



Бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Омской области «Омский автотранспортный колледж»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ
ЗАНЯТИЙ ПО ПРОГРАММЕ ДПО
«КОНТРОЛЁР ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА»**

Учебная практика

Авторский коллектив:

Атрашкевич Н.А.

Марухленко М.Е.

Сокольникова О.Н

Топоркова О.В.

Омск, 2026

I. Общие положения

Учебная практика является обязательным разделом программы профессионального обучения «Контролёр пассажирского транспорта» и направлена на формирование у обучающихся первичных профессиональных умений и навыков в условиях, максимально приближенных к реальной профессиональной деятельности.

Место учебной практики в образовательном процессе:

Учебная практика проводится после освоения теоретических разделов программы:

- Нормативно-правовое и документационное обеспечение деятельности (34 часа);
- Технология контроля на пассажирском транспорте (44 часа);
- Безопасность деятельности и психология общения (44 часа).

Цель учебной практики:

Закрепление и практическая отработка профессиональных компетенций, полученных в ходе теоретического обучения, в условиях симуляции реальных рабочих ситуаций.

Задачи учебной практики:

1. Отработать технологию проверки оплаты проезда с использованием всех видов систем контроля (визуально, с применением терминалов).
2. Сформировать навык выявления безбилетных пассажиров и лиц, неправомерно использующих льготы.
3. Закрепить умение квалифицированно оформлять акты о выявленных нарушениях и вести отчётную документацию.
4. Отработать навыки бесконфликтного общения и деэскалации конфликтов с пассажирами.
5. Сформировать навыки действий в нештатных и чрезвычайных ситуациях (имитация).

6. Закрепить умение использовать мобильные приложения и портативные устройства для фиксации нарушений.

II. Структура и содержание учебной практики

Учебная практика рассчитана на **16 академических часов** и включает два основных блока:

№ п/п	Наименование раздела практики	Количество часов	Форма контроля
1	Отработка навыков проверки оплаты проезда и коммуникации в условиях, приближенных к профессиональным	8	Практическое задание
2	Заполнение документации в реальном режиме. Разбор ошибок и обратная связь	8	Зачёт по практике

III. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Наименование оборудования	Количество	Назначение
Макет салона автобуса	1	Имитация реальных условий
Портативные терминалы контролёра	1-3 шт.	Отработка технической проверки
Валидаторы (действующие образцы или муляжи)	1–3 шт.	Отработка навыков считывания
Образцы бланков документов (акты, журналы, реестры, отчёты)	по числу обучающихся	Заполнение документации
Комплекты различных типов билетов и льготных удостоверений (учебные)	5–7 комплектов	Визуальный контроль и проверка

Наименование оборудования	Количество	Назначение
Ноутбуки/планшеты с установленным ПО / доступом к мобильным приложениям	по числу рабочих мест	Отработка электронного документооборота
Видеокамера или телефон для видеозаписи	1 шт.	Фиксация действий для последующего разбора
Микроавтобус (при наличии)	1 шт.	Полноценная симуляция работы

IV. Содержание практических занятий

Блок 1. Отработка навыков проверки оплаты проезда и коммуникации (8 часов)

Занятие 1. Проверка билетов на макете салона (2 часа)

Задача: Отработать технологию проверки различных типов билетов в условиях, максимально приближенных к реальным.

Порядок проведения:

1. Обучающиеся размещаются в макете салона (или учебном автобусе).
2. Часть группы выступает в роли «пассажиров» с заранее подготовленными билетами (действительные, просроченные, льготные, электронные).
3. «Контролёры» поочерёдно проводят проверку билетов у всех «пассажиров».
4. Задача «пассажиров» — создать типичные затруднения (билет в телефоне не открывается, забыл паспорт, предъявляет чужую карту).

Контрольные точки:

- Правильность приветствия и представления.
- Последовательность действий (визуальный осмотр → сверка данных → проверка через терминал).
- Корректность квалификации нарушения.

Занятие 2. Выявление безбилетных пассажиров и лиц, неправомерно использующих льготы (2 часа)

Задача: Отработать навык выявления безбилетных пассажиров в различных сценариях.

Сценарии для отработки:

№	Сценарий	Задача контролёра
1	Пассажир без билета, пытается выйти при виде контролёра	Заблокировать выход (не физически!), зафиксировать нарушение
2	Пассажир предъявляет чужую социальную карту	Провести проверку, изъять карту, составить акт изъятия
3	Пассажир с билетом на другой маршрут	Разъяснить недействительность билета, потребовать оплату
4	Пассажир с поддельным студенческим билетом (учебный образец)	Выявить признаки подделки, составить акт

Методическая рекомендация:

После каждого сценария проводится краткий разбор (2–3 минуты) — что сделано правильно, какие были ошибки.

Занятие 3. Отработка техник бесконфликтного общения (2 часа)

Задача: Закрепить навыки вербальной и невербальной коммуникации в конфликтных ситуациях.

Упражнения:

1. «Приветствие и установление контакта» — отработка фраз приветствия, представления, объяснения цели проверки.

2. «Работа с возражениями» — отработка ответов на типичные фразы пассажиров:

- «Я уже оплатил, чек потерял».

- «Водитель меня пропустил».
- «У меня ребёнок маленький, не до билетов».
- «Я ваш начальник, вы не имеете права меня проверять».

3. «Словесное айкидо» — отработка техники присоединения к эмоции и перевода диалога в конструктивное русло.

Форма проведения: Работа в парах («контролёр» — «пассажир»), смена ролей.

Занятие 4. Моделирование конфликтных ситуаций с «агрессивным пассажиром» (2 часа)

Задача: Отработать алгоритмы деэскалации конфликта и вызова полиции.

Сценарии (из банка проблемных ситуаций):

Сценарий	Тип агрессии	Задача контролёра
«Здоровяк»	Прямая физическая угроза	Сохранять дистанцию, не вступать в диалог, вызвать полицию
«Демагог»	Провокация через искажение	Техника «заезженная пластинка», не вступать в спор
«Группировка»	Эффект толпы	Игнорировать второстепенных, работать с лидером
«Пассивный агрессор»	Манипуляция через жалость	Не поддаваться на чувство вины, вернуть к фактам

Контрольные точки:

- Сохранение безопасной дистанции.
- Отсутствие ответной агрессии и оскорблений.
- Корректный вызов полиции (вербальное оформление).
- Фиксация свидетелей.

Блок 2. Заполнение документации и разбор ошибок (8 часов)

Занятие 5. Комплексное заполнение актовой документации (2 часа)

Задача: Сформировать навык грамотного заполнения всех видов документов контролёра.

Перечень документов для заполнения (каждый обучающийся заполняет комплект):

1. Акт о безбилетном проезде (по одному из сценариев занятия 2).
2. Акт изъятия документа (при использовании чужой льготной карты).
3. Акт об отказе от подписи (при отказе пассажира подписывать акт).
4. Журнал учёта выявленных нарушений (2–3 записи).

Форма проведения: Индивидуальная работа с бланками. Преподаватель раздаёт карточки с условиями (описание нарушения, время, место, данные нарушителя и свидетелей).

Методическая рекомендация:

После заполнения проводится выборочная проверка 2–3 работ с комментариями типичных ошибок.

Занятие 6. Работа с электронными системами контроля (2 часа)

Задача: Отработать навыки работы с портативным терминалом и мобильным приложением для фиксации нарушений.

Упражнения:

1. Включение терминала, проверка заряда, подключение к сети (имитация).
2. Считывание транспортной карты (действительной и заблокированной).
3. Считывание QR-кода с телефона (действительного и просроченного).
4. Создание электронного акта о нарушении в мобильном приложении.
5. Фотофиксация нарушения с учётом требований Закона о персональных данных (кадрирование, размытие лиц свидетелей).

Контрольные точки:

- Правильность последовательности действий с терминалом.

- Заполнение всех полей электронного акта.
- Соблюдение правовых аспектов фотосъёмки.

Занятие 7. Симуляция полного рабочего цикла (2 часа)

Задача: Отработать комплексный сценарий работы контролёра от получения задания до сдачи отчётности.

Сценарий:

1. Получение задания у «диспетчера» (преподавателя): маршрут № 33, время проверки 14:00–15:00.
2. Вход в макет салона, проверка билетов у 5–6 «пассажиров» (инструкторы или другие обучающиеся).
3. Выявление нарушений (минимум 2 нарушения разных типов).
4. Оформление актов (бумажных или электронных).
5. Заполнение журнала учёта нарушений.
6. Отчёт перед «диспетчером» о результатах проверки.

Оценивание:

- Каждый этап оценивается по шкале «выполнено / не выполнено / с ошибками».
- Итоговая оценка за занятие выставляется в ведомость учебной практики.

Занятие 8. Разбор ошибок и обратная связь. Зачёт по практике (2 часа)

Задача: Проанализировать типичные ошибки, допущенные в ходе практики, и оценить уровень сформированности профессиональных компетенций.

Порядок проведения:

1. Коллективный разбор (30 минут):

- Преподаватель демонстрирует видеофрагменты (если велась съёмка) или разбирает 2–3 наиболее показательных кейса.
- Обучающиеся называют допущенные ошибки и предлагают правильные варианты действий.

2. Самооценка обучающихся (10 минут):

- Каждый обучающийся заполняет лист самооценки по образцу.

3. Зачётное задание (40 минут):

- Обучающиеся получают индивидуальный кейс (по одному из 25 сценариев).
- Задание: провести имитацию проверки, составить акт, заполнить журнал учёта.

- Время на подготовку и выполнение — 40 минут.

4. Подведение итогов (10 минут):

- Преподаватель объявляет результаты, выставляет оценки (зачёт/незачёт).

V. Лист самооценки обучающегося (образец)

Навык	Оценка (1–5)	Комментарий
Приветствие и представление		
Проверка билета (визуально, терминал)		
Выявление нарушения (п. 65)		
Заполнение акта (все реквизиты)		
Работа с возражениями (вербальные техники)		
Соблюдение безопасной дистанции		
Вызов полиции (вербальное оформление)		
Заполнение журнала учёта		
Отчёт перед диспетчером		
Эмоциональная устойчивость		

Итого баллов: ____ / 50

Самооценка: Зачёт / Незачёт (подчеркнуть)

VI. Критерии оценивания учебной практики

Оценка	Баллы (по 100-балльной шкале)	Критерии
Зачёт	70–100	Обучающийся правильно выполняет все основные этапы работы контролёра: проверяет билеты, выявляет нарушения, корректно заполняет документы, использует техники бесконфликтного общения, соблюдает безопасную дистанцию. Допускает не более 2–3 негрубых ошибок.
Незачёт	0–69	Обучающийся допускает грубые ошибки: неправильно квалифицирует нарушение, не заполняет обязательные реквизиты акта, провоцирует конфликт, не соблюдает правила безопасности.

Грубые ошибки (автоматический «незачёт»):

- Применение физической силы к «пассажиру».
- Обыск личных вещей «пассажира».
- Отказ от составления акта при явном нарушении.
- Оскорбление «пассажира» (вербальная агрессия).
- Несоблюдение безопасной дистанции при имитации угрозы.

VII. Методические рекомендации для преподавателя

Общие рекомендации:

1. Создание психологически безопасной среды.

Обучающиеся должны понимать, что ошибки на учебной практике — это нормально. Основная цель — не наказание, а обучение.

2. Использование видеофиксации.

Запись действий обучающихся с последующим просмотром — самый эффективный метод самоанализа. Видео следует использовать только в учебных целях, с согласия группы.

3. Привлечение работодателей.

Рекомендуется приглашать на итоговое занятие представителей транспортных предприятий (АО «Омскоблавтотранс») для внешней оценки.

4. Распределение ролей.

Роль «агрессивного пассажира» должны исполнять наиболее подготовленные обучающиеся или преподаватели-инструкторы. Новичкам эту роль давать не следует.

5. Обратная связь.

После каждого сценария обязательно проводить краткий анализ (3–5 минут): «Что получилось?», «Что можно улучшить?», «Как правильно по инструкции?».

Рекомендации по проведению зачёта:

- Зачётное задание должно быть строго индивидуальным (разные кейсы для каждого обучающегося).
- Время на выполнение зачётного задания — не более 40 минут.
- Оценивание проводит преподаватель совместно с представителем работодателя (при возможности).

VIII. Перечень отчётных документов по итогам учебной практики

Каждый обучающийся сдаёт преподавателю:

1. **Заполненный комплект бланков** (акт о безбилетном проезде, акт изъятия, акт об отказе от подписи — не менее 2 документов).
2. **Журнал учёта выявленных нарушений** (не менее 3 записей).
3. **Отчёт контролёра за смену** (по итогам занятия 7 или зачётного задания).
4. **Лист самооценки** (заполненный).

Преподаватель формирует **сводную ведомость результатов учебной практики**.

№	Ф.И.О.	Проверка билетов (0–5)	Выявление нарушений (0–5)	Коммуникация (0–5)	Документы (0–5)	Итог (0–20)	Зачёт/ незачёт
1							
2							

Порог зачёта: 14 баллов из 20 (70%).