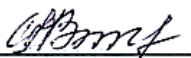


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОМСКИЙ АВТОТРАНСПОРТНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
ЦЕНТР ОПЕРЕЖАЮЩЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора –
руководитель ЦОПП

 Н.В. Ожерельева

« 15 » 06 2026 г.

М.П.



УТВЕРЖДАЮ

Директор
БНОУ «Омский АТК»

 С.В. Евсеев

« 15 » 06 2026 г.

М.П.



**Основная программа профессионального обучения,
опережающей профессиональной подготовки
по профессиям рабочих, должностям служащих,
направленная на получение первой профессии для лиц, являющихся обучающимися
общеобразовательных организаций Омской области,
по профессии
201837 «Контролер пассажирского транспорта»
(144 часа)**

Программа прошла внутреннюю экспертизу и рекомендована решением Педагогического/методического совета бюджетного профессионального образовательного учреждения Омской области «Омский автотранспортный колледж» к реализации.

Протокол № ____ от « ____ » _____ 20 __ г.

Программа прошла внешнюю экспертизу в Центре опережающей профессиональной подготовки Омской области, структурного подразделения бюджетного профессионального образовательного учреждения Омской области «Омский авиационный колледж имени Н.Е. Жуковского» и рекомендована к реализации в общеобразовательных организациях г. Омска и Омской области.

Экспертное заключение № ____ от « ____ » _____ 20 __ г.

Автор-составитель/Авторский коллектив:

Атрашкевич Наталья Анатольевна, методист научно-методического центра

Марухленко Мария Евгеньевна, преподаватель

Сокольникова Ольга Николаевна, преподаватель

Топоркова Ольга Викторовна, председатель ЦМК «Организация перевозок и управление на транспорте», преподаватель

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Актуальность программы

В современных условиях важно подготовить молодёжь к изменяющимся условиям жизни.

По данным интерактивного портала государственной службы занятости населения Омской области, транспортная отрасль демонстрирует устойчивый интерес к подготовке кадров. Профессия контролера пассажирского транспорта показывает в настоящее время увеличение числа вакансий, что подтверждает высокую потребность работодателей в квалифицированных специалистах для обеспечения контроля оплаты проезда и поддержания порядка на общественном транспорте.

Освоение программы направлено на раннюю профориентацию и ориентировано на освоение востребованной профессии региона.

1.2 Цель реализации программы

Основная программа профессионального обучения, опережающей профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, (далее – Программа) направлена на обучение лиц, не имевших профессии рабочего или должности служащего, для освоения ими профессии 23557 «Контролер пассажирского транспорта».

Цель Программы – формирование у обучающихся общеобразовательных организаций профессиональных компетенций, обеспечивающих получение квалификации по профессии рабочего 23557 «Контролер пассажирского транспорта».

Программа реализуется в рамках деятельности Центра опережающей профессиональной подготовки Омской области (далее – ЦОПП ОО).

Лица, успешно сдавшие квалификационный экзамен, по результатам профессионального обучения получают квалификацию по профессии рабочего «Контролер пассажирского транспорта», что подтверждается документом о квалификации – свидетельством о профессии рабочего, должности служащего.

1.3 Нормативно-правовая основа разработки Программы

Программа разработана в соответствии со следующими документами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;
- Постановление Правительства РФ от 01.10.2020 N 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14 июля 2023 г. N534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 14 августа 2023 г. N 74776);
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Локальные акты БПОУ «Омский автотранспортный колледж»

1.4 Требования к результатам освоения Программы:

В результате освоения Программы обучающийся должен:

знать:

З-1 Нормативно-правовую базу, регулирующую пассажирские перевозки (ФЗ-259, Постановление №1586);

З-2 Свои должностные обязанности, права и границы ответственности, санкции за безбилетный проезд и сопротивление;

З-3 Виды билетов, проездных документов, льготных удостоверений и порядок их проверки (валидаторы, терминалы);

З-4 Порядок оформления актов и протоколов при выявлении нарушений;

З-5 Требования охраны труда, техники безопасности и алгоритмы действий при чрезвычайных ситуациях;

З-6 Основы профессиональной этики и психологии общения, техники бесконфликтного взаимодействия;

З-7 Устройство и правила эксплуатации портативных терминалов, сканеров, средств фиксации (планшет, телефон).

уметь:

У-1 Проверять оплату проезда пассажиров с использованием всех видов систем контроля (визуально, с применением терминалов);

У-2 Выявлять безбилетных пассажиров и лиц, неправомерно использующих льготы;

У-3 Квалифицированно оформлять акты о выявленных нарушениях и вести отчетную документацию;

У-4 Взаимодействовать с водителем (экипажем) транспортного средства и службой безопасности;

У-5 Применять техники бесконфликтного общения и деэскалации конфликтов при общении с пассажирами;

У-6 Действовать в нештатных и чрезвычайных ситуациях (пожар, авария, угроза теракта, агрессия), оказывать первую помощь;

У-7 Использовать мобильные приложения и портативные устройства для фиксации нарушений и интеграции с системами видеонаблюдения;

У-8 Учитывать специфику контроля на разных видах транспорта (автобус, троллейбус, трамвай, метро, электричка).

владеть трудовыми действиями:

ТД-1 Технологией проведения контроля оплаты проезда на маршруте;

ТД-2 Навыками коммуникации с разными категориями пассажиров;

ТД-3 Порядком оформления документов и передачи материалов в службу безопасности/юридическую службу.

1.5 Категория обучающихся

Обучающиеся 9-11 классов общеобразовательных организаций.

1.6 Трудоемкость Программы

144 академических часа

1.7 Режим занятий: 4 часа-выходной (каникулярный день), 2 или 3 часа-будний день.

1.8 Форма обучения: очная.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

№ п/п	Наименование модулей, разделов, тем	Всего, час.	В том числе		Промежу- точный и итоговый контроль	Форма контроля
			Лекци и	Практичес кие занятия		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Нормативно-правовое и документационное обеспечение деятельности	34	24	6	4	Практическ ая работа
1.1	Раздел 1.1 Нормативно-правовое регулирование пассажирских перевозок. Права и обязанности контролера.	14	12	2		
1.2	Раздел 1.2 Документационное обеспечение: акты, протоколы, отчетность. Порядок взаимодействия с юристами и архивом.	10	8	2	-	
1.3	Раздел 1.3 Права и обязанности пассажиров. Ответственность за нарушение правил перевозок и сопротивление пассажиров законным требованиям контролера.	6	4	2		
					4	Зачет
2.	Технология контроля на пассажирском транспорте	44	10	28	6	Практическ ая работа
2.1	Раздел 2.1 Организация контроля перевозок: схемы маршрутов, графики проверок, координация	8	4	4	-	
2.2	Раздел 2.2 Технология проверки оплаты проезда: виды билетов, проездных, льготных удостоверений, работа с валидаторами и портативными терминалами.	12	2	10		
2.3	Раздел 2.3 Информационные технологии в работе контролера:	6	2	4		

№	Наименование модулей, разделов,	Всего,	В том числе		Промежут	Форма
	мобильные приложения для фиксации, сканеры, интеграция с городскими системами видеонаблюдения.					
2.4	Раздел 2.4 Специфика контроля на различных видах транспорта (наземный транспорт, а/м, метро, Ж/Д транспорт).	12	2	10		
					6	Зачет
3.	Безопасность деятельности и психология общения	44	16	24	4	
3.1	Раздел 3.1 Охрана труда и техника безопасности контролёра	8	6	2	-	Практическая работа
3.2	Раздел 3.2 Действия при чрезвычайных ситуациях и оказание первой помощи	10	4	6		Практическая работа
3.3	Раздел 3.3 Психология общения. Вербальные и невербальные техники бесконфликтного взаимодействия.	12	4	8	-	Кейс
3.4	Раздел 3.4 Работа с агрессивными пассажирами. Деэскалация конфликтов. Этика профессионального поведения.	10	2	8		
					4	Зачет
4.	Учебная практика	16		16		Зачёт
4.1	Отработка полученных умений в условиях приближенных к профессиональным.	8		8		
4.2	Заполнение документации в реальных условиях. Разбор ошибок и обратная связь.	8		8		
	Итоговая аттестация. Квалификационный экзамен	6			6	Экзамен
	ИТОГО:	144	50	74	20	

2.2 Содержание Программы

№ п/п	Наименование учебных курсов, дисциплин, модулей, разделов, тем и тем практик	Содержание учебного материала, практические занятия	Объём м часов	Формируемые умения/знания / трудовые действия
Нормативно-правовое и документационное обеспечение деятельности				
1	Раздел 1.1 Нормативно-правовое регулирование пассажирских перевозок. Права и обязанности контролера.	Федеральный закон № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта...». Постановление Правительства РФ № 1586. Права и обязанности перевозчика, фрахтовщика и пассажира. Должностная инструкция контролера: права, обязанности, границы ответственности. Полномочия контролера: что можно и нельзя. Понятие безбилетного пассажира.	14	3-1, 3-2
2	Раздел 1.2 Документационное обеспечение: акты, протоколы, отчетность.	Виды документов при выявлении нарушений (акт, протокол). Правила заполнения актов о безбилетном проезде. Порядок передачи материалов в юридическую службу/службу безопасности. Учет и отчетность. Архивация документов. Практическое занятие: Заполнение бланков актов на основе кейсов.	10	3-4, У-3, ТД-3
3	Раздел 1.3 Права и обязанности пассажиров. Ответственность за нарушение правил перевозок и сопротивление законным требованиям контролера.	Санкции за безбилетный проезд. Административная ответственность. Ответственность за сопротивление законным требованиям, мелкое хулиганство. Порядок привлечения сотрудников полиции.	6	3-2, У-4
	Зачет		4	
Технология контроля на пассажирском транспорте				
4	Раздел 2.1 Организация контроля перевозок: схемы маршрутов, графики проверок,	Схемы маршрутов и графики проверок. Методы скрытого и открытого контроля. Координация с диспетчерами и службой безопасности. Практическое занятие:	8	3-2, У-4

№ п/ п	Наименование учебных курсов, дисциплин, модулей, разделов, тем и тем практик	Содержание учебного материала, практические занятия	Объём м часов	Формируемые умения/знания / трудовые действия
	координация с диспетчерами и службой безопасности	Разработка маршрута проверки с учетом карты движения транспорта.		
5	Раздел 2.2 Технология проверки оплаты проезда: виды билетов, проездных, льготных удостоверений, валидаторы, терминалы (12 часов: 2 ч. лекции + 10 ч. практические занятия)	Виды билетов (разовые, длительные, электронные), проездных билетов. Документы, подтверждающие право на льготный проезд, порядок их проверки. Устройство и работа валидаторов. Работа с портативными терминалами контролера. Практическое занятие: Проверка различных типов билетов и документов на тренажере/макете. Работа с портативным терминалом.	12	3-3, У-1, У-2, ТД-1
6	Раздел 2.3 Информационные технологии в работе контролера: мобильные приложения для фиксации, сканеры, интеграция с городскими системами видеонаблюдения	Электронные системы контроля проезда. Мобильные приложения для фиксации нарушений (фото, видео). Фиксация нарушений на фото/видео с соблюдением законодательства. Интеграция с городскими системами видеонаблюдения. Практическое занятие: Использование мобильного приложения для составления электронного акта.	6	3-7, У-7
7	Раздел 2.4 Специфика контроля на различных видах транспорта (наземный транспорт, а/м, метро, Ж/Д транспорт)	Особенности контроля в наземном транспорте (автобус, троллейбус, трамвай). Правила работы и техника безопасности в метрополитене. Контроль пригородных железнодорожных перевозок. Практическое занятие: Решение ситуационных задач по специфике работы на разных видах транспорта.	12	У-8, ТД-1
	Зачет		6	
Безопасность деятельности и психология общения				
8	Раздел 3.1. Охрана труда и техника безопасности для контролера на линии,	Вводный и первичный инструктаж на рабочем месте. Опасные и вредные производственные факторы. Инструктаж по работе на линии.	8	3-5

№ п/ п	Наименование учебных курсов, дисциплин, модулей, разделов, тем и тем практик	Содержание учебного материала, практические занятия	Объём м часов	Формируемые умения/знания / трудовые действия
	инструктаж, СИЗ	Средства индивидуальной защиты.		
9	Раздел 3.2. Действия при чрезвычайных ситуациях (пожар, авария, угроза теракта) и оказание первой помощи.	Алгоритмы действий при угрозах (пожар, авария, обнаружение подозрительных предметов). Действия при возникновении конфликта с угрозой здоровью. Оказание первой помощи при травмах, потере сознания, эпилепсии. Практическое занятие: Отработка алгоритма эвакуации пассажиров. Отработка навыков оказания первой помощи на тренажере.	10	3-5, У-6
10	Раздел 3.3. Психология общения. Вербальные и невербальные техники бесконфликтного взаимодействия	Вербальные и невербальные техники общения. Установление контакта с пассажиром. Техники активного слушания. Профессиональная этика. Ролевая игра: "Вежливый отказ от оплаты".	12	3-6, У-5, ТД-2
11	Раздел 3.4 Работа с агрессивными пассажирами. Дезэскалация конфликтов. Этика профессионального поведения	Причины агрессии. Техники деэскалации конфликтов: "словесная айкидо", работа с эмоциями. Стратегии поведения в сложных ситуациях. Психологическая самозащита. Практическое занятие: Моделирование и разбор конфликтных ситуаций с "агрессивным пассажиром".	10	3-6, У-5, ТД-2
	зачет		4	
Практическая подготовка				
12	Учебная практика	Практические занятия: Отработка навыков проверки оплаты проезда, коммуникации, заполнения документов в условиях, максимально приближенных к реальным (на макете салона автобуса/вагона). Симуляции реальных сценариев: безбилетник, "забыл" билет, спор о льготе.	16	У-1, У-2, У-3, У-5, ТД-1, ТД-2, ТД-3

**НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (34 ЧАСА: 30 ЧАСОВ АУДИТОРНЫХ+ 4 ЧАСА ЗАЧЁТ)**

№ занятия	Тема раздела, занятия	Цели занятия (знать, уметь в рамках темы)	Лекции, уроки	Лаб. и практ. Занятия	Образовательные технологии, методы обучения	КОС (текущий и промежуточный контроль, его виды)
Раздел 1.1. Нормативно-правовое регулирование пассажирских перевозок. Права и обязанности контролера (14 часов: 12 ч. лекций + 2 ч. практические занятия)						
1	Тема: 1.1.1 Система правового регулирования пассажирских перевозок. Иерархия нормативных правовых актов	Знать иерархию НПА, основные документы. Уметь различать уровни регулирования	2		Проблемная Лекция, работа с нормативными документами	КТ № 1. Оценка решения кейсов. Практические задания
2	Тема: 1.1.2. Федеральный закон № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта»: общая характеристика	Знать структуру Устава, основные понятия (перевозчик, пассажир, багаж). Уметь находить статьи	2		Лекция: - визуализация (схемы), работа с текстом закона	
3	Тема: 1.1.3. Постановление Правительства РФ № 1586: структура и общие положения	Знать структуру документа, определения (автовокзал, кондуктор, электронный билет). Уметь применять п. 3-9	2		Объяснительно-иллюстративный, анализ документа	
4	Тема: 1.1.4. Права и обязанности перевозчика и пассажира по договору перевозки	Знать права и обязанности сторон. Уметь анализировать договор перевозки	2		Лекция-беседа, решение мини-кейсов	
5	Тема: 1.1.5. Должностная инструкция контролера: права, обязанности, запреты	Знать основные разделы инструкции. Уметь применять на практике	2		Лекция с элементами практики, разбор документа	

6	Тема:1.1.6. Понятие безбилетного проезда. Полномочия контролера по проверке документов	Знать 7 случаев признания безбилетным. Уметь квалифицировать ситуацию	2		Проблемная Тема:, разбор ситуаций	
7	КТ № 1. Практическое занятие 1. Решение ситуационных задач по применению норм ФЗ-259 и Правил № 1586	Уметь применять правовые нормы к конкретным ситуациям. Владеть навыками правового анализа		2	Работа в малых группах, решение кейсов, дискуссия	
Раздел 1.2. Документационное обеспечение: акты, протоколы, отчетность. Взаимодействие с юристами и архивом (10 часов: 8 ч. лекций + 2 ч. практические занятия)						
8	Тема 1.2.1 Виды документов в работе контролера. Акт о безбилетном проезде: структура и реквизиты	Знать виды документов, структуру акта. Уметь находить обязательные реквизиты	2		Лекция:- визуализация, демонстрация образцов	
9	Тема 1.2.2: Правила заполнения актов. Типичные ошибки и их последствия	Знать типичные ошибки. Уметь их исправлять	2		Лекция с разбором ошибок, анализ дефектных актов	
10	Тема 1.2.3. Акт изъятия документа. Акт об отказе от подписи	Знать основания и порядок изъятия (п. 67 Правил). Уметь оформлять акты	2		Лекция демонстрация образцов, разбор ситуаций	КТ № 2. Практическая работа: заполнение акта
11	Тема 1.2 4. Отчетность контролера: журнал учета, реестр передачи, отчет за смену	Знать виды отчетных документов. Уметь их заполнять	2		Лекция - инструктаж, работа с формами документов	
12	КТ № 2 Практическое занятие 2. Заполнение актов о безбилетном проезде на основе ситуационных кейсов	Уметь заполнять акты. Владеть навыками документационного оформления		2	Практикум «юридическая клиника», работа с бланками, взаимопроверка	

Раздел 1.3. Права и обязанности пассажиров. Ответственность за нарушение правил перевозки и сопротивление законным требованиям контролера (6 часов: 4 ч. лекции + 2 ч. практические занятия)						
13	Тема: Виды ответственности пассажиров: административная, уголовная, гражданско-правовая. Региональное законодательство о безбилетном проезде	Знать виды ответственности, размер штрафов в Омской области. Уметь квалифицировать нарушения	2		Лекция, работа с региональным законом, анализ таблиц	КТ № 3. Практическая Ролевая игра, решение ситуационных задач
14	Тема: Сопротивление законным требованиям контролера. Порядок вызова полиции. Ответственность контролера за превышение полномочий	Знать формы сопротивления, алгоритм вызова полиции. Уметь действовать в конфликте	2		Лекция - беседа, разбор алгоритмов	
15	КТ № 3 Практическое занятие 3. Квалификация правонарушений. Отработка алгоритма действий в конфликтных ситуациях	Уметь квалифицировать правонарушения. Владеть алгоритмом действий при конфликте		2	Ролевая игра, решение ситуационных задач, работа в группах	
Зачёт				4		Промежуточный контроль
Итого			24	10		

ТЕХНОЛОГИЯ КОНТРОЛЯ НА ПАССАЖИРСКОМ ТРАНСПОРТЕ (44 ЧАСА: 38 ЧАСОВ АУДИТОРНЫХ+6 ЧАСОВ ЗАЧЁТ)

№ занятия	Тема раздела, занятия	Цели занятия (знать, уметь в рамках темы)	Лекции, уроки	Лаб. и практ. занятия	Образовательные технологии, методы обучения	КОС (текущий и промежуточный контроль, его виды)
Раздел 2.1. Организация контроля перевозок: схемы маршрутов, графики проверок, координация (8 часов: 4 ч. лекции + 4 ч. практические занятия)						
16	Тема 2.1.1 Организация контроля перевозок. Схемы маршрутов. Методы скрытного и открытого контроля	Знать методы контроля. Уметь анализировать схемы маршрутов	2		Лекция - визуализация (карты, схемы)	КТ№ 4. Оценка ролевой игры Практическое занятие 5
17	Тема 2.1.2 Координация с диспетчерами и службой безопасности. Планирование графиков проверок	Знать порядок взаимодействия. Уметь составлять графики	2		Лекция беседа, разбор документов	
18	Практическое занятие 4. Разработка маршрута проверки с использованием карты движения транспорта	Уметь разрабатывать маршруты проверок. Владеть навыками работы с картами		2	Работа с интерактивными картами (Яндекс.Карты, 2ГИС), групповая работа	
19	КТ № 4 Практическое занятие 5. Составление графика проверок. Взаимодействие с диспетчерской службой (ролевая игра)	Уметь составлять графики. Владеть навыками координации		2	Ролевая игра, работа в парах	
Раздел 2.2. Технология проверки оплаты проезда: виды билетов, проездных,						

льготных удостоверений, валидаторы, терминалы (12 часов: 2 ч. лекции + 10 ч. практические занятия)						
20	Тема 2.2.1. Виды билетов и проездных документов. Документы, подтверждающие право на льготный проезд	Знать виды билетов, документы для льгот. Уметь их различать	2		Лекция - визуализация, демонстрация образцов билетов	КТ № 5. Оценка практических навыков Практическая работа
21	Практическое занятие 6. Проверка различных типов билетов и льготных удостоверений (работа с образцами)	Уметь проверять билеты и документы. Владеть навыками визуального контроля		2	Работа с раздаточным материалом (образцы билетов, удостоверений)	
22	Практическое занятие 7. Работа с портативным терминалом контролера: включение, проверка билетов, считывание карт	Уметь работать с терминалом. Владеть навыками технической проверки		2	Мастер-класс (работодатель), работа с оборудованием	
23	Практическое занятие 8. Выявление безбилетных пассажиров и лиц, неправомерно использующих льготы (кейсы)	Уметь выявлять нарушения. Владеть навыками анализа документов		2	Решение ситуационных кейсов, работа в группах	
24	Практическое занятие 9. Отработка технологии контроля оплаты проезда на макете салона автобуса	Уметь проводить контроль. Владеть технологией проверки		2	Работа на макете, ролевая игра (контролер — пассажиры)	
25	КТ № 5 Практическое занятие 10. Комплексная	Уметь действовать в разных		2	Комплексный практикум	

	отработка проверки оплаты проезда в различных ситуациях	ситуациях. Владеть полным циклом контроля			м, работа с кейсами и макетом	
Раздел 2.3. Информационные технологии в работе контролера: мобильные приложения, сканеры, видеонаблюдение (6 часов: 2 лекции + 4 практические занятия)						
26	Тема:.. Электронные системы контроля проезда. Мобильные приложения для фиксации нарушений. Правовые аспекты фото- и видеосъемки	Знать виды электронных систем, правовые основы съемки. Уметь их применять	2		Лекция - беседа, обзор мобильных приложений	КТ № 6. Оценка качества фиксации и нарушений
27	Практическое занятие 11. Использование мобильного приложения для составления электронного акта о нарушении	Уметь составлять электронный акт. Владеть навыками работы с приложением		2	Работа с мобильными устройствами, учебной версией приложения	
28	КТ № 6 Практическое занятие 12. Фиксация нарушений с помощью фото- и видеосъемки. Работа со сканерами и данными систем видеонаблюдения	Уметь фиксировать нарушения. Владеть навыками работы со сканерами и видеоданными		2	Практикум, работа с планшетами, сканерами , разбор видеоматериалов	
Раздел 2.4. Специфика контроля на разных видах транспорта (12 часов: 2 ч. лекции + 10 ч. практические занятия)						
29	Тема 2.4.1. Особенности контроля на различных видах транспорта: автобус, троллейбус, трамвай, метро, пригородный железнодорожный транспорт	Знать специфику контроля на разных видах транспорта. Уметь её учитывать	2		Лекция:- визуализация, видео-экскурсии	КТ № 7 оценка решения кейсов
30	Практическое занятие	Уметь		2	Лекция	

	13. Контроль в наземном транспорте (автобус, троллейбус, трамвай) — решение ситуационных задач	применять специфику контроля в наземном транспорте			ситуационных кейсов, работа в группах	
31	Практическое занятие 14. Контроль в метрополитене — правила работы и техника безопасности (кейсы)	Знать правила работы в метро. Уметь действовать в соответствии с ними		2	Решение кейсов, анализ правил безопасности	
32	Практическое занятие 15. Контроль пригородных железнодорожных перевозок (электрички)	Знать особенности контроля в электричках. Уметь их применять		2	Решение ситуационных задач, анализ документов	
33	Практическое занятие 16. Сравнительный анализ специфики контроля на разных видах транспорта	Уметь сравнивать и анализировать. Владеть навыками систематизации		2	Работа в группах, составление сравнительных таблиц	
34	КТ № 7 Практическое занятие 17. Комплексное решение задач по контролю на различных видах транспорта	Уметь комплексно применять знания. Владеть навыками работы на любом виде транспорта		2	Комплексный практикум, решение кейсов	
Зачёт				6		Промежуточный контроль
Итого			10	34		

**БЕЗОПАСНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
(40 ЧАСОВ АУДИТОРНЫХ + 4 ЧАСА ЗАЧЁТ)**

№ п.п	Тема раздела, занятия	Цели занятия (знать, уметь в рамках темы)	Лекции	Практические занятия	Образовательные технологии, методы обучения	КОС (текущий и промежуточный контроль, его виды)
Раздел 3.1 Охрана труда и техника безопасности контролёра (8 часов: 6 ч. лекций + 2 ч. практические занятия)						
35	Тема 3.1.1 Законодательная база охраны труда и профессиональные аспекты инструктажей для контролёра пассажирского транспорта.	Знать: 1) Основные статьи ТК РФ по охране труда (ст. 214, 215). Виды инструктажей. 2) общие правила безопасности и производственной санитарии и последствия их нарушения 3) Виды опасных факторов и места повышенного риска в салоне и на остановках. Уметь: 1) Ориентироваться в локальных нормативных актах предприятия; определять свою зону ответственности за соблюдение правил техники безопасности 2) Определять потенциальные опасности на маршруте следования и в салоне.	2		лекция с использованием презентаций и PowerPoint и видео сюжетов	3-1 3-2 3-5

		3) Применять методы снижения негативного влияния вредных факторов				
36	Тема 3.1.2 Анализ рисков и опасных производственных факторов при работе на линии.	Знать: 1) Виды профессиональных рисков контролёра пассажирского транспорта 2) Способы оценки рисков для контролёра Уметь: 1) Применять методику "STOP-THINK-ACT" (Остановись-Подумай-Действуй) перед выполнением любого действия на линии.	2		кейс-метод анализ видеофрагментов работа в малых группах	3-1 3-2 3-5 У-4 У-6
37	Тема 3.1.3 Действия при несчастном случае на производстве, включая ЧС.	Знать: 1) Назначение и правила применения СИЗ 2) Возможные причины травмирования контролёра на линии. 2) Алгоритм действий при других ЧС Уметь: 1) Оказать первую помощь себе до прибытия медиков.	2		мини-лекция анализ видео отрывков	3-1 3-2 3-5
38	Практическая работа № 18 : Отработка	Уметь: 1) Перемещаться в салоне		2	занятие с элементами	У-4 У-5 У-6

	практических навыков безопасного поведения на линии	автобуса/троллейбуса, соблюдая безопасную дистанцию, безопасно подходить к дверям остановившегося транспорта, выполнять проверку документов в условиях имитации движения пассажирского транспорта.			тренинга	У-8
Раздел 3.2. Действия при чрезвычайных ситуациях и оказание первой помощи (10 часов: 4 ч. лекции + 6 ч. практические занятия)						
39	Тема 3.2.1 Алгоритмы действий при угрозах террористического характера и обнаружении подозрительных предметов.	Знать: 1) Порядок действий при обнаружении подозрительного предмета с условием минимального риска для жизни 2) Порядок действий при прямом захвате автобуса или угрозе взрыва дистанционно. Уметь: 1) Оценить обстановку, сообщить о ситуации возможными способами ответственным лицам (водителю, руководству, полиции)	2		мини-лекция алгоритмический метод видеодемонстрация	3-5 У-6

40	Тема 3.2.2 Действия при пожаре, аварии и других ЧС на транспорте. Эвакуация.	Знать: 1) Причины возгорания в транспорте. 2) Типы огнетушителей и порядок их применения. 3) Приоритеты эвакуации (дети, пожилые, маломобильные граждане). Уметь: Организовать спокойную эвакуацию пассажиров, не допуская паники. Использовать ручной огнетушитель.	2		мини-лекция алгоритмический метод видеодемонстрация	3-5 У-6
41	Практическая работа № 19 : Применение основных способы комплексного оказания первой помощи при травмах (кровотечения, переломы).	Знать: 1) Виды кровотечений (капиллярное, венозное, артериальное). 2) Способы остановки: прямое давление, давящая повязка, жгут (правила наложения). 3) Иммобилизация конечностей. Уметь: 1) Накладывать давящую повязку и жгут. 2) Фиксировать повреждённую конечность с помощью подручных средств.	2		решение ситуационных задач в малых группах. анализ видео сюжетов практические задания	У-4 У-6 У-7

42	Практическая работа № 20 : Отработка навыков базовой СЛР и помощи при обструкции дыхательных путей инородным телом.	Знать: 1) Основные признаки потери сознания, удушья, судорожного приступа 2) Методы оказания помощи при потере сознания, удушья, судорожного приступа Уметь: 1) Выполнять сердечно-легочную реанимацию (компрессии грудной клетки и искусственное дыхание) на манекене. 2) Перевести пострадавшего в устойчивое боковое положение. Зафиксировать голову человека при судорогах. 3) Применять подручные и специальные средства для остановки кровотечения		2	мини-лекция алгоритмический метод видео демонстрация	У-4 У-6 У-7
43	Практическая работа № 21 : Отработка алгоритма эвакуации и координации действий.	Уметь: Координировать условную эвакуацию группы "пассажиров", отдавая четкие команды и направляя потоки людей.		2	работа в группах	У-4 У-6 У-7

**Раздел 3.3. Психология общения. Вербальные и невербальные техники
бесконфликтного взаимодействия (12 часов: 4 ч. лекции + 8 ч. практических занятий)**

44	Тема 3.3.1 Невербальная коммуникация: язык тела как инструмент установления доверия.	Знать: Значение открытой позы, зрительного контакта, улыбки. Понятие личной дистанции. Как считывать базовые эмоции по мимике. Уметь: Контролировать собственную закрытую жестикуляцию (скрещенные руки). Поддерживать доброжелательный зрительный контакт.	2		лекция с анализом видео сюжетов	3-6 У-5
45	Тема 3.3.2 Вербальные техники: активное слушание и работа с возражениями.	Знать: 1) Техника активного слушания 2) Скрипты ответов на типовые возражения Уметь: 1) Использовать фразы-парафразы ("Правильно ли я понимаю, что...?"). 2) Переводить диалог из эмоциональной плоскости в информационную плоскость	2		мини-лекция с разбором скриптов мозговой штурм	
46	Практическая работа № 22:	Знать: 1)		2	Упражнение	У-5 У-8

	Тренинг «Установление позитивного контакта при общении с пассажиром»	Коммуникативн ые приёмы приветствия 2) Готовые формулировки для проверки билетов, разъяснения тарифов, информирования об изменениях маршрута. Уметь: Гибко применять стандартные скрипты, адаптируя их под конкретную ситуацию и стиль общения пассажира.			Эстафета знакомств моделиро вание ситуаций	
47	Практическая работа № 23: Мастерская активного слушания.	Знать: Алгоритм активного слушания. Уметь: Применять открытые вопросы, перефразировать слова собеседника, чтобы показать понимание его позиции.		2	анализ видео сюжетов кейс- метод работа в тройках "Говорящи й - слушающ ий - наблюдате ль"	У-5 У-8
48	Практическая работа № 24: Ролевая игра «Стандартная проверка: от приветствия до решения».	Знать: Скрипты общения, тарифы. Уметь: Аргументированн о объяснять ситуацию, предлагать варианты оплаты штрафа, сохраняя доброжелательны й тон.		2	Классичес кая ролевая игра с последую щим дебрифинг ом	У-5 У-8

49	Практическая работа № 25: Анализ коммуникативных кейсов.	Знать: Критерии эффективного общения. Уметь: Анализировать речь и поведение контролёра исполняющего свои профессиональные обязанности в разных эмоциональных ситуациях		2	анализ видео сюжетов кейс-метод	У-5 У-8
Раздел 3.4. Работа с агрессивными пассажирами. Деэскалация конфликтов. Этика профессионального поведения (10 часов: 2 ч. лекции + 8 ч. практических занятий)						
50	Тема 3.4.1 Психология агрессии и деэскалация конфликта: управление диалогом.	Знать: Причины агрессивного поведения (стресс, алкоголь, личные проблемы). Метод «словесного айкидо» (согласие с эмоцией, а не с фактом). Уметь: 1) Распознавать ранние признаки эскалации конфликта. 2) Использовать технику вербализации для снижения эмоционального накала.		2	лекция-диалог	У-5 У-8
51	Практическая	Знать:		2	анализ	У-5

	работа № 26: Анализ конфликтной ситуации "Агрессор-крикун". Отработка техник деэскалации	Приемы активного слушания в конфликте. Уметь: Сохранять спокойную интонацию, выдерживать паузы, переводить агрессора на обсуждение фактов, используя технику присоединения.			видео сюжетов кейс-метод моделирование ситуаций	У-8
52	Практическая работа № 27: Анализ конфликтной ситуации "Манипулятор и провокатор"	Знать: Алгоритм "айкидо": присоединение к эмоции, уточнение претензии, предложение решения. Уметь: Не вступать в пререкания, возвращать инициативу в разговоре себе, предлагать конкретные шаги для выхода из ситуации.		2	анализ видео сюжетов кейс-метод моделирование ситуаций	У-5 У-8
53	Практическая работа № 28: Анализ конфликтной ситуации "Прямая угроза и оскорбления" Психологическая самозащита.	Знать: Право на отказ от обслуживания. Границы допустимого поведения. Алгоритм действий при прямой угрозе (отступление,		2	анализ видео сюжетов кейс-метод моделирование ситуаций	У-5 У-8

		вызов полиции). Уметь: Твердо, но вежливо пресекать оскорбления. Информировать о вызове полиции или отказе в обслуживании. Физически разрывать дистанцию.				
54	Практическая работа № 29: Комплексный тренинг-моделирование "Экзамен на стрессоустойчивость"	Знать: Техники саморегуляции и самоконтроля Уметь: Удерживать весь цикл деэскалации от начала до конца, включая применение техник саморегуляции после завершения конфликта		2	Кейс-методика «Дорожка ролевых ситуаций» (где один и тот же «контролёр» сталкивается с разными типами "пассажиров")	У-5 У-8
Зачёт				4		Промежуточный контроль
Итого			16	28		

3. Условия реализации Программы

3.1 Материально-техническое обеспечение:

Материально-техническое оснащение рабочего места преподавателя программы:

Вид занятий	Наименование помещения	Наименование оборудования
Лекции	Аудитория	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, доступ к справочно-правовым системам («КонсультантПлюс»/«Гарант»), Интернет
Практические занятия	Мастерские	Портативные терминалы контролера, валидаторы (действующие образцы или муляжи), образцы бланков документов (акты), комплекты различных типов билетов и льготных удостоверений (учебные), микроавтобус
Учебная практика	Мастерские	Микроавтобус, портативные терминалы контролера, валидаторы (действующие образцы или муляжи), образцы документации для заполнения и контроля

Материально-техническое оснащение рабочего места слушателя программы:

Вид занятий	Наименование помещения	Наименование оборудования
Лекции	Аудитория	Рабочее место слушателя (стол/стул), компьютер..
Практические занятия	Мастерские	Портативные терминалы контролера, валидаторы (действующие образцы или муляжи), образцы бланков документов (акты), ноутбуки/планшеты с установленным ПО/доступом к мобильным приложениям, комплекты различных типов билетов и льготных удостоверений (учебные), микроавтобус
Практическая квалификационная работа.	Мастерские	Микроавтобус, манекен для отработки первой помощи, аптечка.

3.2 Нормативные документы:

1. Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта».
2. Постановление Правительства РФ от 01.10.2020 N 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа...».
3. Должностная инструкция контролера пассажирского транспорта (локальный акт предприятия-партнера).
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (избранные статьи).

3.3 Основная литература:

1. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров на транспорте (по видам), Москва: УМЦ ЖДТ, 2022. — 368 с. (ISBN 978-5-907479-03-6)

3.4 Дополнительная литература

1. Психология общения. Учебник для СПО / Под ред. Е.В. Руденко. – М.: Академия, 2021.
2. Безопасность жизнедеятельности и оказание первой помощи. Учебное пособие / Под ред. В.М. Маслова. – М.: Кнорус, 2023.
3. Инструкции по охране труда для работников службы контроля на транспорте.

4. Оценка качества освоения Программы

4.1 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по Программе предназначена для оценки результатов освоения обучающимися модулей Программы и проводится в виде зачетов, практических работ, ролевых игр по итогам каждого раздела.

4.2 Итоговая аттестация

Итоговая аттестация по Программе представляет собой проведение квалификационного экзамена по профессии рабочего 23557 «Контролер пассажирского транспорта» и включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в должностной инструкции и нормативных правовых актах, регулирующих пассажирские перевозки. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей (АО «Омскоблавтотранс»). Оценочные материалы (тесты, задания, критерии оценивания) являются частью программы и оформляются в виде приложений к программе.

Приложение 1 к основной программе
профессионального обучения
по профессии «23557 Контролер пассажирского транспорта»

КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН

Профессия: 23557 «Контролер пассажирского транспорта»

Время на подготовку: 30 минут (практика) + 15 минут (теория и документы)

Критерии оценки: КОС (максимум 100 баллов, порог — 50)

ЛИСТ ОТВЕТОВ ЭКЗАМЕНАТОРА (СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ)

№ билета	Ф.И.О. экзаменуемого	Часть 1 (60)	Часть 2 (30)	Часть 3 (10)	Итого (100)	Оценка
1						
2						
...						
....						
25						

Шкала перевода баллов в оценку:

Баллы	Оценка
85–100	5 (отлично)
70–84	4 (хорошо)
50–69	3 (удовлетворительно)
менее 50	2 (неудовлетворительно)

Минимальный порог получения свидетельства о профессии рабочего: 50 баллов.

БИЛЕТ № 1

Часть 1. Практическая квалификационная работа (в макете салона)

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- бумажный билет (действительный)
- транспортная карта (действительная)
- QR-код (недействительный, истек срок)

Выявить безбилетника (пассажир с просроченным QR-кодом). Провести диалог, применить технику бесконфликтного общения. Объяснить пассажиру причину составления акта.

Часть 2. Теория (устно)

1. Права и обязанности контролера (не менее 3 прав и 4 обязанностей).
2. Алгоритм действий при угрозе теракта (обнаружении подозрительного предмета в салоне автобуса).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о безбилетном проезде по ситуации из части 1.

БИЛЕТ № 2

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- транспортная карта (льготная, действительна)
- бумажный билет (действительный)

— социальная карта с фотографией, не соответствующей предъявителю
Выявить пассажира с чужой социальной картой. Изъять карту, составить акт изъятия (устно объяснить порядок пассажиру).

Часть 2. Теория (устно)

1. Что запрещено контролеру (не менее 5 запретов)?
2. Действия контролера при ДТП на линии (алгоритм из 5–6 шагов).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт изъятия документа.

БИЛЕТ № 3

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- безбилетник (отсутствие билета)
- транспортная карта (действительная)
- бумажный билет (действительный)

Выявить безбилетника, который отказывается подписывать акт. Оформить отказ с привлечением 2 свидетелей. Провести диалог вежливо, без конфликта.

Часть 2. Теория (устно)

1. Перечислить 7 случаев признания пассажира безбилетным (п. 65 Постановления № 1586).
2. Порядок взаимодействия контролера с юристом и архивом (документы, реестр, сроки).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт об отказе от подписи.

БИЛЕТ № 4

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- ученический билет с истекшим сроком действия
- транспортная карта (действительная)
- бумажный билет (действительный)

Выявить пассажира с просроченным ученическим билетом. Провести разъяснительную беседу, объяснить, почему льгота не действует. Составить акт.

Часть 2. Теория (устно)

1. Виды ответственности пассажира: административная и уголовная (примеры, статьи, санкции).
2. Что такое электронный билет? Как он проверяется согласно п. 64 Постановления № 1586?

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о нарушении (льготник с истекшим сроком документа).

БИЛЕТ № 5

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с крупногабаритным багажом (сумка 80×50×40), отказывается оплачивать
- пассажир с ручной кладью в пределах нормы
- пассажир с детской коляской (льготник)

Выявить нарушение правил провоза багажа. Провести диалог, объяснить необходимость оплаты.

Часть 2. Теория (устно)

1. Правила провоза ручной клади и багажа (нормы бесплатного провоза, запрещённые предметы).
2. Особенности контроля в метрополитене (не менее 3 особенностей и правил безопасности).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о нарушении правил провоза багажа.

БИЛЕТ № 6

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с телефоном, где изображение билета не открывается (нет интернета)
- транспортная карта (действительная)
- бумажный билет (действительный)

Выявить ситуацию технического сбоя. Принять решение (пропустить, не составлять акт).
Объяснить пассажиру причину (п. 64 Правил).

Часть 2. Теория (устно)

1. Штрафы за безбилетный проезд в Омской области (размер штрафа за первое и повторное нарушение, кто назначает).
2. Порядок вызова полиции: что сообщить диспетчеру (перечислить 5 обязательных пунктов).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить журнал учета выявленных нарушений (2 записи на основе любых ситуаций из билетов № 1–5).

БИЛЕТ № 7

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир без билета в состоянии алкогольного опьянения (имитация)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить пассажира в состоянии опьянения. Оценить угрозу безопасности. Провести диалог, при необходимости вызвать полицию (устно объяснить порядок).

Часть 2. Теория (устно)

1. Ответственность контролера за превышение полномочий (не менее 5 запретов и возможные санкции).
2. Порядок действий с забытыми вещами (по разделу V Постановления № 1586, не менее 4 шагов).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить отчет контролера за смену (по условным данным: 5 рейсов, 2 нарушения, 1 акт).

БИЛЕТ № 8

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир предъявляет справку из школы без печати (сомнительный документ)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить некорректный льготный документ. Провести беседу, разъяснить требования к оформлению документов. Составить акт.

Часть 2. Теория (устно)

1. Категории федеральных и региональных льготников (не менее 4 каждой категории) и документы, подтверждающие льготу.

2. Алгоритм действий при обнаружении в салоне подозрительного предмета (бесхозной сумки, коробки).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о безбилетном проезде (льготник без подтверждающего документа).

БИЛЕТ № 9

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с билетом на другой рейс (не тот маршрут)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить пассажира с билетом на другой маршрут. Объяснить, что билет недействителен на данном маршруте. Предложить оплатить проезд или выйти. Составить акт.

Часть 2. Теория (устно)

1. Что такое остановка «по требованию»? Как она осуществляется согласно Постановлению № 1586?
2. Особенности контроля в пригородных железнодорожных перевозках (электричках).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о безбилетном проезде.

БИЛЕТ № 10

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир пытается пройти без билета, ссылаясь на то, что «водитель пропустил»
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить безбилетника. Провести диалог, разъяснить, что билет является единственным подтверждением оплаты. Составить акт.

Часть 2. Теория (устно)

1. Виды билетов по Постановлению № 1586 (Приложение № 1). Перечислить не менее 4 типов и их назначение.
2. Порядок действий контролера при отказе пассажира предъявить документ, удостоверяющий личность.

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о безбилетном проезде и акт об отказе от подписи.

БИЛЕТ № 11

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с социальной картой, но без паспорта
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить пассажира, предъявившего льготную карту без документа, удостоверяющего личность. Объяснить, что без паспорта карта недействительна (п. 67). Составить акт изъятия.

Часть 2. Теория (устно)

1. Что такое договор перевозки пассажира? Когда он считается заключённым?
2. Действия контролера при обнаружении несовершеннолетнего безбилетного пассажира (с учётом ст. 11.33 КоАП РФ).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт изъятия документа.

БИЛЕТ № 12

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с электронным билетом на телефоне (действительный)
- пассажир без билета (агрессивный, кричит)
- пассажир с действительным билетом

Выявить агрессивного безбилетника. Применить технику деэскалации конфликта. Не отвечать на провокации. Принять решение о вызове полиции (устно объяснить).

Часть 2. Теория (устно)

1. Статьи КоАП РФ, регулирующие ответственность за мелкое хулиганство и неповиновение полиции (ст. 20.1, 20.21, 19.3).
2. Порядок передачи документов в юридический отдел (реестр, сроки, подписи).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить реестр передачи документов в юридический отдел (3 акта).

БИЛЕТ № 13

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с билетом, у которого не совпадает фамилия (именной билет)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить пассажира с чужим именным билетом. Объяснить, что билет действителен только при предъявлении паспорта владельца. Составить акт.

Часть 2. Теория (устно)

1. Обязательные реквизиты акта о безбилетном проезде (не менее 7).
2. Особенности контроля в трамвае (по сравнению с автобусом).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о безбилетном проезде.

БИЛЕТ № 14

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир, который отказывается назвать свою фамилию при составлении акта
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Зафиксировать отказ от предоставления данных. Привлечь свидетелей. Составить акт с записью «личность не установлена».

Часть 2. Теория (устно)

1. Что такое коммерческий акт? В каких случаях он составляется (п. 99 Постановления № 1586)?
2. Порядок действий контролера при задержке отправления транспортного средства.

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о безбилетном проезде (личность не установлена).

БИЛЕТ № 15

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с билетом, купленным со скидкой, но без подтверждающего документа
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить нарушение. Объяснить пассажиру, что льгота требует документального подтверждения. Составить акт.

Часть 2. Теория (устно)

1. Ответственность перевозчика за отказ в перевозке пассажира (нормы ФЗ № 259-ФЗ).
2. Алгоритм действий при обнаружении в салоне оставленного багажа (бесхозной вещи).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о нарушении правил льготного проезда.

БИЛЕТ № 16

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир пытается провезти домашнее животное без клетки
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить нарушение правил провоза животных (п. 42 Постановления № 1586). Провести разъяснительную беседу. При отказе устранить нарушение — отказать в перевозке.

Часть 2. Теория (устно)

1. Какая информация обязательно размещается в салоне транспортного средства (п. 24 Постановления № 1586)?
2. Порядок изъятия документа (основания и процедура по п. 67).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о нарушении правил провоза животных.

БИЛЕТ № 17

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с билетом на другую дату (вчерашний)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить пассажира с билетом, срок действия которого истёк. Объяснить, что билет недействителен. Составить акт.

Часть 2. Теория (устно)

1. Что такое безбилетный проезд? Перечислить 3 любых случая из п. 65 Постановления № 1586.
2. Порядок действий контролера при физической агрессии со стороны пассажира.

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о безбилетном проезде (истекший срок билета).

БИЛЕТ № 18

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с ребёнком 8 лет (ребёнок без билета, занимает отдельное место)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить нарушение: ребёнок старше 7 лет должен оплачивать проезд (п. 61(2)). Провести разъяснительную беседу. Составить акт на родителя.

Часть 2. Теория (устно)

1. Какие документы подтверждают возраст ребёнка для льготного проезда (п. 61(2))?
2. Особенности контроля в троллейбусе (технические и организационные).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о безбилетном проезде (ребёнок 8 лет).

БИЛЕТ № 19

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с поддельным студенческим билетом (явные признаки подделки)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить поддельный документ. Объяснить пассажиру, что документ изымается, вызывается полиция. Не вступать в конфликт, зафиксировать свидетелей.

Часть 2. Теория (устно)

1. Ответственность за подделку документов (ст. 327 УК РФ, санкции).
2. Порядок действий контролера при отказе пассажира от подписи в акте.

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт изъятия документа (поддельный билет).

БИЛЕТ № 20

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с велосипедом в чехле (габариты в пределах нормы)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Оценить ситуацию: велосипед в чехле может провозиться бесплатно как ручная кладь, если не превышает нормы. Объяснить пассажиру правила. Никаких санкций.

Часть 2. Теория (устно)

1. Запрещённые к перевозке предметы и вещества (п. 42 Постановления № 1586).
2. Координация контролера с диспетчерской службой (что, когда и кому сообщать).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить отчёт контролера за смену (условные данные).

БИЛЕТ № 21

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с билетом, купленным на сайте (QR-код не сканируется, но оплата подтверждена СМС)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Принять решение: так как есть подтверждение оплаты (СМС), пассажир не считается безбилетным. Пропустить. Объяснить, что техсбой не основание для отказа (п. 64).

Часть 2. Теория (устно)

1. Что такое открытый и скрытый метод контроля? Преимущества и недостатки.
2. Порядок действий при срабатывании пожарной сигнализации в автобусе/метро.

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить журнал учёта нарушений (запись об отсутствии нарушения по п. 64).

БИЛЕТ № 22

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с двумя большими сумками (явное превышение нормы ручной клади)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Выявить нарушение: превышение нормы ручной клади. Требовать оплату провоза. При отказе — составить акт.

Часть 2. Теория (устно)

1. Нормы бесплатного провоза ручной клади (кто устанавливает, ориентировочные значения).
2. Действия контролера при обнаружении в салоне забытых вещей (алгоритм по разделу V).

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о нарушении правил провоза ручной клади.

БИЛЕТ № 23

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир, который пытается оплатить проезд картой, но терминал выдаёт ошибку (техсбой)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Ситуация: пассажир пытался оплатить, но терминал не работает. Принять решение: не считать безбилетным, предложить оплатить другими способами. Зафиксировать техсбой в отчёте.

Часть 2. Теория (устно)

1. Ответственность водителя за невыдачу билета пассажиру (нормы).
2. Срок хранения актов о безбилетном проезде в архиве.

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить акт о техническом сбое (или служебную записку).

БИЛЕТ № 24

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир с социальной картой инвалида (действительна)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир с транспортной картой

Всё в порядке. Нарушений нет. Контролер благодарит пассажиров за понимание. Устно объяснить, какие документы дают право на льготу инвалидам.

Часть 2. Теория (устно)

1. Перечень документов, удостоверяющих личность пассажира (согласно п. 2 Постановления № 1586).
2. Порядок действий контролера при угрозе расправы со стороны пассажира.

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить отчёт контролера за смену с указанием, что нарушений не выявлено.

БИЛЕТ № 25

Часть 1. Практическая квалификационная работа

Проверить билеты у 3 «пассажиров»:

- пассажир-пенсионер с пенсионным удостоверением (льгота)
- пассажир с действительным билетом
- пассажир без билета (тихий, согласен оплатить)

Ситуация: безбилетный пассажир согласен оплатить. Предложить оплатить через терминал или водителю. Акт не составлять (так как нарушение устранено на месте). Провести разъяснительную беседу.

Часть 2. Теория (устно)

1. Что такое электронный проездной билет длительного пользования (виды, пополнение).
2. Общие правила оказания первой помощи пострадавшему при несчастном случае в транспорте.

Часть 3. Заполнение документа

Заполнить журнал учёта нарушений с отметкой «нарушение устранено на месте».

БАНК ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ ДЛЯ АНАЛИЗА И РЕШЕНИЯ

Профессия: 23557 «Контролер пассажирского транспорта»

Критерии оценки:

- « 5 » - предложение нескольких верных вариантов решения проблемы предложенной ситуации с объяснением возможного развития событий.
- « 4 » - предложение нескольких верных вариантов решения проблемы предложенной ситуации без объяснения возможного развития событий;
- предложение одного варианта решения проблемы предложенной ситуации с объяснением возможного развития событий.
- « 3 » - предложение нескольких вариантов решения проблемы предложенной ситуации, включая неверные варианты с объяснением/без объяснения возможного развития событий.
- « 2 » - предложение неверных вариантов поведения контролёра, которые не приведут к решению проблемы предложенной ситуации.

Ситуация 1: «Нарушитель поневоле» (Стыд + Страх)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Елена Викторовна.
- **Портрет:** Женщина средних лет, выглядит опрятно, одета в офисный стиль. В руках пакет с продуктами.
- **Ситуация:** Она ехала с работы, очень устала. Проездной закончился вчера, а пополнить его она забыла. У нее на телефоне почти разрядилась батарея, и она очень спешит домой.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Избежать штрафа, вызвав жалость или заставив контролера отступить из-за ее «беспомощности».
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Удивление и попытка оправдаться: *«Ой, а я думала, еще день действует! Ну я же всегда езжу!»*.
 2. **Эскалация:** Когда контролер настаивает, переходит на повышенный тон, обвиняя всех вокруг, кроме себя. *«Вы что, не видите, я с работы еду? У меня ноги гудят! Я не могу сейчас платить штраф, у меня дети!»*.
 3. **Пик агрессии:** Может начать «давить на жалость» или изображать жертву: *«Вот так всегда, придираетесь к простым людям, а настоящих безбилетников не ловите! Я на вас жалобу напишу за жестокое обращение!»*.

Пример разбора ситуации № 1

Это классический и очень частый случай, где агрессия — лишь маска для стыда и страха. Вот три варианта решения для контролёра, от базового до более тонкого.

Решение 1.

«Заезженная пластинка» (Классический алгоритм)

Это самый надёжный и безопасный способ. Он не даёт вовлечь себя в эмоциональный спор и чётко держит рамку должностных обязанностей.

Действия контролёра:

1. **Не вступать в спор на этапе оправданий.** Когда Елена Викторовна говорит: *«Ой, а я думала, ещё день действует!»*, контролёр не должен отвечать *«Нет, не действует»*. Это начало спора. Он просто игнорирует оправдание и повторяет требование.

2. **Спокойное повторение (Техника «Заезженная пластинка»).** Контролёр использует ровный, монотонный тон и повторяет одну и ту же фразу, как робот.
 - *«Предъявите, пожалуйста, проездной документ».*
 - Пассажир: *«У меня ноги гудят!».*
 - Контролёр (спокойно, с той же интонацией): *«Понимаю. Предъявите, пожалуйста, проездной документ».*
 - Пассажир: *«У меня дети ждут!».*
 - Контролёр: *«Сожалею. Предъявите, пожалуйста, проездной документ».*
3. **Фиксация нарушения.** Если пассажир продолжает кричать, но не предъявляет билет, контролёр спокойно переходит к оформлению штрафа, полностью игнорируя крики про детей и жалобы. Он действует так, будто в салоне тишина.

Почему это работает: Пассажир ожидает спора или жалости. Когда он встречает «стену» из спокойного повторения, его эмоциональная энергия не находит выхода и иссякает. Он понимает, что жалость не работает, и либо предъявляет билет (если он есть), либо замолкает.

Решение 2.

«Амортизация + Граница» (Работа с эмоцией)

Этот метод направлен на то, чтобы сначала снизить уровень стыда и страха пассажира, а затем чётко обозначить границу.

Действия контролёра:

1. **Присоединение к эмоции (Амортизация).** Контролёр показывает, что он *слышит* эмоцию пассажира, но это не значит, что он согласен отменить проверку.
 - *«Я понимаю, что вы очень устали после работы. Это действительно тяжело».* (Пауза).
2. **Чёткое обозначение границы.** Сразу после присоединения контролёр переводит диалог в рабочее русло.
 - *«К сожалению, моя работа заключается в том, чтобы проверять билеты у всех пассажиров без исключения. Предъявите, пожалуйста, проездной».*
3. **Игнорирование дальнейших провокаций.** Если пассажир начинает кричать про детей или жалобы, контролёр использует технику «Информационного парафраз», чтобы сбить накал:
 - Пассажир: *«Я на вас жалобу напишу!».*
 - Контролёр (спокойно): *«Правильно ли я понимаю, что вы отказываетесь предъявить билет?».*

Почему это работает: Фраза *«Я понимаю...»* обезоруживает. Пассажир перестаёт чувствовать необходимость доказывать, как она устала, потому что контролёр это уже признал. Это снимает первичный эмоциональный накал и позволяет перейти к сути.

Решение 3.

«Информационный парафраз + Смена фокуса» (Продвинутая техника)

Здесь контролёр берёт на себя управление диалогом и заставляет пассажира играть по своим правилам.

Действия контролёра:

1. **Прерывание эскалации вопросом.** Как только пассажир начинает обвинять систему или жаловаться на жизнь (*«Вот так всегда...»*), контролёр задаёт уточняющий вопрос, который требует ответа «да» или «нет».
 - Пассажир: *«Вы что, не видите, я с работы еду?».*
 - Контролёр: *«Скажите, у вас есть с собой действующий билет или проездной?».*
2. **Лишение платформы для жалоб.** Контролёр не даёт пассажиру развить тему несправедливости мира.
 - Пассажир: *«Я не могу сейчас платить штраф...».*
 - Контролёр: *«Я задал вопрос о наличии билета. У вас есть билет?».*

3. **Фиксация факта.** Контролёр констатирует факт отсутствия билета как свершившийся.

- *«Билета нет. В таком случае я вынужден(а) составить протокол об административном правонарушении».*

Почему это работает: Контролёр перехватывает инициативу. Вместо того чтобы быть объектом жалоб («Вы придираетесь!»), он становится субъектом, задающим вопросы («У вас есть билет?»). Пассажиру психологически сложнее кричать на того, кто вежливо задаёт конкретные вопросы. Это сбивает его с заготовленной программы поведения.

Ситуация 2: «Демагог» (Провокация + Искажение)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Антон Петрович.
- **Портрет:** Мужчина 40-50 лет, возможно, с портфелем или книгой. Выглядит интеллигентно.
- **Ситуация:** Он принципиально считает общественный транспорт плохо организованным. Он уверен, что имеет право не платить из-за низкого качества услуг.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Втянуть контролера в бессмысленный философский спор, чтобы выиграть время и выставить контролера некомпетентным.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Вместо предъявления билета задает встречный вопрос: *«А вы сами-то знаете, какой сегодня тариф? А почему он такой высокий?».*
 2. **Эскалация:** Игнорирует прямые требования. Переводит разговор на общие темы: *«В Европе проезд бесплатный! А у нас все для людей делается? Вот куда наши налоги идут? Лучшие бы дороги починили!».*
 3. **Пик агрессии:** Начинает требовать документы у контролера или ссылаться на несуществующие законы: *«Предъявите ваше удостоверение! Я знаю свои права! Вы нарушаете мои конституционные свободы!».*

Пример разбора ситуации № 2

Ситуация с «Демагогом» — это ловушка, в которую легко попасть. Контролёр, вступая в спор, автоматически проигрывает, потому что играет на поле пассажира. Вот три решения для этой ситуации, от базового до продвинутого.

Решение 1.

«Заезженная пластинка» (Классический и самый эффективный метод)

Это единственный способ победить демагога. Его сила — в многословии и отвлечении. Ваша сила — в однообразии и фокусе.

Действия контролёра:

1. **Игнорировать первый вопрос.** Когда Антон Петрович спрашивает: *«А вы сами-то знаете, какой сегодня тариф?»*, контролёр не отвечает. Он вообще не вступает в диалог на эту тему. Он смотрит на пассажира и молча ждёт, либо повторяет своё требование.
2. **Техника «Заезженная пластинка».** Контролёр использует одну и ту же фразу, как сломанная пластинка, абсолютно игнорируя любые отвлечённые разговоры о Европе, налогах и дорогах.
 - **Контролёр:** *«Предъявите, пожалуйста, ваш проездной документ».*
 - **Пассажир:** *«В Европе проезд бесплатный!»*
 - **Контролёр (с той же интонацией):** *«Предъявите, пожалуйста, ваш проездной документ».*
 - **Пассажир:** *«А почему вы мне не отвечаете про тарифы?»*

- **Контролёр:** *«Предъявите, пожалуйста, ваш проездной документ».*
- 3. **Фиксация нарушения.** Продолжать повторять фразу до тех пор, пока не станет очевидно, что билета нет. После этого спокойно перейти к оформлению протокола, не вступая в дальнейшие дискуссии.

Почему это работает: Демагог питается вашим вниманием и вовлечённостью. Когда вы перестаёте с ним спорить и просто повторяете одно и то же, вы лишаете его «топлива». Его слова о Европе повисают в воздухе, не получая ответа. Это вызывает у него фрустрацию и показывает, что его тактика не работает.

Решение 2.

«Информационный парафраз» (Техника «Эхо»)

Этот метод позволяет вам перехватить инициативу и вернуть разговор к фактам, а не к философии.

Действия контролёра:

1. **Прервать поток речи вопросом.** Как только пассажир начинает говорить о налогах или Европе, контролёр задаёт уточняющий вопрос, который требует конкретного ответа.
 - **Пассажир:** *«Вот куда наши налоги идут? Лучшие бы дороги починили!»*
 - **Контролёр (спокойно и громко):** *«Правильно ли я понимаю, что вы отказываетесь предъявить билет на проезд?»*
2. **Лишить его пространства для манёвра.** Этот вопрос заставляет пассажира либо сказать «да» (и признать себя безбилетником), либо начать изворачиваться. В любом случае, он вынужден вернуться к теме билета.
3. **Повторить требование.** Сразу после парафразы контролёр снова чётко формулирует свою позицию:
 - *«В таком случае я вынужден(а) составить протокол об административном правонарушении».*

Почему это работает: Вы не спорите с его доводами о дорогах (потому что это бессмысленно). Вы просто возвращаете его к исходной точке — факту отсутствия билета. Вы заставляете его играть по вашим правилам: «Есть билет / Нет билета», а не «Хорошая власть / Плохая власть».

Решение 3.

«Жёсткая граница» (Ультимативная техника)

Этот метод применяется, если пассажир ведёт себя особенно нагло, например, требует документы или ссылается на несуществующие законы. Здесь нужно не просто игнорировать, а чётко обозначить рамки закона.

Действия контролёра:

1. **Остановить требование документов.** Когда пассажир говорит: *«Предъявите ваше удостоверение!»*, контролёр не обязан этого делать по первому требованию в процессе проверки билетов. Он может спокойно ответить:
 - *«Мои документы в порядке. Сейчас мы решаем вопрос о вашем проезде. Предъявите билет».*
2. **Обозначение полномочий.** Если пассажир продолжает настаивать на своих «конституционных свободах», контролёр переходит к ультимативной форме:
 - **Контролёр (громко и чётко):** *«Ваши требования о проверке моих документов сейчас неуместны. Вы препятствуете исполнению мной должностных обязанностей. Если вы немедленно не предъявите билет или не прекратите препятствовать моей работе, я буду вынужден(а) вызвать полицию для выяснения вашей личности и составления протокола».*
3. **Действия.** Если пассажир не унимается, контролёр действительно достаёт рацию/телефон и вызывает подмогу (водителя/полицию), прекращая дальнейший диалог.

Почему это работает: Вы переводите ситуацию из плоскости «спора двух людей» в плоскость «нарушение закона гражданином». Угроза вызова полиции для «выяснения личности» (так как он отказывается подчиниться законному требованию) — это мощный аргумент, который отрезвляет даже самого уверенного в себе демагога. Он понимает, что может получить гораздо больше проблем, чем просто штраф за безбилетный проезд.

Ситуация 3: «Здоровяк» (Прямая угроза)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Сергей (прозвище в сценарии — «Здоровяк»).
- **Портрет:** Молодой мужчина спортивного телосложения.
- **Ситуация:** Он возвращается с тренировки или встречи с друзьями. Он не агрессивен по природе, но в данной ситуации чувствует себя «на своей территории» и готов «показать, кто тут главный».

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Запугать физически и морально, заставить контролера отступить.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Фамильярность и вторжение в личное пространство. Подходит вплотную: «*Слышь, командир, отвали по-хорошему*».
 2. **Эскалация:** Повышает голос, использует прямые угрозы (не переходя к действию): «*Ты че, бессмертный? Проблем ищешь? Да я тебя одной левой...*». Может начать демонстративно разминать шею или плечи.
 3. **Пик агрессии:** Полное игнорирование слов контролера. Фокусируется только на том, чтобы оказать психологическое давление.

Пример разбора ситуации № 3

Ситуация со «Здоровяком» — это проверка на психологическую прочность и, прежде всего, на приоритет **физической безопасности**. Здесь нет цели «победить» в споре. Цель — выйти из ситуации живым, здоровым и с выполненной работой.

Вот три решения, от базового протокола безопасности до тонкой психологической игры.

Решение 1.

«Жёсткая граница и вызов помощи» (Приоритет безопасности)

Это единственно верное базовое решение. Оно не предполагает диалога, а немедленно переводит ситуацию в плоскость закона и силы.

Действия контролёра:

1. **Немедленное создание дистанции.** Как только «Здоровяк» подходит вплотную, контролёр делает уверенный шаг назад или в сторону. Он выставляет руку ладонью вперёд (жест «Стоп») и произносит громким, командным голосом: **«Не подходите ближе! Соблюдайте дистанцию!»**.
2. **Чёткое объявление последствий.** Не вступая в дальнейший диалог, не отвечая на вопрос «Ты че, бессмертный?», контролёр громко (так, чтобы слышали другие пассажиры) произносит ультиматум: **«В случае продолжения угроз я вызываю полицию/водителя/охрану. Прекратите агрессивные действия!»**.
3. **Прекращение контакта и фиксация.** Если пассажир продолжает давить (кричит, разминает шею), контролёр немедленно прекращает с ним любой контакт. Он отворачивается, отходит на безопасное расстояние (3–4 метра), достаёт рацию или телефон и вызывает помощь. Он действует так, будто пассажира не существует, и переходит к проверке других людей.

Почему это работает:

- Вы не принимаете вызов на «слабо».
- Вы действуете строго по протоколу безопасности.
- Громкое объявление о вызове полиции привлекает свидетелей и лишает агрессора анонимности.

- Отказ от диалога показывает вашу уверенность и то, что его угрозы на вас не действуют.

Решение 2.

«Информационный парафраз + Уход» (Психологическое айкидо)

Это рискованный, но очень эффективный метод, если вы уверены в своей психологической устойчивости. Он основан на том, чтобы сбить агрессора с толку полным спокойствием.

Действия контролёра:

1. **Сохранять абсолютное спокойствие.** Не делать резких движений, не повышать голос. Говорить тихо, но твёрдо.
2. **Техника «Информационный парафраз».** Когда пассажир кричит «Ты че, бессмертный?», вы не отвечаете «Да» или «Нет». Вы констатируете факт его поведения.
 - **Контролёр (спокойно):** *«Я слышу прямую угрозу физической расправы. Другие пассажиры тоже это слышат. Готовьте оплату!».*
3. **Мгновенный разрыв контакта.** Сразу после этой фразы вы разворачиваетесь и молча уходите. Вы не ждёте ответа. Вы не продолжаете проверку этого пассажира. Вы просто уходите к другому концу салона или к водителю.

Почему это работает:

- Это полностью ломает шаблон агрессора. Он ждёт страха, ответной агрессии или оправданий. Он получает холодный анализ своих действий.
- Ваш уход показывает, что вы контролируете ситуацию, а не он. Вы не убегаете в страхе, а просто прекращаете бессмысленный и опасный контакт.
- Фраза «Я слышу угрозу» — это скрытое предупреждение: *«Я зафиксировал твои слова. У меня есть свидетели».*

Решение 3.

«Переключение внимания + Помощь зала»

Этот метод превращает личную дуэль в публичное осуждение. Агрессор остаётся один против всех.

Действия контролёра:

1. **Игнорирование прямой угрозы.** На фразу «Слышь, командир, отвали» вы вообще не реагируете. Вы смотрите мимо него или на его билет (даже если его нет) и задаёте нейтральный вопрос: *«Ваш билет? Предъявите, пожалуйста».*
2. **Обращение к свидетелям.** Громко, обращаясь к другим пассажирам (не к агрессору!), вы говорите: *«Уважаемый пассажир! Вы ведёте себя агрессивно и мешаете проходу. Пожалуйста, соблюдайте спокойствие».*
3. **Вовлечение водителя.** Не поворачиваясь спиной к агрессору, вы подходите к кабине водителя и громко сообщаете: *«Водитель, у нас тут конфликтная ситуация в середине салона. Будьте готовы остановиться по требованию».*

Почему это работает:

- Агрессор ищет жертву один на один. Когда вы обращаетесь к другим пассажирам, он становится проблемой для всех. Социальное давление — мощный инструмент.
- Вовлечение водителя показывает, что ситуация вышла из-под контроля одного человека (контролёра) и перешла в разряд официальных инцидентов.
- Агрессор понимает, что автобус может остановиться в любой момент, что привлечёт ещё больше внимания (полиция), и его «крутость» обернётся против него.

Ситуация 4: «Законник» (Манипуляция)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Михаил Олегович.
- **Портрет:** Мужчина в очках, с кожаной папкой или планшетом.

- **Ситуация:** Он считает себя очень умным и юридически подкованным. Возможно, сам сталкивался с произволом властей в прошлом.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Парализовать работу контролера бюрократией и угрозами официальных жалоб.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Требуется соблюдения всех формальностей от контролера: *«Предъявите ваше удостоверение в развернутом виде! На каком основании вы требуете мои документы?»*.
 2. **Эскалация:** Угрожает жалобами во все инстанции: *«Я буду писать жалобу в транспортную компанию, мэру, в прокуратуру! Вас уволят за превышение полномочий!»*. Может начать демонстративно записывать данные контролера в телефон.
 3. **Пик агрессии:** Попытка выставить контролера нарушителем закона, продолжая отказываться платить за проезд.

Пример разбора ситуации № 4

Ситуация с «Законником» — это классический пример интеллектуального давления. Пассажир пытается превратить рутинную проверку в юридический поединок, где он чувствует себя в своей тарелке. Ваша задача — не вступать в этот поединок, а вернуть ситуацию в рамки должностной инструкции. Вот три решения для контролёра.

Решение 1.

«Заезженная пластинка» (Метод «Сломанной пластинки»)

Это самый эффективный способ борьбы с манипулятором, который пытается утопить вас в деталях. Ваша сила — в однообразии и игнорировании его требований.

Действия контролёра:

1. **Игнорировать требование документов.** Когда Михаил Олегович требует: *«Предъявите ваше удостоверение!»*, вы не вступаете в дискуссию о законности этого требования. Вы просто игнорируете его слова, как будто их не было.
2. **Техника «Заезженной пластинки».** Вы используете одну и ту же фразу, повторяя её с одинаковой интонацией, что бы ни говорил пассажир.
 - **Контролёр:** *«Предъявите, пожалуйста, ваш проездной документ».*
 - **Пассажир:** *«На каком основании? Покажите удостоверение!»*
 - **Контролёр (спокойно, глядя в глаза):** *«Предъявите, пожалуйста, ваш проездной документ».*
 - **Пассажир:** *«Я буду звонить в прокуратуру!»*
 - **Контролёр (с той же интонацией):** *«Предъявите, пожалуйста, ваш проездной документ».*
3. **Продолжать до результата.** Вы повторяете эту фразу, пока не станет очевидно, что билета нет. После этого вы переходите к оформлению протокола, полностью игнорируя дальнейшие угрозы и требования.

Почему это работает: Вы лишаете манипулятора его главного оружия — вашей реакции. Он ждёт спора, оправданий, дискуссии о правах. Получая в ответ одно и то же нейтральное требование, он теряет контроль над ситуацией. Его энергия уходит в никуда.

Решение 2.

«Информационный паравраз» (Техника «Эхо»)

Этот метод позволяет вам перехватить инициативу и вернуть диалог к фактам, используя слова самого пассажира против него.

Действия контролёра:

1. **Прервать поток угроз парафразом.** Как только пассажир начинает угрожать жалобами («Я буду писать жалобу...»), вы используете его же слова, чтобы вернуть его к сути.
 - **Пассажир:** *«Я буду писать жалобу мэру, вас уволят!»*
 - **Контролёр (спокойно):** *«Правильно ли я понимаю, что вы отказываетесь предъявить билет на проезд и продолжаете мне угрожать?»*
2. **Лишить его пространства для манёвра.** Этот вопрос заставляет пассажира либо подтвердить свой отказ (и стать открытым нарушителем), либо начать изворачиваться. В любом случае, фокус смещается с ваших документов на его отсутствие билета.
3. **Чётко сформулировать следующий шаг.**
 - **Контролёр:** *«Ваш отказ от предъявления билета является основанием для составления протокола об административном правонарушении».*

Почему это работает: Вы не спорите о правомерности своих действий. Вы просто констатируете факт: «Билета нет -> Нарушение есть -> Протокол будет». Вы используете юридическую логику против него самого, показывая, что его угрозы не отменяют факта нарушения.

Решение 3.

«Жёсткая граница» (Ультимативная техника)

Этот метод применяется, если пассажир ведёт себя особенно нагло и продолжает требовать документы, пытаясь выставить вас нарушителем.

Действия контролёра:

1. **Остановить требование документов.** Когда пассажир требует удостоверение, вы можете спокойно и твёрдо ответить, не вступая в спор:
 - **Контролёр:** *«Мои документы в порядке и будут предъявлены уполномоченным лицам при необходимости. Сейчас мы решаем вопрос о вашем проезде».*
2. **Обозначение полномочий.** Если пассажир продолжает настаивать и обвинять вас в превышении полномочий, вы переходите к ультимативной форме, чтобы пресечь препятствование вашей работе.
 - **Контролёр (громко и чётко):** *«Вы препятствуете исполнению мной должностных обязанностей. Если вы немедленно не прекратите эти действия и не предъявите билет, я буду вынужден вызвать полицию для выяснения вашей личности и составления протокола за неповиновение законному требованию».*
3. **Действия.** Если пассажир не унимается, вы немедленно прекращаете диалог и вызываете помощь (водителя/полицию).

Почему это работает: Вы переводите ситуацию из плоскости «спор о документах» в плоскость «препятствование работе сотрудника». Угроза вызова полиции для «выяснения личности» (так как он отказывается подчиниться) отрезвляет даже самого «подкованного» юриста. Он понимает, что может получить гораздо более серьёзные проблемы, чем просто штраф за безбилетный проезд.

Ситуация 5: «Группировка» (Эффект толпы)

Легенда пассажиров:

- **Имена:** Алексей и Дмитрий (два друга).
- **Портрет:** Молодые люди, расслабленная поза.
- **Ситуация:** Едут вместе после учебы/работы. Билетов нет ни у одного из них.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Создать хаос и оказать коллективное давление на одного контролера.
- **Модель поведения:**

1. **Начальный этап:** Один (Алексей) начинает отвлекать внимание глупыми вопросами или шутками: «Слышь, командир, а курить в автобусе можно? А время не подскажешь?».
2. **Эскалация:** Второй (Дмитрий) подключается к агрессии в адрес контролера, поддерживая друга: «Да ладно тебе, отпусти его по-братски! Че ты докопался?». Они могут начать обсуждать самого контролера между собой достаточно громко, чтобы он слышал («Одет как пугало», «Видимо, делать нечего...»).
3. **Пик агрессии:** Попытка вовлечь в конфликт других пассажиров («Народ, ну скажи им!»), создавая ощущение поддержки толпы.

Пример разбора ситуации № 5

Ситуация с «Группировкой» — одна из самых опасных для одиночного контролёра. Это не просто два хулигана, это психологическое явление «эффект толпы», где смелость каждого умножается на поддержку другого. Ваша главная задача — не дать им объединиться против вас и разбить их тактику на части.

Вот три решения для этой ситуации.

Решение 1.

«Разделяй и властвуй» (Работа с лидером)

Это самый эффективный метод. Вы не боретесь с толпой, вы выделяете в ней главного и работаете только с ним, игнорируя второго.

Действия контролёра:

1. **Определить лидера.** В любой паре есть «ведущий» (тот, кто говорит больше, ведёт себя наглее) и «ведомый». Ваша цель — лидер. В вашем сценарии это, скорее всего, Дмитрий, который подключается к агрессии.
2. **Полностью игнорировать «шута».** Алексей задаёт глупые вопросы («А курить можно?»). Вы вообще не смотрите на него и не отвечаете. Вы проходите мимо него, как будто он пустое место. Любая реакция на его слова — это именно то, чего он добивается. Он хочет сбить вас с толку и выиграть время.
3. **Сфокусироваться на лидере.** Вы подходите напрямую к Дмитрию (лидеру) и, глядя ему в глаза, произносите своё требование:
 - **Контролёр:** «Ваш билет. Предъявите проездной документ».
4. **Применить технику «Заезженная пластинка» к лидеру.** Игнорируйте все его подначки («Да ладно тебе...»). Повторяйте только одну фразу:
 - **Дмитрий:** «Да ты чё, командир, по-братски...»
 - **Контролёр (спокойно, глядя на Дмитрия):** «Предъявите проездной документ».
5. **Не вступать в диалог с толпой.** Если они начинают обсуждать вас («Одет как пугало»), вы не отвечаете. Вы продолжаете работать с Дмитрием. Как только вы «выключаете» лидера, второй пассажир обычно теряет интерес и замолкает.

Почему это работает: Вы лишаете их тактики «перекрёстного огня». Когда вы игнорируешь одного и давите на другого, они не могут действовать как единый механизм. Лидер оказывается один на один с вами, и его уверенность падает.

Решение 2.

«Переключение внимания + Помощь зала»

Этот метод превращает их из агрессоров в нарушителей общественного порядка в глазах других пассажиров.

Действия контролёра:

1. **Не поддаваться на провокации.** Когда Алексей задаёт отвлекающий вопрос, а Дмитрий начинает давить, вы не отвечаете им.
2. **Громкое обращение к свидетелям.** Вы прекращаете диалог с ними и громко (чтобы слышал весь салон) обращаетесь к другим пассажирам или к водителю.

- **Контролёр (громко):** *«Водитель! У нас тут агрессивные пассажиры в салоне! Будьте готовы остановиться!»*
 - Или: *«Граждане пассажиры, эти люди мешают мне выполнять мою работу и нарушают правила проезда».*
3. **Вовлечение водителя.** Подойдите к кабине водителя, не поворачиваясь спиной к группе.
- **Контролёр:** *«У меня тут конфликтная ситуация. Вызывайте полицию/охрану».*
4. **Прекращение контакта.** После этого вы отходите от группы на безопасное расстояние и ждёте помощи.

Почему это работает: Эффект толпы работает только тогда, когда они чувствуют свою безнаказанность и анонимность. Как только вы привлекаете внимание водителя и других пассажиров, они становятся центром негативного внимания. Угроза остановки автобуса и приезда полиции мгновенно сбивает с них спесь.

Решение 3.

«Информационный парафраз + Ультиматум»

Это более тонкий психологический метод, который заставляет их самих выбирать между эскалацией и отступлением.

Действия контролёра:

1. **Прервать их диалог.** Когда они начинают обсуждать вас между собой («Видимо, делать нечего...»), вы не кричите на них. Вы задаёте вопрос, который требует ответа от них обоих.
 - **Контролёр (спокойно):** *«Правильно ли я понимаю, что вы оба отказываетесь предъявить билеты на проезд?»*
2. **Лишить их возможности для шуток.** Этот вопрос требует от них либо согласиться (и стать явными нарушителями), либо начать оправдываться. Это сбивает их с толку.
3. **Чётко обозначить последствия.** Сразу после вопроса вы даёте им выбор.
 - **Контролёр:** *«В таком случае я вынужден составить протокол на каждого из вас. Предлагаю вам оплатить штраф на месте для экономии времени».*

Почему это работает: Вы действуете как бюрократическая машина — спокойно, логично и неотвратно. Вы не реагируете на их эмоции, а просто констатируете факты и предлагаете решение. Это показывает им, что их «клоунада» на вас не действует, а их попытки давления бесполезны против чёткой процедуры.

Ситуация 6: «Пассивный агрессор» (Скрытая агрессия)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Валентина Семеновна.
- **Портрет:** Пожилая женщина, очень интеллигентного вида, с сумкой-тележкой. Одета скромно, но опрятно.
- **Ситуация:** У нее есть пенсионная транспортная карта, но она «не сработала» (или она забыла ее приложить). Она не хочет платить штраф, но и кричать не будет.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Вызвать у контролёра чувство вины, неловкости и в итоге заставить его отступить, формально не нарушая правил приличия.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Тяжёлые вздохи, демонстративное копание в сумке. *«Ох, господи... Сейчас, сейчас... Куда же я ее положила...».*
 2. **Эскалация:** Найдя карту (или не найдя), смотрит на контролёра с укором. *«Молодой человек, ну вы же видите, я пенсионерка. У меня пенсия маленькая. Неужели нельзя войти в положение? В наше время так не делали...».*

3. **Пик агрессии:** Переходит к манипуляциям через жалость и сравнение поколений. Может начать тихо причитать, привлекая внимание других пассажиров: *«Вот довели людей... Старость не радость... Что ж вы такой бессердечный...»*. Она не повышает голос, но создает крайне некомфортную психологическую атмосферу.

Пример разбора ситуации №6

Ситуация с Валентиной Семеновной представляет собой классический пример пассивной агрессии, где агрессия не выражается напрямую, а маскируется под беспомощность, растерянность и уязвимость. Основная цель такого поведения — не решить проблему (проезд в транспорте), а переложить ответственность и вызвать у контролёра чувство вины, заставив его отступить от правил.

Механизм манипуляции строится на нескольких психологических приемах:

1. **Демонстрация беспомощности.** Тяжелые вздохи, копание в сумке, фразы «Куда же я ее положила...» создают образ человека, который не может быстро сориентироваться из-за возраста. Это снижает бдительность оппонента и ставит его в позицию «сильного», который должен помочь «слабому».
2. **Апелляция к статусу и жалости.** Упоминание того, что она пенсионерка с маленькой пенсией, — это прямое обращение к эмпатии. Контролёр оказывается перед моральной дилеммой: либо строго следовать должностной инструкции (что воспринимается как жестокость), либо проявить сочувствие.
3. **Моральное давление и социальное сравнение.** Фразы «В наше время так не делали...» и «Что ж вы такой бессердечный...» являются скрытым упреком. Пассажира не обвиняет контролёра в нарушении закона, а атакует его личные качества и ценности, заставляя усомниться в своей правоте. Привлечение внимания других пассажиров («тихо причитать») переводит конфликт из плоскости «пассажир-контролёр» в плоскость «общественное порицание», где на стороне манипулятора оказывается негласная поддержка толпы.

Для контролёра эта ситуация является одной из самых сложных, так как стандартные методы работы (требование оплаты или оформление штрафа) здесь не работают и лишь усугубляют психологическое давление.

Рекомендации для контролёра по работе с пассивным агрессором

Чтобы эффективно разрешить конфликт, не поддаваясь на манипуляции, но и не нарушая этические нормы, сотруднику следует придерживаться следующей тактики:

1. **Сохранять полное спокойствие и нейтральность.** Нельзя отвечать на упреки или оправдываться. Любая эмоциональная реакция (раздражение, защитная агрессия или, наоборот, чувство вины) — это именно то, чего добивается пассажир. Контролёр должен быть вежлив, но непреклонен.
2. **Использовать технику «заезженной пластинки».** Необходимо спокойно и монотонно повторять суть проблемы и требуемое действие, игнорируя эмоциональные крючки.
 - *Пример:* «Я понимаю вашу ситуацию, Валентина Семеновна. Но для проезда необходимо приложить карту к валидатору или оплатить поездку. Пожалуйста, приложите карту».
 - Если карта «не работает»: «Я вижу, что карта не считывается. К сожалению, я не могу пропустить вас бесплатно. Давайте вместе обратимся к кассиру/оператору для проверки карты».
3. **Не вступать в спор о ценностях.** Игнорировать фразы про «бессердечность» и сравнение поколений. Не нужно доказывать, что он хороший человек. Достаточно один раз обозначить свою позицию: «Я выполняю свою работу согласно инструкции. Моя задача — проверять оплату проезда у всех пассажиров».
4. **Перенаправить фокус на решение проблемы.** Манипулятор хочет говорить о своих чувствах и несправедливости мира. Контролёр должен вернуть разговор к

конкретным действиям. Предложение помощи в поиске решения («Давайте проверим карту у водителя/в кассе») показывает участие, но не является уступкой.

5. **Игнорировать привлечение внимания.** Если пассажирка начинает причитать для других, контролёру следует говорить достаточно громко и четко, чтобы его слова были слышны окружающим: «Уважаемая, я готов вам помочь проверить карту. Пройдемте со мной к терминалу». Это покажет другим пассажирам, что сотрудник действует конструктивно и по правилам.

Главная задача контролёра в данной ситуации — разорвать сценарий манипуляции. Как только Валентина Семеновна поймет, что её тактика не вызывает чувства вины и не приводит к желаемому результату (бесплатному проезду), а вместо этого вынуждает её решать проблему конструктивно, психологическое давление с её стороны ослабнет.

Ситуация 7: «Эксперт по вирусологии/Психологии» **(Искажение реальности)**

Легенда пассажира:

- **Имя:** Олег.
- **Портрет:** Мужчина 30-40 лет, возможно, с ноутбуком или в очках.
- **Ситуация:** Он считает себя носителем тайных знаний. Его агрессия основана не на нарушении правил, а на желании «просветить» всех вокруг.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Не столько избежать штрафа (хотя это тоже), сколько доказать свою интеллектуальную правоту и доминирование через «знания».
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Начинает лекцию на отвлеченную тему. *«А вы знаете, что маски/проверки билетов никак не влияют на безопасность/экономику? Это все происки...».*
 2. **Эскалация:** Игнорирует требование показать билет. Он здесь не как пассажир, а как «учитель». Он может начать задавать вопросы контролёру на проверку его знаний: *«А вы читали последнюю статью профессора N? Нет? Тогда о чем мы говорим?».*
 3. **Пик агрессии:** Обвиняет контролёра в невежестве и слепом следовании инструкциям. *«Вы — просто робот, выполняющий программу. Вам не хватает критического мышления!».* Он пытается выставить себя умнее и выше всей системы.

Ситуация 8: «Иностранец/Гость города» (Культурное непонимание)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Джон (или любое другое).
- **Портрет:** Иностранец или человек, который очень плохо говорит по-русски.
- **Ситуация:** Он действительно не понимает, что происходит. В его стране система оплаты транспорта может быть другой (например, оплата водителю на выходе).

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Неагрессивная. Он просто хочет понять, что от него хотят, но из-за языкового барьера и стресса начинает паниковать или злиться.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Широко улыбается и кивает на слова контролёра, ничего не понимая. *«Yes, yes, hello!».*
 2. **Эскалация:** Когда понимает, что от него требуют деньги, начинает суесться, доставать разные карты (банковские, скидочные из других магазинов), пытаясь найти нужную. Может начать говорить на своем языке или ломаном английском/китайском.

3. **Пик агрессии:** Из-за фрустрации (непонимания) может повысить голос на своем языке или начать активно жестикулировать, что со стороны выглядит как агрессия. Он может сказать единственное известное ему русское слово: *«Проблем! Проблем!»*.

Ситуация 9: «Пьяный философ» (Неконструктивный диалог)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Василий.
- **Портрет:** Мужчина в состоянии сильного алкогольного опьянения.
- **Ситуация:** Он не агрессивен в прямом смысле слова. Ему просто скучно и хочется поговорить «за жизнь».

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Завязать разговор с контролёром, втянуть его в бессмысленный диалог и по-дружески обнять.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Радостно приветствует контролёра как старого друга: *«Оооо! Братан! Привет! Как сам? Че проверяешь?»*.
 2. **Эскалация:** Полностью игнорирует требование билета. Начинает рассказывать свою жизненную историю, философствовать о несправедливости мира или предлагать угостить контролёра пивом.
 3. **Пик агрессии:** «Агрессия» здесь — в нарушении личных границ. Он может попытаться положить руку на плечо контролёру, подойти слишком близко. Любая попытка вернуть его к теме билета будет встречена обидой: *«Ты че, друг, не уважаешь? Я с тобой по-людски, а ты...»*.

Сценарий 10: «Мнимый помощник» (Скрытая манипуляция)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Андрей.
- **Портрет:** Мужчина средних лет, располагающей внешности, хорошо одет.
- **Ситуация:** Он — опытный манипулятор. У него нет билета, но он не будет кричать или угрожать. Он будет «помогать» контролёру.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Усыпить бдительность, войти в доверие и заставить контролёра нарушить должностную инструкцию или просто отпустить его.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Вступает в диалог первым, но не с претензией, а с «пониманием». *«О, проверка! Правильно, порядок должен быть. А то ездят тут всякие...»*.
 2. **Эскалация (манипуляция):** Когда дело доходит до него, он проявляет «заботу» о контролёре. *«Слушай, командир, я вижу, ты человек занятой. Давай не будем тратить время друг друга. Я реально опаздываю на встречу, давай я тебе лучше штраф на месте заплачу с наценкой? Или, хочешь, я тебе помогу? Вон там, в конце салона, двое парней вообще без билетов едут, я их давно заметил»*.
 3. **Пик агрессии (психологическое давление):** Если контролёр отказывается, пассажир начинает давить на логику и жалость. *«Ну ты же не робот. Я же сам к тебе подошёл, проявил уважение. Неужели нельзя один раз пойти навстречу? Ты же понимаешь, что из-за этой формальности ты испортишь мне день и, возможно, контракт на миллионы»*.

Ситуация 11: «Агрессор с ребёнком» (Использование «живого щита»)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Оксана.
- **Портрет:** Женщина 25–35 лет с маленьким ребёнком (2–4 года) на руках или в коляске.
- **Ситуация:** Она мать-одиночка, едет с капризничающим ребёнком. У неё нет билета.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Использовать ребёнка как психологический щит и инструмент для вызова жалости и чувства вины у контролёра.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Ребёнок начинает плакать или капризничать именно в момент подхода контролёра.
 2. **Эскалация:** Пассажирка говорит нарочито громко, чтобы все слышали: *«Тише, маленький, не плачь... Видите, что вы делаете? Ребёнка напугали! У него температура, а вы тут со своими проверками! Как вам не стыдно?»*.
 3. **Пик агрессии:** Она может начать отчитывать ребёнка в присутствии контролёра: *«Вот видишь, малыш, дядя злой, он нас сейчас выгонит на мороз/жару из-за какой-то бумажки!»*. Это прямое обвинение контролёра в жестокости по отношению к ребёнку.

Ситуация 12: «Свидетель» (Попытка вовлечь третьих лиц)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Виктор.
- **Портрет:** Мужчина, который едет с женой/подругой или ребёнком.
- **Ситуация:** У него нет билета. Его стратегия — не конфликтовать с контролёром напрямую, а превратить ситуацию в публичное представление.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Создать социальный дискомфорт для контролёра, вовлекая в конфликт «своих» и других пассажиров, чтобы надавить на него общественным мнением.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Контролёр подходит к нему. Он сразу же обращается к своему спутнику (громко): *«Дорогая/Сынок, ты представляешь, этот человек говорит, что мы должны платить! Мы же уже платили утром/вчера/на прошлой неделе!»*.
 2. **Эскалация:** Он начинает разыгрывать спектакль для окружающих пассажиров. *«Люди добрые! Вы слышали? С нас опять требуют деньги! Транспорт ходит с опозданием, сиденья грязные, а им всё мало! Вы согласны?»*. Он ищет поддержки у толпы.
 3. **Пик агрессии:** Если кто-то из пассажиров соглашается с ним или просто косо смотрит на контролёра, он использует это как аргумент: *«Вот видите! Даже люди со мной согласны! Вы один тут такой принципиальный!»*. Он пытается изолировать контролёра от общества.

Ситуация 13: «Тихушник» (Вербальная атака шёпотом)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Игорь.
- **Портрет:** Мужчина неприметной внешности, который садится в конце салона.
- **Ситуация:** Это классический «тролль». Он получает удовольствие от того, что выводит человека из себя незаметно для окружающих.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Психологически измотать контролёра серией мелких, но постоянных уколов и оскорблений, которые трудно зафиксировать и на которые трудно ответить официально.
- **Модель поведения:**

1. **Начальный этап:** Когда контролёр проходит мимо или проверяет других пассажиров, он начинает шептать (но так, чтобы контролёр слышал): *«Иди-иди... Ничего не найдешь... Пустое место...»*.
2. **Эскалация:** Если контролёр делает ему замечание («Что вы сказали?»), он отвечает с невинным видом: *«Я? Ничего. Вам послышалось»*. И продолжает шептать оскорбления или уничижительные комментарии о его внешности или умственных способностях.
3. **Пик агрессии:** Он провоцирует реакцию. Его цель — заставить контролёра либо сорваться на крик (что будет выглядеть непрофессионально), либо проигнорировать (что будет выглядеть как слабость). Он будет повторять это до тех пор, пока не добьётся своего.

Ситуация 14: «Провокатор-расист/Сексист» (Работа с дискриминацией)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Пётр.
- **Портрет:** Мужчина 40–50 лет, возможно, в рабочей одежде.
- **Ситуация:** Он не просто безбилетник. Он ищет повод для конфликта, основанный на личных предубеждениях. Его цель — задеть контролёра за живое, чтобы тот потерял самообладание.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Вызвать у контролёра сильную эмоциональную реакцию (гнев, обиду), чтобы тот совершил ошибку: перешёл на личности, повысил голос или, наоборот, растерялся.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Вместо ответа на требование билета он задаёт личный, провокационный вопрос. Например, женщине-контролёру: *«А что, мужиков не хватает на эту работу? Или вы феминистка? Вот из-за таких, как вы, всё и рушится»*. Или представителю другой национальности: *«А вы вообще откуда к нам приехали порядки наводить?»*.
 2. **Эскалация:** Он игнорирует повторные требования и продолжает развивать тему, делая вид, что обсуждает социальные проблемы. *«Я же не против вас лично, я против системы. Но вы же её лицо. Вы должны понимать...»*.
 3. **Пик агрессии:** Он переходит к прямым оскорблениям, маскируя их под «мнение». Его задача — заставить контролёра защищаться, а не выполнять свою работу.

Ситуация 15: «Профессионал» (Знающий свои права)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Алексей.
- **Портрет:** Молодой человек в очках, с блокнотом или смартфоном, где открыто текст какого-то закона/инструкции.
- **Ситуация:** Он действительно знает свои права и обязанности контролёра лучше, чем среднестатистический сотрудник. Он может быть юристом по образованию или просто любителем изучать нормативные акты.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Не просто избежать штрафа, а продемонстрировать своё интеллектуальное превосходство, заставить контролёра почувствовать себя некомпетентным и запутать его в юридических тонкостях.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Спокойно и вежливо просит контролёра представиться, назвать номер удостоверения и пункт инструкции, на основании которого производится проверка.

2. **Эскалация:** На каждое действие контролёра он находит цитату из правил перевозки или должностной инструкции. *«А вот в пункте 4.2 сказано, что проверка должна проводиться в присутствии двух свидетелей. Где они? Это нарушение процедуры».* Он не повышает голос, но методично давит своей эрудицией.
3. **Пик агрессии:** Он начинает зачитывать контролёру его же права и обязанности, указывая на ошибки в его действиях. Это форма пассивной агрессии, которая очень сильно бьёт по уверенности сотрудника.

Ситуация 16: «Суицидник» (Угроза причинения вреда себе)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Михаил.
- **Портрет:** Мужчина с признаками сильного душевного расстройства или в состоянии отчаяния.
- **Ситуация:** Это самый сложный и опасный сценарий с точки зрения психологии. У него нет билета, но это его волнует меньше всего. Он находится в пограничном состоянии.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Манипуляция через угрозу собственной жизни для привлечения внимания и прекращения любого давления на себя.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** На требование билета он не реагирует или отвечает бессвязно. *«Какая разница... Всё равно всё кончено...».*
 2. **Эскалация:** Если контролёр настаивает, пассажир резко меняет тон. Он может встать в проходе и заявить: *«Не подходите ко мне! Оставьте меня в покое! Вы что, хотите, чтобы я...? Я сейчас сделаю это! Я прыгну!».* Он может начать бить себя в грудь или вести себя крайне эксцентрично.
 3. **Пик агрессии (кризис):** Угроза становится прямой. *«Вы довели меня! Я выбиваю окно и выхожу на ходу!».*

Этот сценарий отрабатывается с особой осторожностью. Задача контролёра — не вступать в диалог, немедленно прекратить проверку этого пассажира и немедленно вызвать водителя (для остановки) и полицию/медицинскую помощь. Главная цель — обеспечить безопасность пассажира и окружающих.

Ситуация 17: «Саботажник» (Попытка сорвать работу)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Николай.
- **Портрет:** Мужчина 30–40 лет, одет в дорожную, но неформальную одежду (например, стиль «смарт-кэжуал»). Держится уверенно, даже надменно.
- **Ситуация:** Он не просто безбилетник. Он — «профессиональный жалобщик» или человек, который получает удовольствие от срыва системных процессов. Он знает, как сделать так, чтобы контролёр потратил на него всё время и не смог проверить других.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Полностью поглотить внимание и время контролёра, не давая ему выполнять свою работу, и при этом формально оставаться в рамках «вежливого» общения.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** На просьбу предъявить билет он не отказывает, а наоборот, соглашается, но начинает задавать массу уточняющих вопросов о процедуре: *«Конечно-конечно. А в какой именно форме вы требуете»*

предъявить? А могу я показать фото в приложении? А вы имеете право требовать оригинал? А где это написано?».

2. **Эскалация:** Он начинает методично затягивать процесс. Звонит «юристу» или «другу» для консультации прямо при контролёре. Начинает заполнять жалобу в трёх экземплярах, требуя у контролёра продиктовать его ФИО и номер жетона.
3. **Пик агрессии:** Он создаёт «пробку». Пока он занят своими «юридическими» действиями, он блокирует проход, и другие пассажиры не могут пройти. Он вежлив, но абсолютно непреклонен в своём желании потратить максимум времени контролёра.

Ситуация 18: «Жертва обстоятельств» (Экстренная ситуация)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Светлана.
- **Портрет:** Женщина 30–45 лет, растрёпанная, с признаками недавнего плача или сильного стресса.
- **Ситуация:** У неё действительно произошло что-то ужасное (смерть родственника, срочный звонок из больницы). Ей не до билетов, но она может неверно считать поведение контролёра.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Либо получить немедленное сочувствие и освобождение от штрафа, либо (если не получит) выплеснуть накопившийся стресс на контролёра.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** На требование билета она реагирует неадекватно ситуации: либо начинает рыдать, либо кричит: *«Да какие билеты?! У меня мама в больнице умирает! Вы что, не видите?!».*
 2. **Эскалация:** Она может начать звонить по телефону и громко, для всех, пересказывать свою трагедию. Или же она замыкается и просто игнорирует контролёра, смотря в одну точку.
 3. **Пик агрессии:** Если контролёр настаивает на протоколе («Я вам сочувствую, но...»), она переходит к обвинениям в черствости и жестокости: *«Вы все тут роботы! Вам плевать на людей! Я на вас жалобу напишу за бесчеловечность!».*

Ситуация 19: «Шутник» (Провокация через юмор)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Дмитрий.
- **Портрет:** Молодой парень или мужчина с ярко выраженной «харизмой», любит быть в центре внимания.
- **Ситуация:** Ему скучно. Он видит в контролёре не представителя власти, а зрителя для своего стендапа. У него нет билета.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Развлечь себя и публику (других пассажиров) за счёт контролёра. Поставить контролёра в неловкое положение, где любой ответ будет выглядеть глупо.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Вместо билета он протягивает что-то смешное (например, фантик от конфеты) или говорит шутку: *«Билет? А у меня проездной на метле!».*
 2. **Эскалация:** Если контролёр сохраняет серьёзность, пассажир начинает работать на публику. *«Смотрите, какой серьёзный человек! Наверное, в детстве мороженого не ел. Товарищ прапорщик, вы бы улыбнулись, а то у вас лицо треснет!».* Он провоцирует смех окружающих.

3. **Пик агрессии:** Его агрессия — это сарказм и уничижительные шутки. Он будет комментировать каждое действие контролёра. Задача — заставить контролёра либо сорваться (потеряв лицо), либо стать посмешищем в глазах автобуса.

Ситуация 20: «Двуликий Янус» (Внезапная смена тактики)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Артём.
- **Портрет:** Мужчина неприметной внешности.
- **Ситуация:** Это самый непредсказуемый тип. Он меняет стратегию поведения на ходу, чтобы сбить с толку.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Вызвать у контролёра когнитивный диссонанс и растерянность. Застать врасплох резкой сменой поведения.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап (Стадия 1 - «Жертва»):** Он встречает контролёра жалобами на жизнь. *«Ох, как хорошо, что вы подошли! Я уже полчаса пытаюсь пополнить карту через это ужасное приложение, ничего не работает! Поможете? Я готов заплатить штраф».*
 2. **Переход (Момент смены):** Как только контролёр немного расслабляется и начинает объяснять процедуру или проявляет сочувствие, пассажир резко меняется в лице и тоне.
 3. **Пик агрессии (Стадия 2 - «Провокатор»):** *«Ага! Так я вам и поверил! Вы все заодно! Думали, я лох? Не на того напали!».* Он мгновенно переходит от жалоб к прямым обвинениям и угрозам (*«Я вас запомнил!»*, *«Вы у меня попляшете!»*). Контролёр оказывается психологически не готов к такому резкому переходу от «союзника» к врагу.

Ситуация 21: «Псевдоэпилептик» (Имитатор медицинского приступа)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Игорь.
- **Портрет:** Мужчина или женщина среднего возраста.
- **Ситуация:** У пассажира нет билета, и он понимает, что проигрывает в споре. Чтобы немедленно прекратить конфронтацию и вызвать сочувствие (или страх), он имитирует серьёзный медицинский приступ.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Мгновенно переключить внимание с административного нарушения (безбилетный проезд) на «спасение жизни», тем самым избежав штрафа и поставив контролёра в безвыходное положение.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Контролёр настаивает на предъявлении билета или оплате штрафа.
 2. **Эскалация (Начало приступа):** Пассажир внезапно прекращает спор. Его взгляд становится отсутствующим, он может начать слегка раскачиваться или издавать странные мычащие звуки.
 3. **Пик агрессии (Имитированный припадок):** Пассажир сползает с сиденья на пол (если это безопасно) или резко откидывается на спинку. Начинаются хаотичные, но не сильные судороги конечностей. Глаза могут быть закрыты или, наоборот, широко открыты и «закатаны». Он не реагирует на слова, но при этом следит за реакцией окружающих краем глаза.

Ситуация 22: «Сектант/Свидетель Иеговы» (Религиозная агрессия)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Брат Василий (или Сестра Мария).
- **Портрет:** Опрятно одетый человек с доброжелательной улыбкой, возможно, с религиозной литературой в руках.
- **Ситуация:** Для этого человека конфликт с контролёром — это не бытовая ссора, а духовное испытание и возможность «спасти душу» неверующего.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Не столько избежать штрафа, сколько «обратить» контролёра в свою веру или, как минимум, заставить его почувствовать себя носителем зла.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** На требование билета он отвечает не отказом, а предложением: *«Брат (или Сестра), не трать свою энергию на мирские дела. Давай я расскажу тебе о вечной жизни?»*.
 2. **Эскалация:** Он полностью игнорирует требования о билете. Он начинает проповедовать, цитируя священные тексты. Любая попытка вернуть его к теме билета встречается с мягкой улыбкой и словами: *«Ты гонишь меня, как гоняли пророков раньше. Я молюсь за твою душу»*.
 3. **Пик агрессии:** Если контролёр проявляет настойчивость или раздражение, «проповедник» меняет тон на скорбный и обвиняющий: *«Вижу в тебе тьму. Ты служишь Мамоне, а не Богу. Я буду молиться о твоём спасении, несчастный»*. Это форма морального унижения.

Ситуация 23: «Внезапный помощник» (Перекладывание вины)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Алексей.
- **Портрет:** Обычный пассажир.
- **Ситуация:** Он безбилетник, но его стратегия — не конфликтовать с контролёром, а настроить против него весь остальной автобус.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Создать ситуацию, в которой контролёр окажется в изоляции и будет вынужден отступить под давлением «общественного мнения», которое на самом деле сфабриковано этим же пассажиром.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Контролёр подходит к нему и просит билет. Пассажир спокойно отвечает: *«У меня нет билета»*.
 2. **Эскалация (Ключевой ход):** В этот момент он обращается не к контролёру, а к соседнему пассажиру (или ко всему салону) с громким вопросом-комментарием: *«Слушайте, а это вообще законно? Они же ходят тут толпами, работать мешают! Вон у меня друг вчера ехал, так его оштрафовали ни за что!»*.
 3. **Пик агрессии:** Он начинает вести себя как лидер мнения или представитель «обиженного народа». Он провоцирует других пассажиров на обсуждение работы контролёров, переводя фокус с себя на общую проблему. Контролёр оказывается в ситуации, когда он должен либо штрафовать человека, который «говорит от лица народа», либо отступить.

Ситуация 24: «Тихий псих» (Неконгруэнтная угроза)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Михаил.
- **Портрет:** Мужчина с отсутствующим взглядом, говорит монотонно и тихо.
- **Ситуация:** Это самый опасный тип агрессора, так как его поведение иррационально и непредсказуемо. Угроза содержится не в крике, а в спокойствии.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Вызвать у контролёра первобытный страх через демонстрацию полного отсутствия эмпатии и социальных рамок.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** На требование билета он не кричит и не спорит. Он смотрит в глаза контролёру абсолютно пустым взглядом и тихо говорит: «Отойди».
 2. **Эскалация:** Любые последующие слова контролёра игнорируются. Пассажир продолжает смотреть в глаза и повторять одно и то же слово или фразу монотонным голосом: «Отойди... Отойди... Отойди...». Он может начать медленно подниматься с места или делать едва заметные движения в сторону контролёра.
 3. **Пик агрессии:** Угроза заключается в этой монотонности и отсутствии реакции на внешние раздражители. Это поведение человека, который уже принял решение применить насилие, и никакие слова его не остановят. Контролёр должен распознать этот сигнал максимальной опасности и немедленно прекратить контакт, вызвав помощь.

Вот ещё четыре сложных, психологически глубоких и нестандартных сценария, которые завершат вашу коллекцию и подготовят контролёров к самым изощрённым формам пассажирской агрессии.

Ситуация 25: «Стокгольмский синдром наоборот» (Попытка подружиться)

Легенда пассажира:

- **Имя:** Сергей.
- **Портрет:** Мужчина 35–45 лет, располагающей внешности, улыбчивый.
- **Ситуация:** У него нет билета, но он не хочет конфликтовать. Его стратегия — не победить контролёра, а сделать его своим «другом», чтобы тот нарушил должностную инструкцию из личных симпатий.

Цели и модель поведения:

- **Цель:** Создать ложное чувство товарищества и личной связи, чтобы контролёр почувствовал себя неловко, применяя к «другу» штрафные санкции.
- **Модель поведения:**
 1. **Начальный этап:** Вместо предъявления билета он начинает светскую беседу. «О, добрый день! Отличная погода сегодня, правда? Тяжёлая у вас работа, весь день на ногах. Как вас зовут? А я Сергей».
 2. **Эскалация:** Он активно ищет точки соприкосновения. «О, вы тоже любите хоккей? А за кого болеете? Слушайте, а вы на следующей остановке выходите? Может, после смены выпьем по чашке кофе? Я тут недалеко живу».
 3. **Пик агрессии (психологическое давление):** Когда контролёр пытается вернуть диалог в рабочее русло («Предъявите билет, пожалуйста»), пассажир обижается: «Серёга, ну ты чего? Мы же как будто подружались, а ты мне "выкаешь" и про билеты. Я думал, мы по-человечески поговорим. Неужели тебе так важен этот штраф?». Он пытается вызвать чувство вины.