № 11. С. 41-47.

Цуканова О.В. Первоначальный этап расследования преступлений, совершаемых в пассажирских вагонах железнодорожного подвижного состава: автореферат диссертации кандидата юридических наук. М., 2016. – 31 с.

Чучаев А. И., Грачева Ю. В., Маликов С. В. Деструктивное поведение пассажира: проблемы противодействия // Всероссийский криминологический журнал. 2020. Т. 14. № 1. С.106-119.

Шахова И. А. Социальные особенности взаимодействия в квазигруппах // Вестник Амурского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. 2022. № 98. С. 56-61.

Шмаль В. Н. Расчет оптимальной схемы обращения пассажирских поездов на полигоне железных дорог: диссертация кандидата технических наук. М., 2010. – 236 с.

Exploring Functional and Dysfunctional Aspects of Interpersonal Distrust, Rauti C., Tong Kuan H., Kwantes C., Soleimani M., Psychological Studies. 2024. DOI: 10.1007/s12646-024-00791-5. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12646-024-00791-5> (дата обращения 14.05.2024).

References

Aysina, L.R. and Nasybullin, A.M. (2023), “Possibilities of modular movement of passenger trains”, *Technique and technology of transport*, 3 (30), Serial number of the article 4.

Butyrkin, A.Ya., Kulikova, E.B. and Madyar O.N. (2021), “Prediction models of rail and air passenger transportation”, *Science and Technology in Transport*, 1, pp. 19-27.

Chuchayev, A.I., Gracheva Yu.V. and Malikov S.V. (2020), “Unruly (disruptive) passengers: problems of counteraction”, *Russian journal of criminology*, 1 (14), pp. 106-119.

Czukanova, O.V. (2016), “The initial stage of investigating crimes committed in passenger vehicles on railway rolling stock”, Abstract of Ph.D. dissertation, Kutafin Moscow state law university, Moscow, Russian Federation.

Goloskov, V. N. (2007), “Motivational models of railway passengers”, *Creative economy*, 9, pp. 79-84.

Kasymova, D.M., Yashkova, N.V., Rastegin, D.B., Bulganina, S.V. and Lebedeva, T.E. (2020), "Analysis of consumer attitude to russian railways services", *Moscow economic journal*, 9, pp. 484-489, DOI:10.24411/2413-046X-2020-10644.

Kopylova, E.V. and Tumanov, M.A. (2018), "Methodological approaches to assessing the impact of passenger requirements to the quality of transport service on the technology of railway transport", *Transport business of Russia*, 4, pp. 178-181.

Madyar, O.N. (2020), "Formation of proposals for regulating ticketprices for long-distance passenger trains", *Innovative economics and society*, 3 (29), pp. 19-27.

Maksimova, E.S. and Shmal, V.N. (2022), "Development of risk management theory", *T-Comm*, 2 (16), pp. 39-46, DOI 10.36724/2072-8735-2022-16-2-39-46.

Maskelyunaite, L. and Sivilyavichyus, G. (2009), "Railway transport passengers' evaluation of criteria of quality of their transportation", *Vestnik Ul'yanovskogo Gosudarstvennogo Texnicheskogo Universiteta*, 2 (46), pp. 67-71.

Nasybullin, A.M. (2023), "Assigning passing stops to a freight train running using continuous formation technology", *The Railway Economics*, 12, pp. 64-83.

Pazoysky, Yu.O., Saveliev, M.Yu. and Seredov, E.A. (2022), "The regularity of the distribution of passenger traffic in long-distance passenger trains", *The Railway Economics*, 7, pp. 29-39.

Rauti, C., Tong Kuan, H., Kwantes, C. and Soleimani, M. (2024), "Exploring Functional and Dysfunctional Aspects of Interpersonal Distrust", *Psychological Studies*, [Online], available at:

<https://link.springer.com/article/10.1007/s12646-024-00791-5> (Accessed 14.05.2024).

Shakhova, I.A. (2022), "Social features of interaction in quasi-groups", *Bulletin of the Amur State University*, 98, pp. 56-61.

Shmal, V.N. (2010), "Calculation of the optimal circulation scheme for passenger trains at the railway landfill", Ph.D. Thesis, Moscow State University of Railway Engineering, Moscow, Russian Federation.

Tsalko, T.V. (2022), "The problem of using marketing innovations in the promotion of transport services", *Herald of Siberian Institute of Business and Information Technologies*, 2(11), pp. 99-107, DOI:10.24412/2225-8264-2022-2-99-107.

Vakulenko, S.P. and Kopylova, E.V. (2023), "Customer orientation of the passenger complex of russian railways", *The Railway Economics*, 4, pp. 38-47.

Vakulenko, S.P., Kravcov, A.S., Nasybullin, A.M., Aysina, L. R. and Ivanov, A. P. (2022), "Organization of Joint Passenger Transportation on Low-Intensity Routes", *Bulletin of transport of the Volga region*, 4 (94), pp. 41-46.

Zheleznye dorogi mira (2011), "Cena komforta", 11, pp. 41-47.

Данные об авторе

Айсина Лилия Ринатовна, старший преподаватель кафедры «Управление транспортным бизнесом и интеллектуальные системы»

Information about the author

Liliya R. Aysina, Senior Lecturer, Department of Transport Business Management and Intelligent Systems