

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 31.03.2026 15:23:43
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a198149ad36

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Стерлитамакский филиал

Колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.01 ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ
(СООБЩЕНИЙ О ПРОИСШЕСТВИИ)**

Профессиональный цикл

Наименование специальности

***20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных
ситуациях***

Квалификация выпускника

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Год начала подготовки

2026

Разработчик (составитель)

преподаватель

Ковалёва Е.В.

ученая степень, ученое звание,
категория Ф.И.О.

Стерлитамак 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы	4
1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
1.3.2. Перечень профессиональных компетенций	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы	7
2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля	10
3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ, ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО МОДУЛЮ	28
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	28
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	28
4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля	28
4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля.....	28
4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения профессионального модуля...	29
4.2.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по профессиональному модулю, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	29
5 ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И (ИЛИ) МАТЕРИАЛЫ	
5.1 Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	41
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	42
1 ПАСПОРТ ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	43
1.1 Область применения	Ошибка! Закладка не определена.43
2 ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	44
2.1 Формы текущего контроля.....	44
Выполнение практических работ.	45
Проверка выполнения самостоятельной работы.....	50
2.2 Спецификация комплекта оценочных материалов. Распределение тестовых заданий по компетенциям, по типам и уровням сложности.....	55
Примерные тестовые задания:	55
2.3 Тестовые задания	55
2.4 Форма промежуточной аттестации	119
3 СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЛЕКТА ФОС ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	119

3.1 Критерии оценивания практических и лабораторных работ	119
3.2 Критерии оценивания самостоятельной работы	119
3.3 Критерии оценивания тестовых заданий	120
3.4 Критерии оценивания экзамена	120

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС для специальности: 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях (укрупнённая группа специальностей 20.00.00 Техносферная безопасность и природообустройство), для обучающихся очной формы обучения.

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль относится к профессиональному циклу, входящей в обязательную часть ППССЗ.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Студент должен уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); реализовывать составленный план	Студент должен знать: -актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; -основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Студент должен уметь: - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость	Студент должен знать: - номенклатуры информационных источников, - применяемых в профессиональной деятельности; - приёмов структурирования информации; - форматов оформления результатов поиска информации.

		результатов поиска; - оформлять результаты поиска	
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Студент должен уметь: - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Студент должен знать: - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; - возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Студент должен уметь: - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Студент должен знать: - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Студент должен уметь: - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Студент должен знать: - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
ПК 1.1.	Определять характер обращения заявителя в целях выявления явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения общественной жизни и правопорядка.
ПК 1.2	Использовать аппаратно-программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации полученных данных, направления вызова в систему информационного обслуживания и служб жизнеобеспечения населения (при наличии).
ПК 1.3	Определять необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб, служб жизнеобеспечения населения и/или служб, которые не входят в общий перечень, но которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (другие службы).
ПК 1.4	Определять необходимость оказания справочно-консультативной помощи заявителю либо привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб или других служб для самостоятельного решения им

	возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.
ПК 1.5	Определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.
ПК 3.1	Определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку.
ПК 3.3	Осуществлять взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.
ПК 3.5.	Осуществлять с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя для связи со специалистами экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и других служб, и передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, в соответствии с рекомендациями по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов.
ПК 3.6	Координировать действия заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб и/или других служб для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

знать	нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.
уметь	идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить

	понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека; формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.
Иметь практический опыт в	приеме экстренных вызовов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы (всего часов по ПМ)	588
Во взаимодействии с преподавателем (всего по ПМ)	334
в том числе:	
лекции, уроки	106
Самостоятельная работа	94
практические занятия	216
консультация	4
Практика	
в том числе:	
учебная практика	36
производственная практика	108
Экзамен по модулю, ПАтт	24

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Очная форма обучения

Коды общих и професс иональн ых компете нций	Наименования разделов профессионального модуля (МДК)	Объем образова тельной программ ы	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоя тельная работа	Консульт ации	Промежу точная аттестаци я
			Обучение по МДК, в час.				Практики				
			Всего , часов	В том числе, лекци и, в час.	В том числе, лабораторных и практических занятий, семинарских занятий, в час.	Курсовых работ (проектов)	Учебная практика, в час.	Производстве нная практика, в час.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК.04 ПК 1.1.; ПК 3.1.; ПК 3.3.; ПК 3.6. ПК 3.5.	МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	72	52	16	36				12	2	6
ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.	МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов	72	54	18	36				18		
ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.	МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование	72	54	18	36				18		

ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.	МДК.01.04 Технологии оперативного взаимодействия с населением в ЧС	72	54	18	36				10	2	6
ОК 01., ОК 02., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.	МДК.01.05 Система организации центров приема и обработки экстренных вызовов	72	54	18	36				18		
ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.	МДК.01.06 Автоматизированные системы управления и связь	72	54	18	36				18		
ОК 01, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.	УП.01.01 Учебная практика	36					12		24		
ОК 01- ОК 05, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.,	ПП.01.01 Производственная практика	108						108	108		

ПК 1.5.											
	Промежуточная аттестация	12									12
	Всего:	588	334	106	108		12	108	226	4	24

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала	Объем часов	Освоение компетенции
1	2	3	4
МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов		112	
III семестр			
Раздел 1. Профессиональные компетенции			
Тема 1.1. Введение в дисциплину. Характеристика специальности	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	1. Психологическая составляющая деятельности 2. Квалификационные требования 3. Профессионально-значимые качества специалиста. 4. Функциональные обязанности.		
Тема 1.2. Психологические критерии отбора	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 1 Отбор для службы экстренной помощи		
Тема 1.3. Психологические особенности в организация работы службы 112	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб. 2. Группы специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. 3. Психологические задачи, решаемые диспетчером. Профессиональное становление, профилактика профессионального стресса		
Тема 1.4. Наблюдение за работой специалистов службы. Разработка проекта	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 2 Наблюдение за работой специалистов службы. Разработка проекта «Я и моя будущая профессиональная деятельность».		
Раздел 2. Психологическая подготовка к деятельности в экстремальных ситуациях.			
Тема 2.1. Возрастной кризис.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1.,

Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций	1. Общая характеристика кризиса 2. Психологическая периодизация возрастного кризиса 3. Особенности преодоления кризиса 1. Типология ситуаций. Стадии развития. Влияние сложных ситуаций на психику человека. 2. Психофизиологические особенности участников экстремальных ситуаций. 3. Группы пострадавших в чрезвычайных ситуациях. 4. Психологические состояния пострадавших, эмоции и особенности поведения (индивидуально-типологические, возрастные, этнокультурные).		ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 2.2. Возрастные особенности общения. Психологические состояния пострадавших	<i>Практическая работа</i> Практическая работа № 3 «Возрастные особенности общения. Психологические состояния пострадавших»	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 2.3. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Правила приёма и регистрации вызова, сообщения о происшествиях	<i>Содержание учебного материала</i> 1. Понятие общения, виды и функции общения 2. Структура и средства общения. 3. Приём, обработка, оповещение экстренных оперативных служб жизнеобеспечения населения. 4. Порядок взаимодействия с пострадавшими. 5. Психологические особенности и алгоритм действий дежурных диспетчеров при получении информации об угрозе или возникновении сложной ситуации. 6. Обеспечение дистанционной психологической поддержки обратившимся.	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 2.4. Коммуникативные навыки и умения	<i>Практическая работа</i> Практическая работа № 4 Коммуникативные навыки и умения 1. Характеристика, цель и средства коммуникативного процесса. 2. Коммуникативные барьеры.	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 2.5. Особенности	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1.,

телефонной коммуникации при отсутствии визуализации	Практическая работа № 5 Особенности телефонной коммуникации при отсутствии визуализации 1. Оперативность получения, обработки и передачи информации. Алгоритмы действий. 2. Правила опроса заявителя, определение повода обращения, уточнение и детализация, принятие решения о привлечении экстренных оперативных и/или аварийных служб. 3. Правила приёма вызова в случае его последующей переадресации. 4. Правила приёма вызова в случае отсутствия возможности переадресации. 5. Правила приёма вызова в случае комплексного реагирования. 6. Искажение информации, устранение барьеров общения. Культура профессиональной речи. 7. Предупреждение панических настроений.		ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 2.6. Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение	<i>Практическая работа</i> Практическая работа № 6 «Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение».	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 2.7. Общение с пострадавшими	<i>Практическая работа</i> Практическая работа № 7 «Общение с пострадавшими» 1. Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия. 2. Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов. 3. Приёмы конструктивного общения. Активное слушание. Конфликтное общение. Стратегии бесконфликтного общения.	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 2.8. Приёмы	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1.,

бесконфликтного общения. Конструктивное общение	Практическая работа № 8 «Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение» 1. Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации. Острые стрессовые реакции. 2. Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой. 3. Взаимодействие с абонентом суицидентом. 4. Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством.		ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Итоговая контрольная работа Выполнение итоговой контрольной работы		2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Всего		8/18	
IV семестр			
Раздел 3. Профессиональное здоровье специалистов оперативной службы.			
Тема 3.1. Профессиональный стресс	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	1. Профессиональное здоровье. 2. Стресс, виды, фазы развития. Стрессогенные ситуации в профессиональной деятельности, механизмы накопления у специалистов оперативных служб, негативные последствия в профессиональной и личной сферах. 3. Профессиональные кризисы. Синдром профессионального выгорания. Психосоматика. Отсроченные реакции на травматический стресс		
Тема 3.2. Стресс и стрессовые ситуации в профессиональной деятельности.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6..
	Практические работы № 1: Стресс и стрессовые ситуации в профессиональной деятельности.		
Тема 3.3. Развитие навыков	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1.,

преодоления профессионального кризиса личности	Практические работы № 2: Развитие навыков преодоления профессионального кризиса личности. 1. Составьте классификацию основных экстремальных ситуаций в профессиональной деятельности, общественной и повседневной жизни личности 2. Способы профилактики, управления, урегулирования и разрешения синдром профессионального выгорания 3. Подготовьте макет научно-популярного буклета на тему: «Кризисные состояния личности» для проведения просветительской работы среди возможных клиентов психологической службы».		ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 3.4. Профилактика профессионального стресса	<i>Содержание учебного материала</i> 1. Система мероприятий и принципы психологической профилактики негативных последствий профессионального стресса в оперативных службах МЧС России. 2. Организация труда и отдыха, психогигиена и психопрофилактика нарушений профессионального здоровья. 3. Психологическая поддержка. Психологическое сопровождение. Психологическая реабилитация.	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 3.5. Приёмов саморегуляции. Самоутверждение. Самодетерминация. Самоактуализация	<i>Практическая работа</i> Практическая работа №3 «Приёмы концентрации внимания. Нервно-мышечная релаксация. Комплексное использование приёмов саморегуляции. Самоутверждение. Само детерминация. Самоактуализация». Выполнение теста: Самоактуализационный тест Э. Шострома (САТ), тест «Якоря карьеры» Э. Шейн	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.

Тема 3.6. Психологическое сопровождения людей	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.2., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 4: Психологическое сопровождения людей		
	Тренинг на стрессоустойчивость. 1. Современные концепции экзистенциального кризиса. 2. Составьте программу психологического сопровождения людей, переживающих возрастной кризис.		
Раздел 4. Психологические особенности работы в коллективе.			
Тема 4.1. Личность в коллективе	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	1. Психологические аспекты и особенности работы в составе команды оперативных служб. 2. Принципы работы, критерии эффективности. Мотивация, целенаправленность, структурированность, согласованность, результативность. 3. Адаптация нового сотрудника.		
Тема 4.2. Диагностика социально психологического климата коллектива и уровня социальной адаптации.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа №5 Диагностика социально психологического климата коллектива и уровня социальной адаптации. 1. Влияние социально-психологического климата на адаптационные процессы в коллективе. 2.Методика определения групп стресс устойчивых и стресс неустойчивых сотрудников. 3.Методика изучения механизмов социально психологических защиты 4. Мотивация и удовлетворенность работой и коллективом		
Тема 4.3. Сплочённость в коллективной работе	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	1. Элементы психологии управления. 2. Организованность командной работы. Психологическая поддержка, социально-психологический климат. 3. Культура общения. Кодекс профессиональной этики.		
Тема 4.4. Социально-	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1.,

психологические особенности отношений в коллективе и эффективность управления	Практическая работа №6 «Социально-психологические особенности отношений в коллективе и эффективность управления». 1. Значение социально-психологических факторов в достижении успеха в управленческой деятельности 2. Решение ситуационных задач. «Профилактика конфликтных ситуаций»		ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 4.5. Планирования деятельности	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа №7 Планирования деятельности 1. Возможные цели карьеры 2. Как активизировать себя 3. Теория успеха. Как люди становятся успешными		
Тема 4.6. Формирование самооценки личности	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа №8 «Формирование самооценки личности». Тест на выявления «Уровень мотивации достижения успеха», «Сила воли и внимание», «Сильный ли у вас характер?», «Способны ли вы решить свои проблемы?».		
Всего		8/18	
Консультация		2	
Экзамен		6	
Самостоятельная работа при изучении МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов 1. Подготовить опорный конспект на тему: «Структура и задачи психологической подготовки спасателей». 2. Подготовить опорный конспект на тему: «Правила поведения людей и психологическая безопасность в различных ситуациях экстремального характера». 3. Подготовить опорный конспект на тему: «Психологическая помощь населению и спасателям в зоне действия чрезвычайной ситуации». 4. Подготовить опорный конспект на тему: «Межведомственное взаимодействие при оказании психотерапевтической, психологической и психиатрической помощи пострадавшим при ЧС». 5. Подготовить опорный конспект на тему: «Психологические особенности поведения населения в чрезвычайных ситуациях».		10	

МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов			
IV семестр			
Раздел 1. Правила приема и отработки вызова. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова		28	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
Тема 1.1. Язык и речь. Особенности деловой речи.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Современное состояние русского языка. Язык и речь.		
Тема 1.2. Современный русский язык и его структура	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Понятие современного русского языка. Языковой вариант.		
	Стилевые доминанты официально-делового стиля.		
Тема 1.3. Литературный язык.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 1 «Современное состояние русского языка. Язык и речь. Специфические черты литературного языка. Понятие языковой нормы. Норма и вариант. Стилевые доминанты официально-делового стиля».		
	Практическая работа № 2 «Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов. Особенности общения с абонентом. Конструктивное общение».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 3 «Работа на тренажёрах по скоропечатанию».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.4. Культура речи. Языковые нормы.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов		
Тема 1.5. Особенности официально делового стиля	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Особенности общения с абонентом. Конструктивное общение		
Тема 1.6. Морфологические и синтаксические признаки официально-делового стиля.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Морфологические и синтаксические признаки официально-делового стиля.		
Тема 1.7. Специфика делового общения. основная задача делового общения. Подстили	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 4 «Особенности делового стиля общения»		

общения			
Тема 1.8. Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.		
	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 5 «Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов».		
Тема 1.9. Порядок работы с прикладными программными средствами	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 6 Порядок работы с прикладными программными средствами		
Тема 1.10 Порядок работы с прикладными программными средствами	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 7 «Порядок работы с прикладными программными средствами».		
Тема 1.11. Порядок работы с прикладными программными средствами	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 8 «Работа на тренажёрах по скоропечатанию».		
Раздел 2. Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112, номерам экстренных оперативных служб		26	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.1. Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов. Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения		
Тема 2.2. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 9 «Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112».		
Тема 2.3. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Опрос заявителя для выяснения повода и определения характера обращения заявителя, определения явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц		
Тема 2.4. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 10 «Прием и обработка сообщения категории «ДТП».		

Тема 2.5. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 11 «Прием и обработка сообщения категории «103».		
Тема 2.6. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 12 «Прием и обработка сообщения категории «102».		
Тема 2.7. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 13 «Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений».		
Тема 2.8. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 14 «Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101».		
Тема 2.9. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 15 «Прием и обработка сообщения категории «04».		
Тема 2.10. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 16 «Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований».		
Тема 2.11. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 17 «Прием и обработка сообщений, категории «общегородское коммунальной хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб».		
Тема 2.12. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 18 «Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей».		
Тема 2.13. Итоговая контрольная работа		2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Самостоятельная работа при изучении МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов 1. Подготовить опорный конспект на тему: «Специфические черты литературного языка». 2. Подготовить опорный конспект на тему: «Порядок функционирования муниципальных казенных учреждений Единая дежурно-диспетчерская служба».		18	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.

МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование			
IV семестр			
Раздел 1. Сбор информации и алгоритмы реагирования		54	
Тема 1.1. Район выезда подразделений.	Содержание учебного материала	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Понятие и порядок установления. Связь с РСЧС и ЕДДС.		
	Практическая работа	2	
	Практическая работа № 1 «Район выезда и зона ответственности подразделения».		
Тема 1.2. Приложения к расписанию выезда	Содержание учебного материала	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Содержание расписания выездов. Порядок разработки расписания выездов, его корректировка.		
	Практическая работа	2	
	Практическая работа № 2 «Приложения к расписанию выезда».		
Тема 1.3. Таблицы высылки подразделений	Практическая работа	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 3 «Таблицы высылки подразделений»		
Тема 1.4. Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Приложения к расписанию выезда. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств	Содержание учебного материала	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Понятие о аэромобильной группировке и ее применение.		
Тема 1.5. Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Приложения к расписанию выезда. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств	Практическая работа	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 4 Обработка сигнала о происшествии		
Тема 1.6. Расписание	Содержание учебного материала	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04.,

выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Приложения к расписанию выезда. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств	Взаимодействие сил и средств. Информационный обмен. Координация действий		ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.7. Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Приложения к расписанию выезда. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств	Содержание учебного материала	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Взаимодействие сил и средств при крупных ЧС.		
Тема 1.8. Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Приложения к расписанию выезда. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств	Практическая работа	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 5 Регламенты взаимодействия сил и средств. Нормативно-правовые акты.		
Тема 1.9 Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения. Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС	Содержание учебного материала	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	1. Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения. 2. Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС.		
Тема 1.10 Алгоритм	Содержание учебного материала	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04.,

приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения. Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС	1. Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения. 2. Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС.		ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.11 Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте	<i>Содержание учебного материала</i> 1. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. 2. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.12 Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте	<i>Практическая работа</i> Практическая работа № 6 Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.13 Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте	<i>Практическая работа</i> Практическая работа № 7 «Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.14 Алгоритм	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04.,

реагирования на сообщение о затоплении и наводнении	Практическая работа № 8 «Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении».		ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.15. Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе	Практическая работа Практическая работа № 9 «Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.16 Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена	Практическая работа Практическая работа № 10 «Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.17 Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе	Практическая работа Практическая работа № 11 «Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.18 Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории	Содержание учебного материала 1. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.19 Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории	Практическая работа Практическая работа № 12 «Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.20 Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности	Практическая работа Практическая работа № 13 «Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.21 Алгоритм	Практическая работа	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04.,

реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений	Практическая работа № 14 «Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений».		ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.22 Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет).	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 15 «Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет)».		
Тема 1.23 Алгоритм реагирования на сообщение об аварии на газопроводе	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 16 Алгоритм реагирования на сообщение об аварии на газопроводе		
Тема 1.24 Алгоритм реагирования на сообщение о массовом ДТП с пострадавшими и перекрытием трассы.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 17 Алгоритм реагирования на сообщение о массовом ДТП с пострадавшими и перекрытием трассы.		
Тема 1.25 Алгоритм реагирования на сообщение о ЧС на объекте с массовым пребыванием людей	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Практическая работа № 18 Алгоритм реагирования на сообщение о ЧС на объекте с массовым пребыванием людей		
Тема 1.26 Итоговая контрольная работа	Итоговая контрольная работа	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Самостоятельная работа при изучении МДК.01.03 «Характеристика происшествия, комплексное реагирование» 1. Подготовить опорный конспект на темы: Алгоритм реагирования на сообщения о различных ЧС		18	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.

МДК.01.04 Технологии оперативного взаимодействия с населением в ЧС Раздел 1. Социально-правовая подготовка		54	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
Тема 1 Классификация ЧС	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Введение, основные понятия.		
Тема 2 Взаимодействия при ликвидации чрезвычайных ситуаций	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Задачи и организационная структура МЧС России. Организация оперативного управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)		
Тема 3. Взаимодействия при ликвидации чрезвычайных ситуаций	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 1 «Заблаговременная подготовка. Информационное взаимодействие. Согласование действий и распределение задач»</i>		
Тема 4 Основа взаимодействия. Распорядительные документы.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Создание и функционирование нештатных аварийно-спасательных формирований		
Тема 5 Организация взаимодействия органов управления и сил ГЗ с органами военного командования	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Нормативно-правовые акты по защите населения и территорий в чрезвычайных ситуациях		
Тема 6 Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита Основы организации ГО	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Организация защиты в ЧС военного времени		
Тема 7 Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита Основы организации ГО	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Действия по степеням готовности ГО органов управления и сил ГПС МЧС России		

Тема 8 Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита Основы организации ГО	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 2 «Ядерное, химическое и биологическое оружие вероятного противника. Индивидуальные и коллективные средства защиты»</i>		
Тема 9 Приборы радиационно-химическо-биологической разведки и контроля радиоактивного облучения	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 3 «Законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность служб экстренного реагирования Состояние и перспективы развития экстренных оперативных и аварийных служб субъекта РФ»</i>		
Тема 10 Работа с ресурсами информационно-вычислительных сетей	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 4 «Общая характеристика информационных систем. Работа с программным продуктом Microsoft Office»</i>		
Тема 11 Основы работы в СУБД MS Access	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 5 «Основы работы в СУБД MS Access. Практические навыки увеличения скорости печати»</i>		
Тема 12 Современные и перспективные информационно-телекоммуникационные технологии ДДС системы-112	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 6 «Современные и перспективные информационно-телекоммуникационные технологии ДДС системы-112»</i>		
Тема 13 Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112		
Тема 14 Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Система-112: цели, задачи, организационно-технические аспекты создания		
Тема 15 Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 7 «Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации. Перспективы развития системы-112»</i>		

Тема 16 Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 8 «Особенности создания и развития системы-112 в субъекте РФ»</i>		
Тема 17 Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации. Этнографический состав субъекта РФ	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 9 «Природно-климатические характеристики субъекта Российской Федерации. Этнографический состав субъекта РФ»</i>		
Тема 18 Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта Российской Федерации	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Административно-территориальное деление и транспортная инфраструктура субъекта Российской Федерации		
Тема 19 Потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 10 «Потенциально опасные объекты, характеристика возможных ЧС в субъекте Российской Федерации»</i>		
Тема 20 Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа №11 «Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова»</i>		
Тема 21 Правила опроса заявителей, приема и регистрации вызова	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 12 «Оказание консультационной поддержки заявителю Современная коммуникация и правила речевого общения Теоретические основы психологической помощи при кризисных и экстремальных ситуациях»</i>		
Тема 22: Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 13 «Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса. Практическое занятие: Диагностические критерии кризисного состояния и посттравматического стресса»</i>		
Тема 23 Порядок	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК

оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций	<i>Практическая работа № 14 «Порядок оказания экстренной психологической помощи пострадавшему населению в зонах чрезвычайных ситуаций Требования, предъявляемые к личности оператора системы-112 при работе в стрессовой ситуации»</i>		04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
Тема 24 Практическое занятие	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 15 «Особенности организации психологического консультирования по телефону в кризисных ситуациях через ролевые игры и обсуждения Синдром эмоционального выгорания у операторов ЦОВ системы-112»</i>		
Тема 25 Практическое занятие	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 16 «Активизация ресурсного состояния клиента в ситуациях угрозы для жизни и здоровья, при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ»</i>		
Тема 26 Практическое занятие	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	<i>Практическая работа № 17 «Порядок идентификации иностранных языков Общие сведения по работе с ГИС и картами Топографические Практическое занятие: определение места происшествия на карте особенности субъекта, основные ориентиры на местности субъекта РФ»</i>		
Тема 27 Практическое занятие	<i>Практическая работа</i>	2	
	<i>Практическая работа № 18 «Создание электронной карточки заявки о происшествии оператором ЦОВ, диспетчером ЕДЦС Организация взаимодействия оператора ЦОВ с диспетчерами ДДС, ЕДЦС»</i>		
Самостоятельная работа		10	
Консультация		2	
Экзамен		6	
Итого		72	

МДК.01.05 Система организации центров приема и обработки экстренных вызовов		54	
IV семестр			
Раздел 1. Нормативно-правовое регулирование		54	
Тема 1.1. Система 112. Основные понятия. Цели и принципы создания. Задачи, решаемые системой.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Нормативно-правовое регулирование в области создания и развития системы-112. Изучение нормативных документов, которые предъявляют требования к системе, её элементам или инфраструктуре		
Тема 1.2. Порядок обработки вызовов по телефону «112»	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Обсуждение основных подсистем системы и их функций Принципы создания системы-112 на территории Российской Федерации Режимы функционирования системы-112 Опыт создания и функционирования системы-112 в субъектах Российской Федерации		
Тема 1.3 Порядок работы.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Правила приёма и обработки вызова (сообщения о происшествии) в рамках системы-112. Например, правила приёма вызова при сообщении о пожарах, об угрозах террористических актов, о необходимости оказания скорой медицинской помощи, о коммунальных авариях		
Тема 1.4. Организационно-технический этап	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в центре обработки вызовов (ЦОВ). Обсуждение назначения, состава и функциональности автоматизированного рабочего места оператора, основных и дополнительных подсистем, обеспечивающих функционирование системы		
Тема 1.5. Организационно-технический этап	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 1 «Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в центре обработки вызовов (ЦОВ).»		
Тема 1.6 Функциональная структура системы 112	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках функционирования системы-112, комплексное реагирование		
Тема 1.7. Общие	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 04., ПК1.1.,

требования по обеспечению информационной безопасности	Алгоритмы приёма вызовов по различным поводам обращений, привлечения экстренных оперативных служб и служб жизнеобеспечения. Например, ролевая игра, где участники отрабатывают алгоритмы приёма вызова при сообщении о происшествии.		ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 1.8 Схема функциональной структуры 112. Схемы функциональной структуры подсистем Системы-112.	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 2 «Запуск программы и регистрации диспетчера в системе, внешнего вида программы, порядка заполнения и формы карточки информационного обмена.»		
Тема 1.9. Схема функциональной структуры 112. Схемы функциональной структуры подсистем Системы-112.	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 3 «Построение обобщенной схемы элементов функциональной структуры функциональной системы-112. Функциональная структура подсистем Системы-112.»		
Тема 1.10. Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ и диспетчеров экстренных служб	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 4 «Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ и диспетчеров экстренных служб по вводным, задаваемым преподавателем, в том числе при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей.»		
Тема 1.11. Отработка карточки информационного обмена под ролями «диспетчер ЕДДС» и «диспетчер ДДС».	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 5 «Отработка карточки информационного обмена под ролями «диспетчер ЕДДС» и «диспетчер ДДС».		
Тема 1.12. Изучение особенностей работы диспетчера ЕДДС	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 6 «Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.»		
Тема 1.13 Режимы работы диспетчера ЕДДС:	Содержание учебного материала	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Характеристика каждого из режимов. Задачи диспетчера в разных режимах. Признаки перехода между режимами.		
Тема 1.14 Алгоритм приёма	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1.,

и обработки вызова по номеру «112»	Практическая работа № 7 «Этапы взаимодействия с абонентом. Стандартизация диалога.»		ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 1.15 Взаимодействие диспетчера ЕДДС с дежурно-диспетчерскими службами (ДДС) экстренных оперативных служб	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 8 «Порядок направления информации в ДДС. Координация действий нескольких ДДС при совместном реагировании. Контроль своевременного закрытия карточек диспетчерами ДДС.»		
Тема 1.16 Использование геоинформационных систем и подсистем мониторинга в Системе-112	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 9 «Отображение местоположения заявителя, происшествия и других объектов на карте. Принятие решений на основании данных мониторинга при отсутствии связи с абонентом.»		
Тема 1.17 Отработка практических навыков диспетчера ЕДДС в условиях моделирования ЧС	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 10 «Приёма и обработки вызовов с разными сценариями происшествий. Взаимодействие с несколькими ДДС при сложной ЧС.»		
Тема 1.18 Технические средства и программное обеспечение рабочего места диспетчера	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 11 «Состав и назначение оборудования ЕДДС»		
Тема 1.19 Особенности приёма вызовов в условиях массовых происшествий и ЧС	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 12 «Признаки массового поступления вызовов.»		
Тема 1.20 Работа с нестандартными вызовами и сложными абонентами	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 13 «Приём вызовов от детей, пожилых людей, лиц с психическими расстройствами. Общение с агрессивными или дезориентированными абонентами. Действия при ложных вызовах и хулиганских звонках.»		
Тема 1.21	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 04., ПК1.1.,

Справочно-информационная поддержка населения	Практическая работа № 14 «Базы данных и справочные ресурсы для оперативного поиска информации. Рекомендации по действиям до прибытия экстренных служб Информирование населения о правилах поведения при различных ЧС.»		ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Тема 1.22 Контроль и оценка качества работы диспетчера	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 15 «Критерии оценки эффективности работы диспетчера»		
Тема 1.23 Отработка взаимодействия с ДДС в условиях межмуниципальных и региональных ЧС	Содержание учебного материала	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Особенности координации действий при ЧС межмуниципального уровня. Передача управления реагированием на вышестоящий уровень (региональный ЦУКС). Использование межрегиональных соглашений о взаимодействии экстренных служб.		
Тема 1.24 Разбор реальных кейсов и анализ чрезвычайных ситуаций	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 16 «Анализ причин задержек и ошибок в работе диспетчеров. Выработка оптимальных алгоритмов действий.»		
Тема 1.25 Работа с вызовами, поступающими через альтернативные каналы связи	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 17 «Виды альтернативных каналов связи в системе-112: Приём и обработка сообщений через альтернативные каналы».		
Тема 1.26 Обеспечение непрерывности функционирования ЕДДС в особых условиях	Практическая работа	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Практическая работа № 18 «Комплекс мер по обеспечению непрерывности»		
Тема 1.27. Зачет	Содержание учебного материала	2	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
	Зачет		
Самостоятельная работа при изучении МДК.01.05 «Система организации центров приема и обработки экстренных вызовов» 1. Подготовить опорный конспект на тему: Технические средства и программное обеспечение рабочего места диспетчера 2. Подготовить опорный конспект на тему: «Справочно-информационная поддержка населения» 3. Подготовить опорный конспект на тему Обеспечение непрерывности функционирования ЕДДС в особых условиях		18	ОК 04., ПК1.1., ПК3.1., ПК3.3., ПК 3.5. ПК3.6.
Итого		72	

МДК.01.06 Автоматизированные системы управления и связь		52	
Тема 1. Введение.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Введение. Понятие об информации. Сообщение и сигнал. Система электрической связи и её элементы. Принципы передачи сообщения. Аналоговые и цифровые системы электрической связи.		
Тема 2. Понятие об информационных потоках.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Понятие об информационных потоках. Классификация информационных потоков.		
Тема 3. Телефонная связь.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Основные понятия и определения. Виды телефонной связи. Источники и приемники информации.		
Тема 4. Системы передачи информации	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическое работа № 1 «Система передачи информации. Основные источники системы»		
Тема 5. Системы и сети радиосвязи.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Телефонная связь и ее основные элементы. Система телефонной связи. Принципы телефонной связи. Классификация, общее устройство телефонных аппаратов. Автоматическая телефонная связь.		
Тема 6. Организация службы связи.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Радиоволны и их характеристики. Свойства и закономерности распространения радиоволн. Структура и элементы системы радиосвязи. Общие принципы радиосвязи. Устройство, принципы и параметры работы радиостанции. АУФ (Антенно-фидерные устройства) радиостанций, их виды и характеристика. Современные средства связи.		
Тема 7. Автоматизированная телефонная связь	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 2. «Автоматическая телефонная связь. Исследование характеристик средств телефонной связи.»		
Тема 8. Автоматизированные системы управления.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Понятие РЭС (Электромагнитной совместимости радиоэлектронных средств) Виды радиопомех. Правила ведения радиосвязи. Радиоданные. Порядок ведения радиосвязи. Порядок работы в радиосетях.		
Тема 9. Спецсвязь РСЧС	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.;

	Практическая работа № 3 «Организация сети спецсвязи по линиям «112», «101» и сети оперативно-диспетчерской связи»		ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
Тема 10. Устройство и принцип работы радиостанций.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Устройство и принцип работы радиостанций. Изучение основных принципов электрической связи.		
Тема 11. Принцип работы радиостанций. Принцип работы электрической связи.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 4 «Устройство и принцип работы радиостанций. Основные принципы электрической связи.»		
Тема 12. Применение средств связи по назначению. Эксплуатация и техническое обслуживание средств связи.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 5 «Применение средств связи по назначению. Эксплуатация и техническое обслуживание средств связи.»		
Тема 13. Эксплуатация и техническое обслуживание средств связи	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 6 «Применение средств связи по назначению. Эксплуатация и техническое обслуживание средств связи.»		
Тема 14. Организация службы связи пожарной охраны, ее задачи и функции.	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Организация службы связи пожарной охраны, ее задачи и функции. Структура сетей связи в городах и субъектах РФ. Сети проводной связи. Способы организации радиосвязи.		
Тема 15. Организация связи извещения.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 7 «Организация связи извещения. Оптимизация приёма сообщений о пожарах, авария, ЧС. Организация оперативно-диспетчерской части.»		
Тема 16. Организация связи извещения.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 8 Организация связи извещения. Оптимизация приёма сообщений о пожарах, авария, ЧС. Организация оперативно-диспетчерской части.		
Тема 17. Организация административно-управленческой связи	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 9 «Организация административно-управленческой связи».		
Тема 18. Организация связи и оповещения в ЧС	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 10. Организация связи и оповещения в чрезвычайных ситуациях. Оперативно-тактические критерии оценки качества связи и методы контроля.		

Тема 19. Информационные технологии и основы автоматизированных систем.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 11 «Понятие об информационно - вычислительных систем (ИВС). Основные компоненты информационных систем. Сети передачи данных. Современные технологии передачи данных.»		
Тема 20. Сущность автоматизированной системы управления. Принципы организации и построения АСУ.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 12 «Принципы организации и построения автоматизированных систем. Сущность АСУ.»		
Тема 21. Ключевые технологические компоненты АСУ	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 13 «Технология АСУ. Автоматизация деятельности пожарной охраны.»		
Тема 22. Эксплуатация и техническое обслуживание средств связи.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 14 «Понятие о технической эксплуатации. Составляющие технической эксплуатации. Периодичность и виды технического обслуживания. Организация ремонта и его виды. Контроль технического состояния средств связи.»		
Тема 23. Комплекса программно-технических средств автоматизированных систем	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 15 Эксплуатация и техническое обслуживание комплекса программно-технических средств автоматизированных систем.		
Тема 24. Организация внедрения Комплекса программно-технических средств автоматизированных систем	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 16 Организация внедрения и эксплуатации комплекса программно-технических средств автоматизированных систем. Критерии эффективности эксплуатации.		
Тема 25. Техническая эксплуатации средств связи и АСУ.	<i>Практическая работа</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Практическая работа № 17 Основы технической эксплуатации средств связи и АСУ.		
Тема 26. Организация технического обслуживания, мониторинга и восстановления работоспособности АСУ и связи в ЕДДС	<i>Практическая работа</i>	2	
	Практическая работа № 18 «Организация технического обслуживания, мониторинга и восстановления работоспособности АСУ и связи в ЕДДС»		
Тема 27. Зачет	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 1.5.
	Зачет		
Самостоятельная работа при изучении МДК.01.06 Автоматизированные системы управления и связь Подготовить опорные конспекты на темы: «Понятие об информационных потоках.		18	

Телефонная связь. Организация службы связи. Автоматизированные системы управления.		
Итого	72	

3 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ, ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) – комплект методических и контрольных материалов, используемых при проведении текущего контроля освоения результатов обучения и промежуточной аттестации. ФОС предназначен для контроля и управления процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, практического опыта и компетенций, определенных во ФГОС.

Типовые контрольные оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций представлены в Приложении.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета 5;

Оборудования учебного кабинета: ученическая мебель, доска;

Технические средства обучения: компьютер, проектор;

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля

4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля

Основная учебная литература:

1. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 437 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/489728> (дата обращения: 31.03.2022).
2. Садовская В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 169 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/491244> (дата обращения: 31.03.2022).
3. Чернова Г. Р. Социальная психология: учебник для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 187 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/494461> (дата обращения: 31.03.2022).

Дополнительная учебная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 463 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/489869> (дата обращения: 31.03.2022).
2. Болотова А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 272 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/491108> (дата обращения: 31.03.2022).
3. Леонов Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 193 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/494394> (дата обращения: 31.03.2022).

4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения профессионального модуля

№	Наименование электронной библиотечной системы
---	---

1.	База электронных периодических изданий
2.	ЭБС «Лань»
3.	База данных «Электронно-библиотечная система elibrary»
4.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
5.	Электронно-библиотечная система Znanium
6.	Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»

Перечень договоров ЭБС и БД			
Учебный год		Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2026/ 2027	1	Договор на доступ к ЭБС ZNANIUM.COM между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Знаниум» № 272-эбс от 11.07.2024	С 12.07.2025 по 11.07.2026
	2	Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/26-эбс от 03.03.2026 г.	С 06.03.2026 по 05.03.2027
	3	Договор на доступ к ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между УУНиТ «Нексмедиа» № 223-332 от 20.08.2025	01.10.2 025 по 30.09.2026
	4	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между УУНиТ и издательством «Лань» № 223-255 от 25.06.2025	С 08.08.2025 по 07.08.2026
	5	Договор на доступ к электронным изданиям в составе базы данных «НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU» между УУНиТ и ООО НЭБ № 223-423 от 22.10.2025	С 01.01.2026 по 30.12.2026
	6	Договор на БД диссертаций между УУНиТ и РГБ № 073/04/0056 от 04.07.2025	С 10.08.2025 по 09.08.2026
	7	Договор на доступ к ЭБС BOOK.ru (доступ к учебнику: Основы российской государственности : учебник / А. В. Малько, А. А. Вилков, В. В. Гурьев [и др.] ; под ред. А. В. Малько. — Москва : КноРус, 2024. — 263 с. — ISBN 978-5-406-12322-5) между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «КноРус медиа» № 18521198 от 08.10.2025 г.	С 23.10.2025 по 22.10.2026

4.2.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по профессиональному модулю, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

№	Адрес (URL)	Описание страницы
1.	http://ivo.garant.ru/#/startpage:0	Интернет версия системы «Гарант»

2.	http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&utm_csourc=online&utm_cmedium=button	Интернет версия системы «КонсультантПлюс»
3.	https://www.mchs.gov.ru	Официальный сайт Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
4.	https://gkchs.bashkortostan.ru	Официальный сайт Государственного комитета Республики Башкортостан по чрезвычайным ситуациям
5.	https://sudact.ru	Рекомендации о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру

5 ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И (ИЛИ) МАТЕРИАЛЫ

5.1 Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Активные и интерактивные формы проведения занятий

Используются активные и интерактивные методы обучения в процессе изучения дисциплины - компьютерные симуляции, разбор конкретных ситуаций, групповые дискуссии.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Стерлитамакский филиал

Колледж

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МОДУЛЮ

Наименование модуля

ПМ.01 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)

Профессиональный цикл, обязательная часть

Квалификация

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Форма обучения: очная

Стерлитамак 2026

1 ПАСПОРТ ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Общие положения

Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов освоения вида профессиональной деятельности (ВПД) «Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)», и составляющих его профессиональных и общих компетенций, программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен по модулю.

Форма проведения экзамена – устный опрос по билетам.

2 ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов – это оценивание знаний, умений и формирования общепрофессиональных компетенций в рамках освоения дисциплины.

2.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения дисциплины в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- выполнение и защита лабораторных и практических работ,
- проверка выполнения самостоятельной работы обучающихся,
- проверка выполнения контрольных работ,
- проверка выполнения тестовых заданий.
- возможны другие формы контроля – проектная деятельность, исследовательская деятельность и др.

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – устный опрос, решение задач, тестирование по темам отдельных занятий или общий срез освоения материала.

Таблица 1.1.

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	<i>Контрольная работа, экзамен</i>	Наблюдение за выполнением практических, лабораторной работы. Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Защита лабораторной работы, курсового проекта (работы). Контрольная работа.
МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов	<i>Контрольная работа</i>	Наблюдение за выполнением практических, лабораторной работы. Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Защита лабораторной работы. Контрольная работа.
МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование	<i>Контрольная работа</i>	Наблюдение за выполнением практических, лабораторной работы. Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Защита лабораторной работы.

		Контрольная работа.
МДК.01.04 Технологии оперативного взаимодействия с населением в ЧС	Экзамен	Наблюдение за выполнением практических, лабораторной работы. Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Защита лабораторной работы. Контрольная работа.
МДК.01.05 Система организации центров приема и обработки экстренных вызовов	Зачет	Наблюдение за выполнением практических, лабораторной работы. Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Защита лабораторной работы. Контрольная работа.
МДК.01.06 Автоматизированные системы управления и связь	Зачет	Наблюдение за выполнением практических, лабораторной работы. Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Защита лабораторной работы. Контрольная работа.
УП.01.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет	Наблюдение за выполнением практических работ. Контроль результата выполнения практических работ.
ПП.01.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет	Наблюдение за выполнением работ на производственной практике

Выполнение практических работ.

Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой дисциплины, учатся использовать формулы, и применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Список практических работ по МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов

Практическая работа № 1 «Наблюдение за работой специалистов службы».

Практическая работа № 2 «Анализ наблюдений. Разработка проекта «Я и моя будущая профессиональная деятельность».

Практическая работа № 3 «Возрастные особенности общения. Психологические состояния пострадавших»

Практическая работа № 4 «Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение».

Практическая работа № 5 «Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение».

Семинарское занятия № 6 «Применение приёмов общения с абонентами при различных острых психологических состояниях».

Практические работы № 7 «Способы профилактики, управления, урегулирования и разрешения синдром профессионального выгорания».

Практические работы № 8 «Стресс и стрессовые ситуации в профессиональной деятельности».

Практические работы № 9 «Развитие навыков преодоления профессионального кризиса личности».

Практические работы № 10 «Составьте классификацию основных экстремальных ситуаций в профессиональной деятельности, общественной и повседневной жизни личности».

Практические работы № 11 «Подготовьте макет научно-популярного буклета на тему «Кризисные состояния личности» для проведения просветительской работы среди возможных клиентов психологической службы».

Практическая работа №12 «Приёмы концентрации внимания. Нервно-мышечная релаксация. Комплексное использование приёмов саморегуляции. Самоутверждение. Самодетерминация. Самоактуализация».

Практическая работа № 13 «Тренинг на стрессоустойчивость».

Практическая работа № 14 «Подготовьте реферат по теме «Современные концепции экзистенциального кризиса».

Практическая работа № 15 «Составьте программу психологического сопровождения людей, переживающих возрастной кризис».

Практическая работа №16 «Решение ситуационных задач».

Практическая работа №17 «Влияние социально-психологического климата на адаптационные процессы в коллективе»

Практическая работа №18 «Диагностика социально психологического климата коллектива и уровня социальной адаптации»

Практическая работа №19 «Методика определения групп стресса устойчивых и стресса неустойчивых сотрудников».

Практическая работа №20 «Методика изучения механизмов социально-психологических защиты».

Практическая работа №21 сообщение на тему: «Мотивация и удовлетворенность работой и коллективом»

Практическая работа №22 выполнение теста: Самоактуализационный тест Э. Шострома (САТ), тест «Якоря карьеры» Э. Шейн

Практическая работа № 23 «Социально-психологические особенности отношений в коллективе и эффективность управления».

Практическая работа №24 «Решение ситуационных задач».

Практическая работа №25 «Формирование самооценки личности».

Практическая работа №26 «Решение ситуационных задач». «Профилактика конфликтных ситуация».

Семинарское занятие №27 «Значение социально-психологических факторов в достижении успеха в управленческой деятельности».

Лабораторная работы №28 Тест «Уровень мотивации достижения успеха», «Сила воли и внимание», «Сильный ли у вас характер?», «Способны ли вы решить свои проблемы?».

**Задания к итоговой контрольной работе
по МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке
экстренных вызовов
по специальности 20.02.2005 Организация оперативного (экстренного)
реагирования в чрезвычайных ситуациях**

I вариант

1. Психологические критерии отбора
2. Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций
3. Особенности телефонной коммуникации при отсутствии визуализации

II вариант

1. Психологические особенности в организации работы службы 112
2. Правила приёма и регистрации вызова, сообщения о происшествиях
3. Общение с пострадавшими

Список практических работ по МДК.01.02 Приём и обработка экстренных вызовов

Практическая работа № 1 «Современное состояние русского языка. Язык и речь. Специфические черты литературного языка. Понятие языковой нормы. Норма и вариант. Стилиевые доминанты официально-делового стиля».
Практическая работа № 2 «Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов Особенности общения с абонентом. Конструктивное общение».
Практическая работа № 3 «Работа на тренажёрах по скоропечатанию».
Практическая работа № 4 «Особенности делового стиля общения «
Практическая работа № 5 «Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов».
Практическая работа № 6 Порядок работы с прикладными программными средствами
Практическая работа № 7 «Порядок работы с прикладными программными средствами».
Практическая работа № 8 «Работа на тренажёрах по скоропечатанию».
Практическая работа № 9 «Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112».
Практическая работа № 10 «Прием и обработка сообщения категории «ДТП».
Практическая работа № 11 «Прием и обработка сообщения категории «103».
Практическая работа № 12 «Прием и обработка сообщения категории «102».
Практическая работа № 13 «Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений».
Практическая работа № 14 «Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101».
Практическая работа № 15 «Прием и обработка сообщения категории «04».
Практическая работа № 16 «Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований».
Практическая работа № 17 «Прием и обработка сообщений, категории «общегородское коммунальной хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб».
Практическая работа № 18 «Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей».

Задания к итоговой контрольной работе по МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов

I вариант

1. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии)
2. Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов
3. Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов
4. Порядок работы с прикладными программными средствами.
5. Конструктивное общение

II вариант

1. Языковая норма

2. Особенности общения с абонентом
3. Порядок работы с прикладными программными средствами
4. Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов
5. Стилиевые доминанты официально-делового стиля.

Список практических работ по МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование

Практическая работа № 1 «Район выезда и зона ответственности подразделения».
Практическая работа № 2 «Приложения к расписанию выезда».
Практическая работа № 3 «Таблицы высылки подразделений»
Практическая работа № 4 Обработка сигнала о происшествии
Практическая работа № 5 Регламенты взаимодействия сил и средств. Нормативно-правовые акты.
Практическая работа № 6 Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте.
Практическая работа № 7 «Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте».
Практическая работа № 8 «Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении».
Практическая работа № 9 «Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе».
Практическая работа № 10 «Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена».
Практическая работа № 11 «Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе».
Практическая работа № 12 «Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории».
Практическая работа № 13 «Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности».
Практическая работа № 14 «Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений».
Практическая работа № 15 «Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет)».
Практическая работа № 16 Алгоритм реагирования на сообщение об аварии на газопроводе
Практическая работа № 17 Алгоритм реагирования на сообщение о массовом ДТП с пострадавшими и перекрытием трассы.
Практическая работа № 18 Алгоритм реагирования на сообщение о ЧС на объекте с массовым пребыванием людей

Список практических работ по МДК.01.04 Технология оперативного взаимодействия с населением в ЧС

Практическая работа № 1 «Район выезда и зона ответственности подразделения».
Практическая работа № 2 «Приложения к расписанию выезда».
Практическая работа № 3 «Таблицы высылки подразделений»

Практическая работа № 4 Обработка сигнала о происшествии
Практическая работа № 5 Регламенты взаимодействия сил и средств. Нормативно-правовые акты.
Практическая работа № 6 Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте.
Практическая работа № 7 «Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте».
Практическая работа № 8 «Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении».
Практическая работа № 9 «Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе».
Практическая работа № 10 «Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена».
Практическая работа № 11 «Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе».
Практическая работа № 12 «Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории».
Практическая работа № 13 «Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности».
Практическая работа № 14 «Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений».
Практическая работа № 15 «Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет)».
Практическая работа № 16 Алгоритм реагирования на сообщение об аварии на газопроводе
Практическая работа № 17 Алгоритм реагирования на сообщение о массовом ДТП с пострадавшими и перекрытием трассы.
Практическая работа № 18 Алгоритм реагирования на сообщение о ЧС на объекте с массовым пребыванием людей

Список практических работ по МДК.01.05 Система организации центров приема и обработки экстренных вызовов

Практическая работа № 1 «Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в центре обработки вызовов (ЦОВ).»
Практическая работа № 2 «Запуск программы и регистрации диспетчера в системе, внешнего вида программы, порядка заполнения и формы карточки информационного обмена.»
Практическая работа № 3 «Построение обобщенной схемы элементов функциональной структуры функциональной системы-112. Функциональная структура подсистем Системы-112.»
Практическая работа № 4 «Отработка алгоритма по организации взаимодействия операторов ЦОВ и диспетчеров экстренных служб по вводным, задаваемым преподавателем, в том числе при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей.»

Практическая работа № 5 «Отработка карточки информационного обмена под ролями «диспетчер ЕДДС» и «диспетчер ДДС».
Практическая работа № 6 «Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования.»
Практическая работа № 7 «Этапы взаимодействия с абонентом. Стандартизация диалога.»
Практическая работа № 8 «Порядок направления информации в ДДС. Координация действий нескольких ДДС при совместном реагировании. Контроль своевременного закрытия карточек диспетчерами ДДС.»
Практическая работа № 9 «Отображение местоположения заявителя, происшествия и других объектов на карте. Принятие решений на основании данных мониторинга при отсутствии связи с абонентом.»
Практическая работа № 10 «Приёмы и обработки вызовов с разными сценариями происшествий. Взаимодействие с несколькими ДДС при сложной ЧС.»
Практическая работа № 11 «Состав и назначение оборудования ЕДДС»
Практическая работа № 12 «Признаки массового поступления вызовов.»
Практическая работа № 13 «Приём вызовов от детей, пожилых людей, лиц с психическими расстройствами. Общение с агрессивными или дезориентированными абонентами. Действия при ложных вызовах и хулиганских звонках.»
Практическая работа № 14 «Базы данных и справочные ресурсы для оперативного поиска информации. Рекомендации по действиям до прибытия экстренных служб Информирование населения о правилах поведения при различных ЧС.»
Практическая работа № 15 «Критерии оценки эффективности работы диспетчера»
Практическая работа № 16 «Анализ причин задержек и ошибок в работе диспетчеров. Выработка оптимальных алгоритмов действий.»
Практическая работа № 17 «Виды альтернативных каналов связи в системе-112: Приём и обработка сообщений через альтернативные каналы».
Практическая работа № 18 «Комплекс мер по обеспечению непрерывности»

Список практических работ по МДК.01.06 Автоматизированные системы управления и связь

Практическая работа № 1 «Система передачи информации. Основные источники системы»
Практическая работа № 2. «Автоматическая телефонная связь. Исследование характеристик средств телефонной связи.»
Практическая работа № 3 «Организация сети спецсвязи по линиям «112», «101» и сети оперативно-диспетчерской связи»
Практическая работа № 4 «Устройство и принцип работы радиостанций. Основные принципы электрической связи.»
Практическая работа № 5 «Применение средств связи по назначению. Эксплуатация и техническое обслуживание средств связи.»
Практическая работа № 6 «Применение средств связи по назначению. Эксплуатация и техническое обслуживание средств связи.»
Практическая работа № 7 «Организация связи извещения. Оптимизация приёма сообщений о пожарах, авариях, ЧС. Организация оперативно-диспетчерской части.»
Практическая работа № 8 Организация связи извещения. Оптимизация приёма сообщений о пожарах, авариях, ЧС. Организация оперативно-диспетчерской части.

Практическая работа № 9 «Организация административно-управленческой связи».
Практическая работа № 10. Организация связи и оповещения в чрезвычайных ситуациях. Оперативно-тактические критерии оценки качества связи и методы контроля.
Практическая работа № 11 «Понятие об информационно - вычислительных систем (ИВС). Основные компоненты информационных систем. Сети передачи данных. Современные технологии передачи данных.»
Практическая работа № 12 «Принципы организации и построения автоматизированных систем. Сущность АСУ.»
Практическая работа № 13 «Технология АСУ. Автоматизация деятельности пожарной охраны.»
Практическая работа № 14 «Понятие о технической эксплуатации. Составляющие технической эксплуатации. Периодичность и виды технического обслуживания. Организация ремонта и его виды. Контроль технического состояния средств связи.»
Практическая работа № 15 Эксплуатация и техническое обслуживание комплекса программно-технических средств автоматизированных систем.
Практическая работа № 16 Организация внедрения и эксплуатации комплекса программно-технических средств автоматизированных систем. Критерии эффективности эксплуатации.
Практическая работа № 17 Основы технической эксплуатации средств связи и АСУ.
Практическая работа № 18 «Организация технического обслуживания, мониторинга и восстановления работоспособности АСУ и связи в ЕДДС»

Проверка выполнения самостоятельной работы.

Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление обучающимися практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями.

Самостоятельная подготовка обучающихся по дисциплине предполагает следующие виды и формы работы:

Самостоятельное изучение материала и проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы.

Выполнение расчетных заданий.

Работа со справочной литературой и нормативными материалами.

Оформление отчетов по лабораторным и практическим работам, и подготовка к их защите.

Темы реферата:

1. Психологические аспекты работы диспетчера в условиях чрезвычайных ситуаций
Изучение роли психологической подготовки диспетчера в эффективном реагировании на экстренные вызовы.
2. Стрессоустойчивость диспетчеров: методы и техники повышения
Анализ методов повышения стрессоустойчивости у диспетчеров в условиях высокой нагрузки и эмоционального стресса.
3. Коммуникативные навыки диспетчера: влияние на эффективность работы в экстренных ситуациях
Исследование важности коммуникации между диспетчером и экстренными службами, а также с гражданами.
4. Психологическая поддержка диспетчеров: стратегии и подходы
Разработка рекомендаций по организации психологической поддержки для диспетчеров после работы в стрессовых ситуациях.
5. Влияние эмоционального интеллекта на работу диспетчера в кризисных ситуациях
Исследование связи между уровнем эмоционального интеллекта диспетчера и его профессиональной эффективностью.
6. Роль командной работы в организации экстренного реагирования
Анализ психологии командной работы среди диспетчеров и сотрудников экстренных

служб.

7. Методы диагностики уровня самооценки у диспетчеров

Исследование влияния самооценки на профессиональную деятельность диспетчеров в условиях стресса.

8. Психологические аспекты принятия решений диспетчером в условиях неопределенности

Анализ процессов принятия решений и их психологических факторов в экстренных ситуациях.

9. Влияние профессионального выгорания на эффективность работы диспетчера

Исследование причин и последствий профессионального выгорания среди диспетчеров, а также методов профилактики.

10. Использование технологий для повышения психологической готовности диспетчеров

Анализ современных технологий и тренингов, направленных на повышение психологической подготовки диспетчеров.

11. Кризисное управление: роль диспетчера в организации экстренного реагирования

Исследование функций диспетчера в системе кризисного управления и его влияние на исход событий.

12. Психология взаимодействия диспетчера с гражданами в экстренных ситуациях

Анализ особенностей общения диспетчера с гражданами, находящимися в стрессовых ситуациях.

13. Формирование профессиональной идентичности у диспетчеров

Исследование факторов, влияющих на формирование профессиональной идентичности у диспетчеров в условиях экстренного реагирования.

14. Роль тренингов и симуляций в подготовке диспетчеров к экстренным ситуациям

Оценка эффективности различных тренингов и симуляций для подготовки диспетчеров к реальным вызовам.

15. Этические аспекты работы диспетчера в условиях чрезвычайных ситуаций

Изучение этических дилемм, с которыми сталкиваются диспетчеры в процессе своей работы, и их влияние на принятие решений.

2.2 Специфика комплекта оценочных материалов. Распределение тестовых заданий по компетенциям, по типам и уровням сложности.

Тестовые задания

МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов

1. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Диспетчер должен уметь четко и понятно передавать информацию различным службам, а также поддерживать контакт с заявителями, обеспечивая их уверенность и понимание происходящего. Эмпатия и умение работать с людьми также играют значительную роль, так как часто диспетчеру приходится взаимодействовать с людьми, находящимися в стрессовых ситуациях. Какой из следующих навыков наиболее важен для диспетчера? а. Умение работать в команде б. Коммуникационные навыки в. Знание иностранных языков г. Уточнение деталей Ответ. Обоснование.
2. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Специалист по приему экстренных вызовов должен создать атмосферу доверия и уверенности. Что является первым шагом в процессе обработки вызова? а. Установление контакта б. Уточнение деталей в. Передача информации г. Знание иностранных языков Ответ. Обоснование.
3. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Работа диспетчера в сфере приема и обработки экстренных вызовов требует особого стиля общения, который обеспечивает эффективное взаимодействие с заявителями и коллегами. В данной профессии ключевыми аспектами являются ясность, эмпатия и профессионализм. Какой стиль общения способствует сотрудничеству и доверию? а. Авторитарный б. Партнерский в. Негативный г. Либеральный Ответ. Обоснование.
4. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Специалист по приему и обработке экстренных вызовов сталкивается с агрессивным клиентом, важно помнить, что его реакция может существенно повлиять на исход общения и общее восприятие ситуации. Как диспетчеру следует реагировать на агрессивного клиента? а. Игнорировать его б. Оставаться спокойным и вежливым в. Прервать разговор г. Применить давления Ответ. Обоснование.

5. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое значение имеет командная работа для эффективного выполнения задач специалистом по приему и обработке экстренных вызовов? Эталонный ответ:
6. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое влияние оказывает позитивная атмосфера в коллективе на психологическое состояние специалиста по приему и обработке экстренных вызовов? Эталонный ответ:
7. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. В условиях постоянного давления и непредсказуемости экстренных ситуаций диспетчеры часто сталкиваются с эмоционально насыщенными и критическими моментами. Какое качество наиболее важно для успешного диспетчера? а. Стрессоустойчивость б. Умение работать в одиночку в. Низкая самооценка г. Игнорирование проблемы Ответ. Обоснование.
8. Дополните фразу. «Стресс, возникающий в ситуации информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой ответственности за последствия принятых решений — это _____ стресс» Ответ:
9. Дополните фразу. «Совокупность всех реакций организма, имеющих целью повышение его сопротивляемости, которое обеспечивается различными физиологическими и биохимическими средствами — это _____ синдром» Ответ:
10. Дополните фразу. «Раздражительность, потеря аппетита, депрессия и пониженный интерес к межличностным отношениям относятся к _____ проявлениям стресса на рабочем месте» Ответ:
11. Дополните фразу. «Набор личностных черт, определяющих устойчивость к различным видам стрессов, называется _____» Ответ:
12. Дополните фразу с большой буквы. «_____ способность понять и разделить чувства другого человека, что помогает диспетчеру установить контакт с звонящим и оказать необходимую поддержку» Ответ:
13. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какова роль обратной связи в процессе работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов в команде? Эталонный ответ:
14. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. На эффективное общение влияют различные факторы. Эффективная коммуникация предполагает использование как устных, так и невербальных средств (мимика, жесты, интонация, зрительный контакт). Стресс, перепады настроения, эмоциональное перенапряжение могут снижать эффективность общения. Умение совладать со стрессом и понимать собственные чувства важно для качественного взаимодействия. Важно отметить, что некоторые факторы могут как способствовать эффективному общению, так и создавать барьеры. Например, к барьерам относятся физические (шум, плохое освещение), социальные

(различия в социальном статусе, образовании), эмоциональные состояния и другие.
Какие из следующих факторов влияют на эффективное общение?

а. Невербальное поведение
б. Эмоциональный интеллект
в. Уровень шума в окружении
г. Цвет одежды собеседника

Ответ.
Обоснование.

15. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как можно развить навыки эффективного общения в коллективе?
Эталонный ответ:

16. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как влияет эмоциональный интеллект на работу в команде специалиста по приему и обработке экстренных вызовов?
Эталонный ответ:

17. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
Какое из следующих качеств является ключевым для специалиста по приему экстренных вызовов?

а. Ораторские навыки
б. Эмоциональная устойчивость
в. Высокая физическая подготовка
г. Умение работать в одиночку

Ответ.
Обоснование.

18. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста, после конфликта с коллегой во время смены.
Действия:

1. Найдите возможность обсудить конфликт в спокойной обстановке.
2. Признайте свои чувства по поводу конфликта.
3. Постарайтесь найти решение, которое устроит обе стороны.
4. После разрешения конфликта подумайте о том, что можно улучшить в будущем.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

19. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста после трагического события (например, теракта).
Действия:

1. Общение с психологом: обратитесь за поддержкой к специалисту по психическому здоровью.
2. Признание шока и горя: Позвольте себе почувствовать шок и горе от произошедшего.
3. Групповая поддержка: Участвуйте в группах поддержки для обмена опытом и эмоциями с другими диспетчерами.
4. Время на восстановление: Позаботьтесь о себе, выделяя время на отдых и восстановление.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

20. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между ситуациями и действиями, которые необходимо предпринять.
К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Общее чувство тревоги или беспокойства	А	Страх
2	Процесс приспособления к новым условиям.	Б	Адаптация
3	Внезапный приступ страха, сопровождающийся физическими	В	Паническая атака

	симптомами.			
--	-------------	--	--	--

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

21. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
 Какой из методов наиболее часто применяется при оказании экстренной психологической помощи?
 а. Активное слушание и эмоциональная поддержка
 б. Длительный психоанализ
 в. Групповая психотерапия
 г. Медитация
 Ответ.
 Обоснование.

22. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между ситуациями и действиями, которые необходимо предпринять.
 К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:
 Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

1	Ребенок звонит и сообщает о пожаре в доме, но не может точно сказать адрес.	А	Уточнить количество пострадавших и серьезность их состояния.
2	Очевидец звонит и сообщает о ДТП с пострадавшими на дороге.	Б	Успокоить ребенка, попросив его описать местоположение.
3	Звонок от жильца, который не может покинуть квартиру из-за сильного задымления.	В	Успокоить человека и дать инструкции по безопасному поведению.

А	Б	В

23. Дополните фразу. «Действия диспетчера, направленные на оказание эмоциональной помощи и поддержки звонящему в кризисной ситуации — это _____ поддержка»
 Ответ:

24. Дополните фразу. «Член группы, чей авторитет, власть или полномочия безоговорочно признаются остальными членами малой группы, готовыми следовать за ним — это _____»
 Ответ:

25. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Каковы основные признаки, указывающие на эмоциональное состояние заявителя?
 Эталонный ответ:

26. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между различными аспектами стресса и его воздействиями на человека
 К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Физические или эмоциональные проявления стресса, такие как головные боли или тревога.	А	Адаптация к стрессу
2	Способность организма приспособливаться к стрессовым ситуациям.	Б	Симптомы стресса
3	Процесс, который помогает расслабиться	В	Релаксация

		и снять напряжение.			
--	--	---------------------	--	--	--

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

27. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
 Конфликты, которые способствуют принятию обоснованных решений и развитию отношений между субъектами конфликта. Они могут раскрывать важные проблемы, вовлекать участников в их решение, давать выход накопившимся негативным эмоциям, помогать индивидам совершенствоваться и использовать полученные знания и опыт.
Какие из следующих утверждений о конфликтах верны?
 а. Конфликты могут быть конструктивными.
 б. Все конфликты приводят к негативным последствиям.
 в. Конфликты могут помочь выявить скрытые проблемы.
 г. Конфликты всегда требуют вмешательства третьей стороны.
 Ответ:
 Обоснование:

28. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как можно оценить уровень стресса у заявителя во время обращения?
 Эталонный ответ:

29. Дополните фразу. «Сознательная устремленность человека на выполнение тех или иных действий, обеспечивающая преодоление трудностей при достижении цели. Умение заставить себя действовать, даже когда не хочется — это _____»
 Ответ:

30. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие рекомендации можно дать заявителю для управления своим страхом в кризисной ситуации?
 Эталонный ответ:

31. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — способность диспетчера сохранять спокойствие и эффективность в условиях стресса, что особенно важно при работе с экстренными вызовами»
 Ответ:

32. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — это то, как человек воспринимает и оценивает сам себя, свои возможности и перспективы. Она играет ключевую роль в том, как мы мыслим, принимаем решения, реагируем в разных ситуациях и вообще позиционируем себя в обществе»
 Ответ:

33. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие методы психологической поддержки можно предложить заявителю во время обращения?
 Эталонный ответ:

34. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста при наплыве вызовов и возникновении стресса у диспетчера
 Действия:
 1. Признайте, что вы чувствуете напряжение.
 2. Сделайте небольшую паузу, чтобы сделать глубокий вдох и успокоиться.
 3. Вспомните положительные моменты из предыдущих смен, чтобы повысить мотивацию.
 4. Поговорите с коллегами о своих чувствах для поддержки.
 Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

35. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста при экстренном звонке о пропаже человека.
 Действия:
 1. Выяснить подробности о пропавшем (возраст, приметы, последнее известное местоположение).

2. Успокоить звонящего, подтвердив важность его обращения. 3. Рекомендовать ему не паниковать и предоставить информацию для передачи в полицию. 4. Зафиксировать все данные и передать их соответствующим службам. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					
36. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста при разговоре с агрессивным клиентом. Действия: 1. Активное слушание: Убедитесь, что вы понимаете проблемы клиента, не позволяя эмоциям взять верх. 2. Контроль голоса: Говорите спокойным и уверенным тоном, чтобы снизить напряжение. 3. Эмоциональная дистанция: Осознайте, что агрессия не направлена на вас лично. 4. Перерыв после разговора: Найдите минуту, чтобы восстановить душевное равновесие. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					
37. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как можно использовать эмпатию для лучшего понимания обращения заявителя? Эталонный ответ:					
38. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность процесса формирования командного духа. Действия: 1. Поддержка друг друга 2. Установление доверительных отношений 3. Совместное решение задач 4. Обсуждение успехов и неудач Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					
39. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность этапов работы с клиентами в кризисной ситуации. Действия: 1. Оценка ситуации клиента 2. Успокоение клиента и создание доверительной атмосферы 3. Завершение общения с учетом потребностей клиента 4. Предложение решений и поддержки Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					
40. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность этапов оказания экстренной помощи в условиях катастрофы. Действия: 1. Подготовка к взаимодействию с другими службами и организациями 2. Принятие экстренных мер по психологическому сопровождению пострадавших 3. Оказание первой психологической помощи 4. Проведение мероприятия по стабилизации состояния 5. Подведение итогов вмешательств Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					
41. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста при экстренном звонке с угрозой самоубийства. Действия: 1. Постараться выяснить причины его состояния и предложить помощь. 2. Успокоить звонящего, проявив эмпатию и понимание. 3. Убедить человека не принимать радикальных решений и остаться на линии.					

4. Сообщить информацию о ситуации специализированным службам (психологической помощи).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

42. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — это устойчивые внутренние «правила реальности», которые человек считает истинными и опирается на них, когда думает, чувствует и действует. Они складываются из опыта, слов значимых людей, культурных норм и личных выводов — и дальше управляют тем, как мы интерпретируем происходящее

Ответ:

43. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалист по приему и обработке экстренных вызовов может использовать активное слушание для выявления потребностей заявителя?

Эталонный ответ:

44. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между различными аспектами стресса и его воздействиями на человека

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Физические или эмоциональные проявления стресса, такие как головные боли или тревога.	А	Симптомы стресса
2	Способность организма приспосабливаться к стрессовым ситуациям.	Б	Адаптация к стрессу
3	Особое эмоциональное состояние опустошенности, деперсонализации и ограниченных способностей к достижению успехов — это	В	Истощение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

45. Дополните фразу с большой буквы. « _____ - наука, изучающая закономерности проявления и развития психики как специфической формы отражения действительности »

Ответ:

46. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно сохранять спокойствие при общении с заявителем в стрессовой ситуации?

Эталонный ответ:

47. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой фактор наиболее значимо влияет на эффективность экстренной психологической помощи?

а. Быстрота реагирования специалиста
 б. Социальный статус пострадавшего
 в. Пол и возраст пострадавшего
 г. Поддержка друг друга

Ответ.

Обоснование.

48. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из следующих методов может помочь в улучшении памяти?

а. Многократное повторение информации
 б. Полное игнорирование информации
 в. Снижение уровня стресса
 г. Медиация

Ответ.

Обоснование.
49. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какой подход следует использовать при предоставлении рекомендаций по поведению на месте происшествия? Эталонный ответ:
50. Дополните фразу. «Способность осознавать свои и чужие эмоции, понимать мотивы поведения и регулировать отношения с другими людьми — это _____ интеллект» Ответ:
51. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — динамический процесс внутреннего, психологического и физиологического управления поведением, включающий его инициацию, направление, организацию, поддержку» Ответ:
52. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое поведение оператора может усугубить стрессовую ситуацию при общении с абонентом? а. Спокойный тон голоса б. Эмпатия и понимание в. Игнорирование жалоб абонента г. Совместное решение задач Ответ. Обоснование.
53. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какой эффект оказывает позитивное подкрепление на взаимодействие с заявителем? Эталонный ответ:
54. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — кратковременное, бурно протекающее состояние сильного эмоционального возбуждения, возникающее в результате фрустрации или какой-либо иной, сильно действующей на психику причины, обычно связанной с неудовлетворением очень важных для человека потребностей» Ответ:
55. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Эмоциональные отношения в коллективе является фундаментальным аспектом психологического климата, который влияет на производительность, коммуникацию, управление конфликтами, психическое здоровье сотрудников и долгосрочные результаты работы команды. Психологического климата это? а. Оценка эффективности работы команды б. Совокупность эмоциональных отношений в коллективе в. Уровень профессиональной подготовки сотрудников г. Невербальная коммуникация Ответ. Обоснование.
56. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Психологические тренинги для сотрудников становятся все более популярными в современных организациях. Эти мероприятия направлены на развитие личных и профессиональных навыков. Психологические тренинги для сотрудников способствуют? а. Неэффективны б. Способствуют улучшению климата в. Увеличивают стресс г. Увеличивают конфликт Ответ. Обоснование.
57. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между

терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Интенсивный, иррациональный страх, связанный с конкретным объектом или ситуацией.	А	Страх
2	Общее чувство тревоги или беспокойства.	Б	Фобия
3	Внезапный приступ страха, сопровождающийся физическими симптомами.	В	Паническая атака

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

58. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно проводить анализ после завершения общения с заявителем?

Эталонный ответ:

59. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Физические симптомы, вызванные эмоциональным состоянием.	А	Страх неудачи
2	Процесс приспособления к новым условиям.	Б	Адаптация
3	Боязнь не оправдать ожидания.	В	Психосоматические реакции

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

60. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Общая эмоциональная реакция на неопределенность.	А	Физиологические реакции на страх
2	Увеличение частоты сердечных сокращений и потоотделение.	Б	Тревога
3	Методы, помогающие справиться со страхом.	В	Прислушаться к себе, прослушивание приятной, успокаивающей музыки, медитация, дыхательные упражнения.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

61. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из следующих методов управления временем наиболее эффективен?

- Постоянная спешка
- Составление списка задач
- Откладывание задач на потом
- Медитация

Ответ.

Обоснование.

62. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как уверенность

специалиста по приему и обработке экстренных вызовов влияет на восприятие информации заявителем?

Эталонный ответ:

63. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	События, которые могут вызвать стресс, например, потеря работы или развод.	А	Эмоциональная регуляция
2	Способность контролировать свои эмоции в стрессовых ситуациях.	Б	Стрессовые события
3	Способность справляться с трудностями и сохранять спокойствие.	В	Психологическая устойчивость

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

64. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Способы, с помощью которых человек может адаптироваться к стрессу.	А	Адаптивные механизмы
2	Ситуации, требующие быстрой реакции и принятия решений.	Б	Психологические техники снятия стресса
3	Техники, такие как медитация или дыхательные упражнения.	В	Кризисные ситуации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

65. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Подготовка к работе в условиях высокого стресса.	А	Природа стресса
2	Основные причины и факторы, способствующие возникновению стресса.	Б	Психологическая подготовка
3	Влияние финансовых проблем на уровень стресса.	В	Экономический стресс

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

66. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как можно оценить эмоциональное состояние заявителя по его голосу?

Эталонный ответ:

67. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое значение имеет ясность формулировок в рекомендациях, данных заявителю?

Эталонный ответ:

68. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — это эмоция, которая возникает в ситуации угрозы биологическому или социальному существованию человека. Она направлена на источник опасности, который может быть как действительным, так и

воображаемым» Ответ:				
69. Прочитайте текст и установите последовательность фаз эмоциональной реакции на страх. Расположите действия от первого к последнему. Фазы: 1. Гнев 2. Отрицание 3. Печаль 4. Принятие Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>				
70. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалисту по приему и обработке экстренных вызовов следует реагировать на агрессивное поведение заявителя? Эталонный ответ:				
71. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — состояние эмоционального равнодушия, безразличия и бездеятельности» Ответ:				
72. Прочитайте текст и установите последовательность этапов работы со страхом перед ответственностью. Расположите действия от первого к последнему. Этапы: 1. Осознание страха перед ответственностью 2. Анализ причин этого страха 3. Оценка прогресса и успехов 4. Установка маленьких целей для преодоления страха Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>				
73. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — способность достаточно быстро переключать внимание с одного объекта на другой. Ответ:				
74. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно учитывать культурные особенности при общении с разными заявителями? Эталонный ответ:				
75. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — эмоциональное состояние человека связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями, существующими, в течение длительного времени» Ответ:				
76. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — одна из важных категорий как общей, так и профессиональной этики, поскольку она выражает общественные и профессиональные связи специалиста и представляет собой совокупность его обязанностей перед государством, обществом, коллегами, профессией, клиентами и является отражением внутренней, моральной необходимости следования выполнения своих обязанностей» Ответ:				
77. Прочитайте текст и установите последовательность этапов обработки вызовов. Расположите действия от первого к последнему. Этапы: 1. Оценка ситуации 2. Прием вызова 3. Передача информации соответствующим службам 4. Завершение общения с абонентом Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>				

78. Прочитайте текст и установите последовательность процессов обучения диспетчера.
 Расположите действия от первого к последнему.
 Процессы:

1. Оценка потребностей в обучении
2. Проведение тренингов
3. Обратная связь от участников
4. Внедрение новых знаний в практику

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

79. Прочитайте текст и установите последовательность действий специалиста при звонке в случае похищения человека. Расположите действия от первого к последнему.
 Действия:

1. Оценка ситуации и сбор информации
2. Уведомление служб
3. Успокоить звонящего
4. Поддержка звонящего

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

80. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
 Что формирует роль социальной поддержки в коллективе?

- а. Увеличение чувства одиночества
- б. Повышение устойчивости к стрессу
- в. Снижение мотивации к работе
- г. Медиация

Ответ.
 Обоснование.

81. Прочитайте текст и установите последовательность процессов принятия решения.
 Расположите действия от первого к последнему.
 Процессы:

1. Анализ вариантов
2. Сбор информации
3. Принятие решения
4. Оценка последствий

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

82. Дополните фразу. «Группа людей, объединенных совместной деятельностью, имеющих социально полезную цель и определенную структуру управления — это _____»
 Ответ:

83. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое значение имеет быстрая связь специалиста с экстренными службами в стрессовых ситуациях?
 Эталонный ответ:

84. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно передавать четкие инструкции заявителю в экстренной ситуации?
 Эталонный ответ:

85. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.
 Какой из перечисленных принципов является ключевым при оказании экстренной психологической помощи?

- а. Оказание помощи как можно быстрее, даже без учета потребностей пострадавшего
- б. Поддержание атмосферы безопасности и доверия
- в. Полное игнорирование эмоционального состояния пострадавшего

г. Распределение ролей и обязанностей Ответ. Обоснование.
86. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как успокоить пациента в экстренном состоянии, если он проявляет агрессию? а. Дать ему выплеснуть эмоции и высказаться б. Демонстративно отвернуться от пациента и игнорировать его в. Найти успокоительное г. Полное игнорирование Ответ. Обоснование.
87. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно учитывать индивидуальные особенности заявителей при передаче информации? Эталонный ответ:
88. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие главные действия при оказании помощи плачущему пациенту? а. выслушать и обеспечить выход эмоций б. вывести в отдельное помещение в. выполнить массаж г. медиация Ответ. Обоснование.
89. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое влияние оказывает уверенность специалиста по приему и обработке экстренных вызовов на восприятие информации заявителем? Эталонный ответ:
90. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — это способность очаровывать людей, притягивать внимание и вдохновлять на действия» Ответ:
91. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как анализировать взаимодействие с заявителями для улучшения психологической подготовки специалиста по приему и обработке экстренных вызовов? Эталонный ответ:
92. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — это кратковременная эмоциональная вспышка, проявляется через плач, крики, жалобы, потерю самоконтроля и другие формы эмоционального поведения» Ответ:
93. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Ваша первая экстренная ситуация! Звонит бабушка из 56 квартиры и кричит: «ПОЖАР!». Какие ваши дальнейшие действия? а. Спокойно посоветовать купить огнетушитель, дать адреса магазинов б. Уточнить адрес: улицу, номер дома, квартиру и место пожара, узнать имя и номер телефона обратившегося. Оперативно передать информацию в пожарную службу в. Уточнить, кто звонит и порекомендовать самостоятельно обратиться в пожарную службу г. Демонстративно отвернуться от пациента и игнорировать его Ответ. Обоснование.
94. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. У вас сегодня было, как минимум, два вызова, которые вы отработали. Теперь это дело нужно

зафиксировать. Каким образом это нужно сделать? а. Внести информацию в журнал, где указать: дату и время вызова, причину аварии, действия аварийной бригады б. Снять видео в соцсети и рассказать о вызовах в. Ничего не делать, было и было г. Рассказать коллегам Ответ. Обоснование.				
95. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. После заполнения журнала собирается небольшое собрание, где коллеги выясняют, какой главный показатель успешности работы диспетчерской службы. Как бы вы ответили на вопрос? а. Время реагирования на аварийные вызовы б. Количество обращений за месяц в. Общее время, проведенное в разговорах с жителями г. Количество обращений за неделю Ответ. Обоснование.				
96. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Набор симптомов, указывающих на умственное и физическое истощение человека, причиной которого является хроническое переутомление, называется... а. Синдром сниженной работоспособности б. Тайм-синдром в. Симптом эмоционального выгорания г. Конфликт Ответ. Обоснование.				
97. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что относят к активным стратегиям преодоления стресса? а. Избегание стрессовых ситуаций б. Тщательный анализ возможных вариантов решения трудной ситуации в. Уход от стрессовых ситуаций г. Полное игнорирование Ответ. Обоснование.				
98. Дополните фразу. «Особый тип телефонного звонка, предназначенный для случаев, когда требуется немедленная помощь экстренных службы — это _____ вызов» Ответ:				
99. Прочитайте текст и установите последовательность действий специалиста при звонке в случае теракта в торговом центре. Расположите действия от первого к последнему. Действия: 1. Оценка ситуации 2. Инструктаж звонящего 3. Поддержка звонящего 4. Сбор дополнительной информации Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%; height: 20px;"></td> </tr> </table>				
100. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — это человек, который обладает специализированными навыками и знаниями в своей профессии и может выполнять свою работу на высоком уровне» Ответ:				

101. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Общение, которое осуществляется с помощью слов и языка.	А	Вербальное общение
2	Способ общения, в котором используются жесты, мимика и другие невербальные сигналы.	Б	Невербальное общение
3	Умение внимательно слушать собеседника, показывая интерес и понимание его мыслей и чувств.	В	Активное слушание

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

102. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Способность понимать и разделять чувства другого человека, ставить себя на его место.	А	Конфликт
2	Ситуация, в которой возникают противоречия между двумя или более сторонами, что может приводить к напряженности.	Б	Коммуникативные барьеры
3	Факторы, которые мешают эффективному общению и могут возникать из-за различий в восприятии, языке или культурных особенностях.	В	Эмпатия

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

103. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалист по приему и обработке экстренных вызовов может определить приоритет действий заявителя на месте происшествия?

Эталонный ответ:

104. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — нравственное качество человека включающее правдивость, принципиальность, верность принятым обязательствам, субъективную убежденность в правоте проводимого дела, искренность перед другими и самим собой в отношении тех мотивов, которыми человек руководствуется, признание и соблюдение прав других людей на то, что им законно принадлежит»

Ответ:

105. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Часто в общении вербальные и невербальные сигналы взаимодействуют, формируя либо согласованное сообщение, либо противоречивый сигнал. Наиболее эффективной считается коммуникация, в которой вербальные и невербальные сигналы согласованы и усиливают друг друга.

Укажите ключевые компоненты невербального общения.

а. Жесты

б. Интонация голоса в. Выражение лица с. Содержание речи Ответ. Обоснование.				
106. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — это нравственное качество человека, воплощающее твердость характера, верность идеалу и самому себе при столкновении с несправедливостью, опасностью, которые угрожают его жизни и благополучию. Выражается в способности человека действовать решительно, преодолевая страх, в опасной и сложной обстановке; в умении мобилизовать все свои силы, в том числе в отстаивании гражданской позиции. Ответ:				
107. Дополните фразу. «Психологическое состояние человека, возникшее под влиянием специфической ситуации в профессиональной деятельности, - это _____ стресс» Ответ:				
108. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какова роль специалиста по приему и обработке экстренных вызов в координации действий разных служб на месте происшествия? Эталонный ответ:				
109. Прочитайте текст и установите последовательность этапов анализа ошибок. Расположите действия от первого к последнему. Этапы: 1. Анализ причин ошибок 2. Выявление ошибок в работе 3. Разработка рекомендаций по исправлению 4. Внедрение изменений Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>				
110. Прочитайте текст и установите последовательность этапов формирования личной ответственности. Расположите действия от первого к последнему. Этапы: 1. Установление личных целей 2. Осознание своей роли в команде 3. Принятие ответственности за результаты работы 4. Оценка достижений и неудач Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>				
111. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое из перечисленных условий способствует переходу стресса в дистресс? А. Положительный эмоциональный фон; б. Долгая продолжительность стрессорного воздействия, которая приводит к истощению адаптационного ресурса; в. Положительный прогноз на будущее. г. Оценка достижений и неудач Ответ. Обоснование.				
112. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как называется частный случай психологического стресса, появляющийся в ситуации угрозы, обиды и др., а также в условиях конфликтных ситуаций? а. Эмоциональный б. Когнитивный				

в. Информационный г. Физический Ответ. Обоснование.															
113. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как называется начальный признак, при котором проявляется тормозное состояние в коре головного мозга, биологически необходимое для предотвращения истощения организма? а. Утомления б. Возбуждения в. Напряжения г. Давление Ответ. Обоснование.															
114. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — это состояние, когда человек часто чувствует тревогу и беспокойство» Ответ:															
115. Прочитайте текст и установите последовательность действий специалиста при звонке в случае взрыва в общественном месте. Расположите действия от первого к последнему. Действия: 1. Запросить информацию о месте и времени угрозы. 2. Поддерживать связь с звонящим и информировать о дальнейших действиях. 3. Сообщить информацию о угрозе в правоохранительные органы. 4. Рекомендовать людям покинуть здание или место происшествия. 5. Уточнить, есть ли подозрительные предметы или люди. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> </tr> </table>															
116. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно использовать ясные и простые инструкции для заявителя? Эталонный ответ:															
117. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как можно оценить уровень готовности заявителя следовать рекомендациям специалиста? Эталонный ответ:															
118. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалист по приему и обработке экстренных вызовов может установить доверие с заявителем в процессе общения? Эталонный ответ:															
119. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 50%;">хроническое состояние с подавленным настроением</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">А</td> <td style="width: 30%;">Апатия</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>психологический дискомфорт из-за неудовлетворенных потребностей</td> <td style="text-align: center;">Б</td> <td>Депрессия</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>эмоциональное состояние, характеризующееся отсутствием интереса</td> <td style="text-align: center;">В</td> <td>Фрустрация</td> </tr> </table>				1	хроническое состояние с подавленным настроением	А	Апатия	2	психологический дискомфорт из-за неудовлетворенных потребностей	Б	Депрессия	3	эмоциональное состояние, характеризующееся отсутствием интереса	В	Фрустрация
1	хроническое состояние с подавленным настроением	А	Апатия												
2	психологический дискомфорт из-за неудовлетворенных потребностей	Б	Депрессия												
3	эмоциональное состояние, характеризующееся отсутствием интереса	В	Фрустрация												
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">А</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Б</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">В</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>				А	Б	В									
А	Б	В													

120. Дополните фразу. «Состояние сильного аффекта, связанного с внезапным чувством страха или ужаса, может возникать как у одного человека, так и у группы или толпы, и при этом сознание почти полностью теряет способность контролировать эмоции и поведение, уступая место подсознательным реакциям — это _____»
 Ответ:

Ключи к оцениванию

№ задания	Верный ответ	Критерии
1	Ответ. б Обоснование. Коммуникационные навыки наиболее важны для диспетчера	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
2	Ответ. а Обоснование. Установление контакта создает атмосферу доверия и уверенности	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
3	Ответ. б Партнерский стиль общения способствует сотрудничеству и доверию	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
4	Ответ. б Обоснование. Спокойная реакция помогает снизить напряжение и разрешить конфликт	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
5	Эталонный ответ. Командная работа способствует обмену знаниями и ресурсами для эффективной работы	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
6	Эталонный ответ. Позитивная атмосфера снижает уровень стресса и поднимает моральный дух	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
7	Ответ. а Обоснование. Стрессоустойчивость позволяет диспетчеру эффективно справляться с трудными ситуациями	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
8	информационный	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
9	адаптационный	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
10	психологическим	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
11	стрессоустойчивость	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
12	Эмпатия	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
13	Эталонный ответ. Обратная связь помогает выявлять проблемы и улучшать взаимодействие	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
14	Ответ. а, б, в Обоснование. Невербальное поведение и эмоциональный интеллект влияют на восприятие сообщения, а уровень шума отвлекает от общения	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
15	Эталонный ответ. Навыки эффективного общения можно развить через тренинги, ролевые игры и	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи

	практику активного слушания	
16	Эталонный ответ. Эмоциональный интеллект помогает лучше понимать эмоции других, что улучшает коммуникацию и взаимодействие в команде	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
17	Ответ. б Обоснование. Эмоциональная устойчивость является ключевым качеством для специалиста по приему экстренных вызовов	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
18	2134	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
19	2134	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
20	А-1, Б-2, В-3	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
21	Ответ. а Обоснование. Активное слушание и эмоциональная поддержка часто применяется при оказании экстренной психологической помощи	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
22	А-2, Б-1, В-3	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
23	психологическая	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
24	лидер	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
25	Эталонный ответ. Признаки эмоционального состояния могут включать неуверенность в речи, агрессивные высказывания или выражение страха и тревоги	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
26	А-2; Б-1; В-3	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
27	Ответ. а, в Обоснование. Конфликты могут быть конструктивными и помогают выявить скрытые проблемы	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
28	Эталонный ответ. Уровень стресса можно оценить по частоте дыхания, четкости и логичности излагаемой мысли	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
29	воля	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
30	Рекомендуется сохранять спокойствие, глубоко дышать и сосредоточиться на конкретных действиях, которые могут помочь в данной ситуации	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
31	Стрессоустойчивость	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
32	Самооценка	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
33	Эталонный ответ. Можно предложить активное слушание и поддержку в принятии решений	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
34	1234	1 б-полное правильное соответствие

		0 б-остальные случаи
35	2134	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
36	2134	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
37	Эталонный ответ. Эмпатия позволяет специалисту поставить себя на место заявителя, лучше понять его чувства и переживания	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
38	2134	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
39	2143	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
40	12345	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
41	2314	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
42	Убеждения	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
43	Эталонный ответ. Активное слушание помогает специалисту лучше понять ситуацию, уточнить детали и дать точные рекомендации	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
44	А-1; Б-2; В-3	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
45	Психология	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
46	Эталонный ответ. Сохранение спокойствия помогает создать атмосферу доверия для более эффективного взаимодействия	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
47	Ответ. а Обоснование. Быстрота реагирования специалиста влияет на эффективность экстренной психологической помощи	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
48	Ответ. а Обоснование. Многократное повторение информации может помочь в улучшении памяти	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
49	Эталонный ответ. Рекомендации должны быть ясными, конкретными и понятными	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
50	эмоциональный	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
51	Мотивация	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
52	Ответ. в Обоснование. Игнорирование жалоб абонента может усугубить стрессовую ситуацию при общении	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
53	Эталонный ответ. Позитивное подкрепление повышает доверие, что улучшает качество информации	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
54	Аффект	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
55	Ответ. б	1 б-полное правильное соответствие

	Обоснование. Совокупность эмоциональных отношений в коллективе является фундаментальным аспектом психологического климата	0 б-остальные случаи
56	Ответ. б Обоснование. Психологические тренинги для сотрудников способствуют улучшению климата	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
57	А-2;Б-1;В-3	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
58	Эталонный ответ. Анализ позволяет выявить сильные и слабые стороны взаимодействия	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
59	А-3; Б-2; В-1	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
60	А-2; Б-1; В-3	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
61	Ответ. б Обоснование. Список задач помогает организовать рабочий процесс и следить за их выполнением	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
62	Эталонный ответ. Уверенность специалиста повышает доверие к предоставляемой информации и рекомендациям	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
63	А-2;Б-1;В-3	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
64	А-1;Б-3;В-2.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
65	А-2;Б-1;В-3	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
66	Эталонный ответ. Изменения в тоне, темпе и громкости голоса могут свидетельствовать о стрессе или тревоге заявителя	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
67	Эталонный ответ. Ясные формулировки помогают легко понять и выполнить рекомендации специалиста	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
68	Страх	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
69	2134	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
70	Эталонный ответ. Специалист должен сохранять спокойствие и профессионализм	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
71	Апатия	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
72	1243	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
73	Переключение	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
74	Эталонный ответ. Учет культурных особенностей помогает специалисту быть отзывчивым и внимательным, что повышает доверие	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
75	Настроение	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи

76	Долг	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
77	2134	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
78	1234	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
79	1234	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
80	Ответ. б Обоснование. Повышение устойчивости к стрессу формирует роль социальной поддержки в коллективе	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
81	2134	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
82	коллектив	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
83	Эталонный ответ. Быстрая связь позволяет быстро реагировать	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
84	Эталонный ответ. Четкие инструкции помогают действовать эффективно и безопасно в условиях стресса	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
85	Ответ. б Обоснование. Поддержание атмосферы безопасности и доверия является ключевым принципом при оказании экстренной психологической помощи	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
86	Ответ. а Обоснование. Для успокоения пациента в экстренном состоянии, если он проявляет агрессию, нужно дать ему выплеснуть эмоции и высказаться	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
87	Эталонный ответ. Учет индивидуальных особенностей позволяет повысить эффективность коммуникации.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
88	Ответ. а Обоснование. Выслушать и обеспечить выход эмоций- это главные действия при оказании помощи плачущему пациенту	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
89	Эталонный ответ. Уверенность специалиста повышает доверие к информации и рекомендациям	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
90	Харизма	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
91	Эталонный ответ. Анализ взаимодействия улучшает психологическую подготовку специалиста	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
92	Истерика	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
93	Ответ. б Обоснование. В ситуации с пожаром необходимо срочно собрать полную информацию и передать её в экстренные службы	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
94	Ответ. а	1 б-полное правильное соответствие

	Обоснование. Фиксация вызовов в журнале является стандартной процедурой	0 б-остальные случаи
95	Ответ. а Обоснование. Время реагирования на аварийные вызовы- это главный показатель успешности работы диспетчерской службы	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
96	Ответ. а Обоснование. Синдром сниженной работоспособности является симптомом хронического переутомления	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
97	Ответ. б Обоснование. Тщательный анализ возможных вариантов решения трудной ситуации относят к активным стратегиям преодоления стресса	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
98	экстренный	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
99	1423	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
100	Профессионал	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
101	А-1;Б-2; В-3.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
102	А-2;Б-3;В-1.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
103	Эталонный ответ. Специалист должен оценить угрозу для жизни и здоровья	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
104	Честность	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
105	Ответ. а, б, в Обоснование. Жесты, интонация и выражение лица являются важными компонентами невербального общения, а содержание речи относится к вербальному общению	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
106	Мужество	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
107	профессиональный	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
108	Эталонный ответ. Специалист обеспечивает эффективное взаимодействие между службами для быстрого решения проблемы	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
109	2134	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
110	1234	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
111	Ответ. б Обоснование. Долгая продолжительность стрессорного воздействия, которая приводит к истощению адаптационного ресурса, способствует переходу стресса в дистресс	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
112	Ответ. а Обоснование. Эмоциональный стресс возникает в	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи

	ответ на ситуации, которые воспринимаются как угроза, обида или конфликт	
113	Ответ. а Обоснование. Утомление, при котором проявляется тормозное состояние в коре головного мозга, биологически необходимо для предотвращения истощения организма	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
114	Тревожность	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
115	15324	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
116	Эталонный ответ. Ясные инструкции помогают быстро понять, что делать в экстренной ситуации	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
117	Эталонный ответ. Специалист может задавать уточняющие вопросы, чтобы понять готовность выполнять инструкцию	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
118	Эталонный ответ. Установление доверия достигается через эмпатию, активное слушание и уверенность в своих словах	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
119	А-3; Б-1; В-2.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
120	Паника	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи

**МДК 01.02 «Прием и обработка экстренных вызовов»
Тестовые задания**

Вариант 1.

Задание 1

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между номером экстренной службы и её основной функцией.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Номер		Функция	
А	101	1	Прием сообщений о преступлениях, происшествиях, розыске
Б	102	2	Прием сообщений о пожарах, авариях, спасении людей
В	103	3	Прием сообщений о проблемах с газовым оборудованием, утечках газа
Г	104	4	Прием сообщений о внезапных заболеваниях, травмах, ДТП с пострадавшими

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 2

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что включает контроль за передачей вызова?

- а) Подтверждение получения карточки ДДС
- б) Фиксация времени выезда бригады

в) Получение отчета о завершении реагирования

г) Повторный звонок абоненту для уточнения

Ответ.

Обоснование.

Задание 3

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между категорией вызова и его приоритетом обработки.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Категория		Приоритет	
А	Угроза взрыва, активная стрельба, пожар с людьми в ловушке	1	2
Б	Кража имущества, произошедшая более часа назад	2	1
В	ДТП без пострадавших, помеха для движения	3	3
Г	Приступ у хронического больного, нет угрозы жизни	4	4

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 4

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между типом вызова и обязательной службой, которой он должен быть передан в первую очередь.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Вызов		Служба	
А	Падение человека с высоты	1	Полиция
Б	Угроза расправы по телефону	2	Скорая помощь
В	Обрыв провода ЛЭП с искрением	3	Аварийная газовая
Г	Запах газа в колодце	4	Пожарно-спасательная и/или электросетевая компания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 5

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Набор симптомов, указывающих на умственное и физическое истощение человека, причиной которого является хроническое переутомление, называется...

а. Синдром сниженной работоспособности

б. Тайм-синдром

в. Симптом эмоционального выгорания

г. Конфликт

Ответ.

Обоснование.

Задание 6

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий диспетчера при поступлении звонка.

Действия:

А) Направить вызов в соответствующие экстренные службы

Б) Заполнить электронную карточку вызова

В) Ответить на звонок, представиться

Г) Задать ключевые вопросы для определения адреса и сути происшествия

Д) Сообщить абоненту, что помощь направлена, дать при необходимости краткие инструкции

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 7

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность этапов обработки вызова о пожаре в многоквартирном жилом доме:

Действия:

- А) Уточнить, есть ли люди в горящей квартире и на вышележащих этажах
- Б) Уточнить адрес, номер подъезда, этаж, наличие домофона
- В) Немедленно направить дежурные караулы пожарной части, МЧС, скорую и полицию
- Г) Выяснить, что именно горит (квартира, мусоропровод, балкон)
- Д) Дать абоненту краткую инструкцию: «Закройте дверь, не открывайте окна, по возможности эвакуируйтесь»

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 8

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий при поступлении вызова на номер 112 от иностранного гражданина, который не говорит по-русски:

Действия:

- А) Использовать стандартные фразы на английском/языках-посредниках или подключить автоматический переводчик системы
- Б) Попытаться понять ключевые слова (например, «fire», «help», «accident»)
- В) Направить службы по определенному адресу (через АЛН) с пометкой «Иностранец, требуется переводчик на месте»
- Г) Уточнить адрес, произнося названия улиц по буквам (алфавит) или запросив локацию через СМС/мессенджер, если возможно
- Д) Ответить, назвав службу: «112, emergency»

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 9

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий при обработке вызова о ДТП с пострадавшими на трассе:

Действия:

- А) Уточнить количество транспортных средств, есть ли зажатые, есть ли грузы (опасные)
- Б) Уточнить точный километр трассы или ближайший населенный пункт, направление движения
- В) Направить скорую, полицию (ГИБДД), МЧС (для деблокирования), при необходимости – службу эвакуации
- Г) Уточнить количество и состояние пострадавших
- Д) Дать инструкцию абоненту по ограждению места ДТП и оказанию первой помощи, если он готов

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 10

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий при потере связи с абонентом, который только что сообщил адрес, но не успел сказать, что случилось:

Действия:

- А) Немедленно направить наряд полиции по указанному адресу для проверки
- Б) Попытаться перезвонить по номеру, с которого поступил вызов
- В) Зафиксировать время обрыва связи и все известные данные
- Г) При отсутствии ответа на перезвон, проинформировать направляемые службы о том, что связь потеряна, вызов требует проверки
- Д) Использовать АЛН для повторного подтверждения адреса

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 11

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Опишите последовательность первичных действий диспетчера при приеме любого экстренного вызова (первые 3-4 ключевых шага).

Эталонный ответ:

Задание 12

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Объясните разницу между передачей вызова в экстренную оперативную службу (102, 103) через систему 112 и прямым набором абонентом. Каковы преимущества передачи через 112?

Эталонный ответ:

Задание 13

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что такое «ложный вызов» и каковы правовые последствия для лица, его совершившего? Как должен действовать диспетчер при явных признаках ложного вызова?

Эталонный ответ:

Задание 14

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите этапы обработки вызова в программно-аппаратном комплексе (ПАК) с момента приема звонка до закрытия карточки.

Эталонный ответ:

Задание 15

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что должен сделать диспетчер, если во время обработки вызова он понимает, что происшествие находится на границе зон ответственности разных подразделений экстренных служб (например, на границе районов или даже субъектов РФ)?

Эталонный ответ:

Задание 16

Дополните фразу. Обязательным элементом информации, получаемой от звонящего в службу 112, является _____

Ответ:

Задание 17

Дополните фразу с большой буквы. «_____» — это способность очаровывать людей, притягивать внимание и вдохновлять на действия»

Ответ:

Задание 18

Дополните фразу. При поступлении вызова от человека с нарушением слуха и речи через систему СМС-сообщений на номер 112 диспетчер должен вести диалог в текстовом формате, соблюдая те же алгоритмы выяснения обстоятельств, определить необходимые службы и направить им вызов, и сообщить абоненту, что помощь направлена, и уточняет возможность оставаться на _____

Ответ

Задание 19

Дополните фразу. Информация НЕ должна публиковаться или разглашаться диспетчером в связи с обработкой экстренного вызова такого плана как _____.

Ответ:

Задание 20

Дополните фразу. При приеме вызова о суицидальной угрозе диспетчер, помимо направления полиции и скорой, должен _____:

Ответ:

3. Ключи к оцениванию

Вариант 1.

№ Задания	Верный ответ	Критерии
1	1 – Б, 2 – А, 3 – Г, 4 – В	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.

2	Ответ: а, б, в Обоснование: Контроль завершается только после получения отчета от ДДС о результатах выезда	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
3	1 – Б, 2 – Г, 3 – В, 4 – А	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
4	1 – Б, 2 – А, 3 – Г, 4 – В	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
5	Ответ: а. Обоснование: Синдром сниженной работоспособности характеризуется набором симптомов, связанных с хроническим переутомлением.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
6	В, Г, Б, А, Д	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
7	Б, Г, А, В, Д	
8	Д, А, Б, Г, В	
9	Б, А, Г, В, Д	
10	В, Д, Б, А, Г	
11	Представиться, определить суть, установить место, оценить угрозу жизни.	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
12	Через 112 звонок поступает в ЦОУ 112, где диспетчер выступает как единый «навигатор».	
13	Заведомо недостоверное сообщение о происшествии. Последствия: административная или уголовная ответственность (ст. 207 УК РФ).	
14	Поступление вызова: создается черновая карточка, опрос, заполнение полей, классификация, мониторинг, завершение.	
15	Немедленно направить силы ближайшего или вероятного подразделения, проинформировать старшего смены, связаться со смежной диспетчерской для уточнения границ и взаимодействия, принять совместное решение о выезде. Главное – не задерживать отправку помощи.	
16	Место происшествия	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
17	харизма	
18	связи	
19	Персональные данные пострадавших и обстоятельства происшествия (вне служебной необходимости)	
20	Постараться удержать абонента на линии, дать ему выговориться, сообщить, что помощь уже едет, и передать линию психологу при наличии такой возможности	

Вариант 2.

Задание 1

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между ключевым вопросом диспетчера и типом происшествия, для которого он наиболее критичен.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Вопрос		Происшествие	
А	Что горит? Квартира, машина, мусор?	1	ДТП

Б	Сколько примерно автомобилей участвовало? Есть ли зажатые?	2	Пожар
В	Какие симптомы у человека? В сознании? Дышит?	3	Острое заболевание
Г	Вы чувствуете запах газа только у себя или в подъезде?	4	Утечка газа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 2

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что включает контроль за передачей вызова?

- а) Подтверждение получения карточки ДДС
- б) Фиксация времени выезда бригады
- в) Получение отчета о завершении реагирования
- г) Повторный звонок абоненту для уточнения

Ответ.

Обоснование.

Задание 3

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между эмоциональным состоянием абонента и рекомендуемой тактикой общения диспетчера.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Состояние абонента		Тактика диспетчера	
А	Агрессия, крик	1	Говорить медленно, четко, простыми фразами, давать четкие инструкции
Б	Истерика, плач	2	Сохранять абсолютное спокойствие, говорить твердо, короткими фразами, не поддаваться на провокации
В	Апатия, тихий голос	3	Проявить эмпатию («Я вас понимаю»), но жестко вернуть к сбору информации («Чтобы помочь, мне нужен адрес. Посмотрите вокруг...»)
Г	Паника, хаотичная речь	4	Активно задавать вопросы, «встряхнуть» голосом, добиться концентрации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 4

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между понятием и его определением.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Понятие		Определение	
А	Инцидент	1	Обращение гражданина о происшествии, требующем реагирования экстренных служб
Б	Вызов	2	Совокупность операций от приема звонка до прибытия сил на место
В	Обработка вызова	3	Происшествие, ставшее причиной для обращения в службу 112
Г	Реагирование	4	Действия диспетчера по уточнению, классификации и направлению вызова

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 5

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы,

обосновывающие выбор ответа. Набор симптомов, указывающих на умственное и физическое истощение человека, причиной которого является хроническое переутомление, называется...

- а. Синдром сниженной работоспособности
- б. Тайм-синдром
- в. Симптом эмоционального выгорания
- г. Конфликт

Ответ.

Обоснование.

Задание 6

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность уточняющих вопросов при вызове «Скорая, у мужа болит сердце!»:.

Действия:

- А) «Скажите точный адрес, где вы находитесь?»
- Б) «Ваш муж в сознании? Он дышит?»
- В) «Скажите ваше имя и телефон для связи?»
- Г) «Как давно это началось? Он принимал какие-то лекарства?»
- Д) «У него были раньше проблемы с сердцем?»

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 7

Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите в правильном порядке приоритеты информации, которую нужно получить от абонента в первую очередь (1 – наивысший приоритет):

Действия:

- А) Номер телефона звонящего
- Б) Точный адрес происшествия
- В) Наличие пострадавших и угрозы жизни
- Г) Тип происшествия (пожар, ДТП, драка)
- Д) Подробное описание внешности подозреваемого (если речь о преступлении)

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 8

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность регистрации информации о вызова в карточке:

Действия:

- А) Ввод номера телефона и адреса (из АЛН и уточненного)
- Б) Выбор типа происшествия из классификатора
- В) Отметка о направлении вызова в конкретные службы с временем
- Г) Запись сути происшествия со слов абонента (поле «Дополнительная информация»)
- Д) Фиксация времени поступления звонка (автоматически)

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 9

Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите в логической последовательности этапы развития разговора с агрессивно настроенным абонентом:

Действия:

- А) Четко и твердо обозначить цель разговора: «Я помогу вам, но для этого нужен адрес»
- Б) Дать ему высказаться первые 15-20 секунд без перебивания
- В) После получения информации, сообщить о направлении помощи и завершить разговор
- Г) Сохранять спокойный, нейтральный, но уверенный тон голоса
- Д) Игнорировать оскорбления, переводить разговор на суть происшествия

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 10

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность взаимодействия диспетчера 112 с диспетчером специализированной службы (например, скорой помощи) при передаче вызова: Действия:

- А) Сообщить обратный номер связи (телефон диспетчера 112 или номер карточки)
 - Б) Назвать себя и службу: «112 – Скорой, прием»
 - В) Получить подтверждение о принятии вызова и, при необходимости, уточняющие вопросы
 - Г) Передать основную информацию: адрес, тип происшествия, количество и состояние пострадавших, особые обстоятельства
 - Д) Дождаться, когда диспетчер специализированной службы подтвердит готовность принять информацию
- Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 11

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что такое «алгоритмизированный опрос» и какова его цель в работе диспетчера? Приведите пример на основе вызова о пожаре.

Эталонный ответ:

Задание 12

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите порядок действий диспетчера при поступлении «тихого вызова», когда абонент шепотом сообщает, что в доме грабитель, и боится говорить громко.

Эталонный ответ:

Задание 13

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Каковы особенности приема и обработки вызова от лица с явными психическими отклонениями (бред, неадекватная оценка ситуации)? На что должен обращать внимание диспетчер?

Эталонный ответ:

Задание 14

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое значение имеет контрольное переспрашивание ключевой информации (особенно адреса) у абонента? Приведите формулировку, как это можно сделать корректно.

Эталонный ответ:

Задание 15

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Объясните понятие «эмпатийное слушание» в работе диспетчера. Как оно помогает в сборе информации от абонента в состоянии паники?

Эталонный ответ:

Задание 16

Дополните фразу. Что является основной целью диспетчера на этапе приема экстренного вызова?

Ответ:

Задание 17

Дополните фразу. Абонент сообщает о задымлении в подъезде, но назвать адрес не может, так как сильно волнуется. Первое действие диспетчера ____

Ответ:

Задание 18

Дополните фразу с большой буквы. «_____ — это кратковременная эмоциональная вспышка, проявляется через плач, крики, жалобы, потерю самоконтроля и другие формы эмоционального поведения»

Ответ:

Задание 19

Дополните фразу. Абонент в панике кричит в трубку: «Помогите! Тут всё горит!» и бросает трубку. Диспетчер должен _____

Ответ:

Задание 20

Дополните фразу. «Тихий вызов» — это ситуация, когда:

Ответ:

3. Ключи к оцениванию**Вариант 2.**

№ задания	Верный ответ	Критерии
1.	1 – Б, 2 – А, 3 – В, 4 – Г	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
2.	Ответ: а, б, в Обоснование: Контроль завершается только после получения отчета от ДДС о результатах выезда	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
3.	1 – Б, 2 – В, 3 – Г, 4 – А	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
4.	1 – В, 2 – А, 3 – Г, 4 – Б	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
5.	Ответ: а. Обоснование: Синдром сниженной работоспособности характеризуется набором симптомов, связанных с хроническим переутомлением.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
6.	А, Б, Г, Д, В	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
7.	Б, В, Г, Д, А	
8.	Д, А, Б, Г, В	
9.	Г, Б, А, Д, В	
10.	Б, Д, Г, А, В	
11.	Алгоритмизированный опрос – это строгая последовательность вопросов для каждого типа происшествия.	
12.	Перейти на шепот. Задавать вопросы, на которые можно ответить «да/нет». Уточнить адрес через АЛН и подтверждение. Не перезванивать, если связь прервалась. Немедленно направить наряд полиции с тихим подъездом.	
13.	Особенности: Сохранять спокойствие, не спорить. Вычленять из речи конкретные факты. Оценить опасность для звонящего и окружающих. Необходимость направления полиции и скорой психиатрической помощи.	
14.	исключение ошибок восприятия на слух и опечаток.	
15.	Эмпатийное слушание – слушание с пониманием и принятием эмоций собеседника, без осуждения.	
16.	Быстро и точно определить тип происшествия, его адрес и угрозу жизни	

17.	Использовать систему АЛН для определения адреса и уточнить его у абонента	
18.	Истерика	
19.	Немедленно использовать данные АЛН для определения возможного адреса и направить по нему пожарных и полицию для проверки, попытаться перезвонить	
20.	Абонент не может говорить открыто, но хочет передать информацию о помощи	

МДК 01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование
Тестовые задания

Вариант 1

1. Дополните фразу. Характеристика происшествия включает его тип: _____, техногенное или природное.

Ответ.

2. Дополните фразу. Комплексное реагирование начинается с этапа _____, где происходит сбор первичной информации.

Ответ.

3. Дополните фразу. Масштаб происшествия оценивается по степени вовлеченности: _____, региональный или федеральный.

Ответ.

4. Дополните фразу. В процессе реагирования оперативный штаб отвечает за координацию _____ и сил экстренных служб.

Ответ.

5. Дополните фразу. Последствия происшествия могут быть _____ (человеческие, материальные, экологические).

Ответ.

6. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите основные типы происшествий по источникам и приведите по одному примеру для каждого.

Эталонный ответ.

7. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Объясните, почему оценка рисков является ключевым элементом характеристики происшествия.

Эталонный ответ.

8. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Перечислите и кратко опишите функции локального уровня реагирования на инцидент.

Эталонный ответ.

9. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как комплексное реагирование помогает минимизировать последствия техногенного происшествия?

Эталонный ответ.

10. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. В чем различия между этапами подготовки и ликвидации в реагировании на ЧС?

Эталонный ответ.

11. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Общение, которое осуществляется с помощью слов и языка.	А	Вербальное общение
2	Способ общения, в котором используются жесты, мимика и другие невербальные сигналы.	Б	Невербальное общение
3	Умение внимательно слушать собеседника, показывая интерес и понимание его мыслей и чувств.	В	Активное слушание

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

12. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что включает контроль за передачей вызова?

- а) Подтверждение получения карточки ДДС
- б) Фиксация времени выезда бригады
- в) Получение отчета о завершении реагирования
- г) Повторный звонок абоненту для уточнения

Ответ.

Обоснование.

13. Прочитайте текст и установите последовательность действий специалиста при звонке в случае теракта в торговом центре. Расположите действия от первого к последнему.

Действия:

1. Оценка ситуации
2. Инструктаж звонящего
3. Поддержка звонящего
4. Сбор дополнительной информации

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

14. Прочитайте текст и установите последовательность процессов принятия решения. Расположите действия от первого к последнему.

Процессы:

1. Анализ вариантов
2. Сбор информации
3. Принятие решения
4. Оценка последствий

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

15. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Что определяет классификацию происшествий как социального?

- a) Природные силы
- b) Человеческий фактор, конфликты или беспорядки
- c) Технические сбои
- d) Погодные условия

Ответ.

Обоснование.

16. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какой документ регулирует комплексное реагирование на федеральном уровне?

- a) Локальный устав
- b) Федеральный закон о ЧС
- c) Корпоративный план
- d) Школьный учебник

Ответ.

Обоснование.

17. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

На каком этапе комплексного реагирования происходит распределение задач?

- a) Обнаружение
- b) Планирование
- c) Завершение
- d) Игнорирование

Ответ.

Обоснование.

18. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Пример техногенного происшествия:

- a) Наводнение
- b) Взрыв на химическом заводе
- c) Массовые протесты
- d) Землетрясение

Ответ.

Обоснование.

19. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Основная цель мониторинга в реагировании:

- a) Развлечение СМИ
- b) Контроль ситуации и корректировка действий

- с) Сбор пожертвований
- д) Туристическая реклама

Ответ.

Обоснование.

20. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Основной индикатор эффективности комплексного реагирования:

- а) Количество фото в СМИ
- б) Снижение потерь и быстрое восстановление
- с) Бюджет расходов
- д) Количество волонтеров

Ответ.

Обоснование

3. Ключи к оцениванию

Вариант 1

№ задания	Эталонный ответ	Критерии
1.	Социальное	1 балл – полное совпадение с верным ответом; 0 баллов – неверный ответ или его отсутствие.
2.	Обнаружения (или оповещения)	1 балл – полное совпадение с верным ответом; 0 баллов – неверный ответ или его отсутствие.
3.	Локальный	1 балл – полное совпадение с верным ответом; 0 баллов – неверный ответ или его отсутствие.
4.	Действий (или мероприятий)	1 балл – полное совпадение с верным ответом; 0 баллов – неверный ответ или его отсутствие.
5.	Многоуровневыми (или комплексными)	1 балл – полное совпадение с верным ответом; 0 баллов – неверный ответ или его отсутствие.
6.	Типы: техногенные, природные, социальные.	1 балл – полное совпадение с верным ответом; 0 баллов – неверный ответ или его отсутствие.
7.	Оценка рисков позволяет предсказать последствия, определить угрозы для населения и выбрать подходящие меры реагирования.	1 балл – полное совпадение с верным ответом; 0 баллов – неверный ответ или его отсутствие.
8.	Функции локального уровня: немедленная помощь жертвам, эвакуация, первичное тушение; координация с местными службами; минимизация распространения.	1 балл – полное совпадение с верным ответом; 0 баллов – неверный ответ или его отсутствие.
9.	Комплексное реагирование обеспечивает координацию всех служб, оповещение и использование ресурсов, что снижает жертвы и ущерб.	1 балл – полное совпадение с верным ответом; 0 баллов – неверный ответ или его отсутствие.

		отсутствие.
10.	Подготовка — это планирование и тренировки заранее для предотвращения; ликвидация — активные действия по устранению последствий после происшествия.	1 балл — полное совпадение с верным ответом; 0 баллов — неверный ответ или его отсутствие.
11.	Ответ: а-1, б-2, в-3.	1 балл — полное совпадение с верным ответом; 0 баллов — неверный ответ или его отсутствие.
12.	Ответ: а, б, в Обоснование. Контроль завершается только после получения отчета от ДДС о результатах выезда	2 б — полный правильный ответ; 1 б — один из правильных ответов не указан; 0 б — остальные случаи
13.	Ответ: 1,2,4,3.	1 балл — полное совпадение с верным ответом; 0 баллов — неверный ответ или его отсутствие.
14.	Ответ: 2,1,3,4.	1 балл — полное совпадение с верным ответом; 0 баллов — неверный ответ или его отсутствие.
15.	В Обоснование. Определяется тем, что оно сложилось в результате опасного социального или социально-политического явления и создаёт реальную угрозу жизни и здоровью, и влечет многочисленные жертвы и значительные материальные потери.	2 б — полный правильный ответ; 1 б — один из правильных ответов не указан; 0 б — остальные случаи
16.	б обоснование. Федеральный закон от 21.12.1994 №68-ФЗ (ред. от 08.08.2024)	2 б — полный правильный ответ; 1 б — один из правильных ответов не указан; 0 б — остальные случаи
17.	б обоснование. На этапе подготовки процесса реагирования на инциденты разрабатывается план реагирования.	2 б — полный правильный ответ; 1 б — один из правильных ответов не указан; 0 б — остальные случаи
18.	б обоснование. Примеры могут включать аварии на атомных электростанциях, химические аварии, пожары на промышленных объектах и транспортные катастрофы.	2 б — полный правильный ответ; 1 б — один из правильных ответов не указан; 0 б — остальные случаи
19.	В Обоснование. Отслеживать ключевые показатели системы и предупреждать о проблемах на основе заранее заданных критериев	2 б — полный правильный ответ; 1 б — один из правильных ответов не указан; 0 б — остальные случаи
20.	б обоснование. Основной индикатор эффективности комплексного реагирования экстренных оперативных служб в системе «112».	2 б — полный правильный ответ; 1 б — один из правильных ответов не указан; 0 б — остальные случаи

Вариант 2

1. Дополните фразу _____ происшествия — это начальный этап комплексного реагирования, включающий фиксацию события.

Ответ.

2. Дополните фразу Характеристика по последствиям включает оценку _____ для здоровья населения.

Ответ.

3. Дополните фразу В реагировании на природное происшествие ключевую роль играет _____ метеорологической информации.

Ответ.

4. Дополните фразу Оперативный штаб обеспечивает _____ взаимодействия между службами МЧС, полиции и медицины.

Ответ.

5. Дополните фразу Финальный этап комплексного реагирования — _____ и уроки для будущих инцидентов.

Ответ.

6. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите роль координации в комплексном реагировании и почему она важна.

Эталонный ответ.

7. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ Объясните факторы, влияющие на масштаб происшествия.

Эталонный ответ.

8. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ Перечислите этапы комплексного реагирования и укажите последовательность.

Эталонный ответ.

9. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ Как техногенные происшествия отличаются от природных по характеристикам?

Эталонный ответ.

10. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ В чем значение анализа после ликвидации происшествия?

Эталонный ответ.

11.Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между ситуациями и действиями, которые необходимо предпринять.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Ребенок звонит и сообщает о пожаре в доме, но не может точно сказать адрес.	а	Уточнить количество пострадавших и серьезность их состояния.
2	Очевидец звонит и сообщает о ДТП с пострадавшими на дороге.	б	Успокоить ребенка, попросив его описать местоположение.
3	Звонок от жильца, который не может покинуть квартиру из-за сильного задымления.	в	Успокоить человека и дать инструкции по безопасному поведению.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

12.Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что включает контроль за передачей вызова?

- а) Подтверждение получения карточки ДДС
- б) Фиксация времени выезда бригады
- в) Получение отчета о завершении реагирования
- г) Повторный звонок абоненту для уточнения

Ответ.

Обоснование.

13.Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий специалиста при общении с клиентом по телефону.

Действия:

1. Вежливо представьтесь и уточните, как вы можете помочь.
2. Дайте четкую и точную информацию о доступных услугах.
3. Задайте уточняющие вопросы о том, какие услуги интересуют клиента.
4. Убедитесь, что клиент удовлетворен ответами, и предложите помощь с другими вопросами.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

14.Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста при наплыве вызовов и возникновении стресса у диспетчера

Действия:

1. Признайте, что вы чувствуете напряжение.
2. Сделайте небольшую паузу, чтобы сделать глубокий вдох и успокоиться.
3. Вспомните положительные моменты из предыдущих смен, чтобы повысить мотивацию.
4. Поговорите с коллегами о своих чувствах для поддержки

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

15.Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста при экстренном звонке о пропаже человека.

Действия:

1. Выяснить подробности о пропавшем (возраст, приметы, последнее известное местоположение).
2. Успокоить звонящего, подтвердив важность его обращения.
3. Зафиксировать все данные и передать их соответствующим службам.
4. Рекомендовать ему не паниковать и предоставить информацию для передачи в полицию.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

16. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Что относится к характеристике происшествия по времени?

- а) Место события
- б) Длительность и момент возникновения
- в) Количество жертв
- г) Цвет формы спасателей

Ответ.

Обоснование

17. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какой тип реагирования предполагает участие нескольких министерств?

- а) Локальное
- б) Региональное
- в) Комплексное (межведомственное)
- г) Индивидуальное

Ответ.

Обоснование

18. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Пример локального происшествия:

- а) Общенациональный кризис
- б) Пожар в жилом доме
- в) Эпидемия в стране
- г) Война

Ответ.

Обоснование.

19. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Что включает этап оповещения?

- a) Игнорирование сигнала
- b) Информирование населения и служб
- c) Только фотофиксацию
- d) Празднование

Ответ.

Обоснование

20. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Основной индикатор эффективности комплексного реагирования:

- a) Количество фото в СМИ
- b) Снижение потерь и быстрое восстановление
- c) Бюджет расходов
- d) Количество волонтеров

Ответ.

Обоснование

3. Ключи к оцениванию.

Вариант 2

№ задания	Эталонный ответ	критерии
1	Обнаружение	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
2	Угроз	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
3	Анализ	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
4	Координацию	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
5	Анализ	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
6	Координация обеспечивает синхронизацию действий всех служб, предотвращает дублирование и повышает эффективность.	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
7	площадь распространения, количество пострадавших, вовлеченные территории и ресурсы.	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
8	обнаружение, оценка, планирование и мобилизация, ликвидация, завершение.	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
9	Техногенные вызваны человеком, предсказуемы и предотвратимы; природные — от природы, менее контролируемы.	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
10	Анализ выявляет ошибки, улучшает планы и	1 б – полное правильное

	готовит к будущим ЧС.	соответствие; 0 б – остальные случаи
11	Ответ: а-2,б-1, в-3	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
12	Ответ: а, б, в Обоснование: Контроль завершается только после получения отчета от ДДС о результатах выезда	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
13	Ответ: 1,3,2,4.	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
14	Ответ: 1,2,3,4.	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
15	Ответ: 1,2,4,3.	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
16	б обоснование. Учитывается время события, плотность и частота дорожного потока, загруженность дороги.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
17	с обоснование. Уровень устанавливается решением Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации ЧС и обеспечению пожарной безопасности.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
18	б обоснование. Экологии, транспорту, строительству или здравоохранению.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
19	б обоснование. Этап оповещения в системе оповещения населения о чрезвычайных ситуациях включает передачу сигналов оповещения и экстренной информации.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
20	б обоснование. Время оперативного реагирования — основной индикатор эффективности комплексного реагирования экстренных оперативных служб в системе «112».	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи

Тестовые задания

Вариант 1

1.Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Основной целью создания РСЧС является:

- а) прогнозирование ЧС на территории РФ
- б) объединение усилий органов власти в предупреждении и ликвидации ЧС
- в) первоочередное жизнеобеспечение населения
- г) контроль за состоянием окружающей среды

Ответ.

Обоснование.

2. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Режимы функционирования РСЧС включают:

- а) режим наблюдения,режим ликвидации ЧС
- б) режим повседневной деятельности, режим ликвидации
- в)режим повседневной деятельности, режим повышенной готовности, режим ликвидации ЧС

Ответ.

Обоснование.

3. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Основные способы оповещения населения о ЧС:

- а) сирены и гудки
- б) телевидение и радио
- в) SMS-рассылка

Ответ.

Обоснование.

4. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Эвакуация населения проводится в случаях:

- а) угрозы химического заражения,военных действий,угрозы, радиационного загрязнения,природных катастроф
- б) угрозы радиационного загрязнения, природных катастроф
- в) природных катастроф
- г) военных действий

Ответ.

Обоснование.

5. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Средства индивидуальной защиты включают:

- а) противогазы и респираторы,защитные костюмы, аптечки
- б) аптечки
- в) защитные костюмы

Ответ.

Обоснование.

6. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Защитные сооружения обеспечивают защиту от:

- а) радиационного заражения ,химического заражения

- б) химического заражения, радиационного заражения, обычных средств поражения
в) обычных средств поражения

Ответ.

Обоснование.

7. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

При сигнале «Внимание всем!» необходимо:

- а) включить радио или телевизор
б) собрать вещи и эвакуироваться
в) позвонить в службу спасения
г) спрятаться в подвале

Ответ.

Обоснование.

8. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие действия должен выполнить диспетчер ЕДДС сразу после завершения разговора с абонентом?

- а) Заполнить карточку информационного обмена
б) Определить компетентную ДДС
в) Передать карточку в соответствующую службу
г) Сделать паузу на 1 минуту для проверки эмоционального состояния
д) Контролировать подтверждение получения карточки

Ответ.

Обоснование.

9. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между ситуациями и действиями, которые необходимо предпринять.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Ребенок звонит и сообщает о пожаре в доме, но не может точно сказать адрес.	а	Уточнить количество пострадавших и серьезность их состояния.
2	Очевидец звонит и сообщает о ДТП с пострадавшими на дороге.	б	Успокоить ребенка, попросив его описать местоположение.
3	Звонок от жильца, который не может покинуть квартиру из-за сильного задымления.	в	Успокоить человека и дать инструкции по безопасному поведению.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

10. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий специалиста при общении с клиентом по телефону.

Действия:

- Вежливо представьтесь и уточните, как вы можете помочь.
- Дайте четкую и точную информацию о доступных услугах.
- Задайте уточняющие вопросы о том, какие услуги интересуют клиента.
- Убедитесь, что клиент удовлетворен ответами, и предложите помощь с другими вопросами.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

11. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Система мониторинга ЧС включает?

Эталонный ответ.

12. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Что нужно сделать при химической аварии?

Эталонный ответ.

13.Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что нужно сделать при радиационной аварии?

Эталонный ответ.

14. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что нужно делать при землетрясении в здании нужно.

Эталонный ответ.

15.Дополните фразу. При наводнении необходимо _____

Ответ.

16.Дополните фразу «_____ — Защита населения от чрезвычайных ситуаций — совокупность взаимосвязанных мероприятий, направленных на предотвращение или снижение потерь населения и угрозы его жизни и здоровью от поражающих факторов ЧС

Ответ.

17.Дополните фразу «_____ — своевременное предупреждение людей о надвигающейся опасности и создавшейся обстановке, а также информирование о порядке поведения в этих условиях.

Ответ.

18.Дополните фразу «_____ — организационно-техническое объединение служб управления, специальной аппаратуры и средств оповещения, обеспечивающее передачу команд и информации в ЧС

Ответ.

19.Дополните фразу. «_____ организованное перемещение населения и материальных ценностей в безопасные районы.

Ответ.

20.Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что такое укрытие населения?

Эталонный ответ.

Ключи к оцениванию.

Вариант 1

№ задания	Верный ответ	Критерии
1	Ответ: б) Обоснование: РСЧС предназначена для предупреждения чрезвычайных ситуаций в мирное время, а в случае их возникновения — для ликвидации их последствий, обеспечения безопасности населения, защиты окружающей среды и уменьшения ущерба объектам экономики.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
2	Ответ: в) Обоснование: Режимы функционирования РСЧС включают режим повседневной деятельности, режим повышенной готовности, режим ликвидации ЧС.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
3	Ответ: а) Обоснование: Основные способы оповещения населения о чрезвычайных ситуациях (ЧС) — телевидение и радио.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
4	Ответ: а) Обоснование: Эвакуация населения проводится в случаях угрозы химического заражения, военных действий, угрозы, радиационного загрязнения, природных катастроф	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи

5	Ответ: а) Обоснование: Средства индивидуальной защиты включают противогазы и респираторы, защитные костюмы, аптечки.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
6	Ответ: б) Обоснование: Защитные сооружения обеспечивают защиту от химического заражения, радиационного заражения, обычных средств поражения.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
7	Ответ: а) Обоснование: При сигнале «Внимание всем!» необходимо немедленно включить радио или телевизор и прослушать экстренное сообщение о сложившейся обстановке и порядке действий	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
8	Ответ: а, б, в, д Обоснование: Работа ведется в режиме непрерывного контроля.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
9	Ответ: а-2,б-1, в-3	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
10	Ответ: 1,3,2,4.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
11	Ответ: Система мониторинга чрезвычайных ситуаций включает наблюдение за состоянием окружающей среды, прогнозирование ЧС и сбор информации о потенциальных источниках опасности	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
12	Ответ: При химической аварии необходимо надеть средства защиты, двигаться перпендикулярно ветру и следовать указаниям.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
13	Ответ: При радиационной аварии необходимо укрыться в помещении, провести герметизацию и принять йодную профилактику.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
14	Ответ: Во время землетрясения в здании рекомендуется выполнять все перечисленные действия: встать у внутренней стены, спрятаться под столом и держаться подальше от окон.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
15	Ответ. При наводнении необходимо подняться на возвышенность, отключить коммуникации, взять документы.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
16	Ответ: Защита населения от чрезвычайных ситуаций.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
17	Ответ: Оповещение населения	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
18	Ответ: Система централизованного оповещения (СЦО)	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
19	Ответ: Эвакуация	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи

20	Ответ: Укрытие населения — размещение людей в защитных сооружениях при возникновении ЧС для снижения степени поражения от поражающих факторов.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
----	--	--

Вариант 2

1.Прочитайте вопрос, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

При землетрясении в здании нужно:

- а) встать у внутренней стены
- б) спрятаться под столом
- в) держаться подальше от окон
- г) все перечисленные варианты

Ответ.

Обоснование.

2. Прочитайте вопрос, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

РСЧС объединяет:

- а) федеральные органы, региональные органы, местные органы, организации и учреждения
- б) региональные органы, органы местного самоуправления, органы внутренних дел
- в) местные органы, службы взаимодействия с населением
- г) организации, учреждения и индивидуальных предпринимателей
- д) все перечисленные варианты

Ответ.

Обоснование.

3. Прочитайте вопрос, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Основные задачи РСЧС:

- а) подготовка населения
- б) оповещение
- в) ликвидация ЧС
- г) обмен информацией
- д) все перечисленные варианты

Ответ.

Обоснование.

4. Прочитайте вопрос, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Силы и средства РСЧС включают:

- а) войска ГО
- б) подразделения мотострелковых войск и войска обеспечения безопасности населения
- в) аварийно-спасательные формирования, войска ГО, подразделения МЧС
- г) все перечисленные варианты

Ответ.

Обоснование.

5. Прочитайте вопрос, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Права граждан в ЧС:

- а) на защиту жизни, защиту чести и достоинства, защиту своего жилища
- б) на использование средств защиты, на защиту жизни, на возмещение ущерба
- в) на возмещение ущерба
- г) все перечисленные варианты

Ответ.

Обоснование.

6. Прочитайте вопрос, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Обязанности граждан в ЧС:

- а) знать сигналы оповещения, изучать способы защиты, выполнять правила поведения
- б) изучать способы защиты, выполнять правила поведения
- в) передвигаться только группой лиц
- г) все перечисленные варианты

Ответ.

Обоснование.

7. Прочитайте вопрос, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

При получении информации о ЧС нужно:

- а) сохранять спокойствие
- б) следовать инструкциям
- в) информировать окружающих
- г) все перечисленные варианты

Ответ.

Обоснование.

8. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что включает контроль за передачей вызова?

- а) Подтверждение получения карточки ДДС
- б) Фиксация времени выезда бригады
- в) Получение отчета о завершении реагирования
- г) Повторный звонок абоненту для уточнения

Ответ.

Обоснование.

9. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между возможной нештатной ситуацией и действием диспетчера.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Ситуация		Действие	
А	Абонент утверждает, что видит подозрительный предмет, похожий на бомбу	1	Немедленно передать вызов в полицию и МЧС, дать инструкции по эвакуации на безопасное расстояние, не использовать радиосвязь рядом с предметом
Б	Связь с абонентом прервалась во время разговора о драке с поножовщиной	2	Использовать АЛН, перезвонить, если нет ответа – направить полицию и скорую по последнему известному адресу
В	Поступил звонок с угрозой минирования школы	3	Зафиксировать всю информацию, немедленно передать в полицию и ФСБ, задействовать план взаимодействия на такой случай
Г	Абонент сообщает о крупном ДТП с десятками пострадавших	4	Немедленно поднять по тревоге все ближайшие службы (скорая, МЧС, полиция), доложить старшему смены для координации и запроса дополнительных сил

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

10. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность уточняющих вопросов при вызове «Скорая, у мужа болит сердце!»:

Действия:

- А) «Скажите точный адрес, где вы находитесь?»

- Б) «Ваш муж в сознании? Он дышит?»
 В) «Скажите ваше имя и телефон для связи?»
 Г) «Как давно это началось? Он принимал какие-то лекарства?»
 Д) «У него были раньше проблемы с сердцем?»

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

11. Прочитайте вопрос, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

При пожаре в здании необходимо:

- а) сообщить в службу спасения
 б) эвакуироваться
 в) при возможности потушить
 г) все перечисленные варианты

Ответ.

Обоснование.

12. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Обязанности граждан в ЧС:
Эталонный ответ.

13. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

При получении информации о ЧС что нужно делать?

Эталонный ответ.

14. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Основной целью создания системы защиты населения в ЧС является:

Эталонный ответ.

15. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Кто координирует взаимодействие дежурно-диспетчерских служб (ДДС) на муниципальном уровне?

Эталонный ответ.

16. Дополните фразу. «_____ — Особый порядок функционирования органов управления, сил и средств, направленный на ликвидацию возникших ЧС.

Ответ.

17. Дополните фразу. «_____ — комплекс мероприятий по заблаговременному получению информации о характере и масштабах возможных ЧС.

Ответ.

18. Дополните фразу. «_____ — систематическое наблюдение за состоянием окружающей среды и потенциально опасных объектов для своевременного выявления угроз возникновения ЧС.

Ответ.

19. Дополните фразу. «_____ — доведение до граждан сведений о возникших ЧС, мерах безопасности и порядке действий.

Ответ.

20. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Дайте определение оперативным мероприятиям.

Эталонный ответ.

Ключи к оцениванию.

Вариант 2

№ задания	Верный ответ	Критерии
-----------	--------------	----------

1	Ответ: г) Обоснование: Во время землетрясения в здании рекомендуется выполнять все перечисленные действия: встать у внутренней стены, спрятаться под столом и держаться подальше от окон.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
2	Ответ: а) Обоснование: РСЧС объединяет органы управления, силы и средства федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и организаций.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
3	Ответ: д) Обоснование: Основные задачи включают все перечисленные варианты: подготовку населения, оповещение, ликвидацию ЧС и обмен информацией	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
4	Ответ: в) Обоснование: К силам и средствам относятся войска ГО, подразделения МЧС и аварийно-спасательные формирования	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
5	Ответ: б) Обоснование: Граждане в ЧС имеют право на использование средств защиты, на защиту жизни, на возмещение ущерба.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
6	Ответ: а) Обоснование: Обязанности граждан в ЧС знать сигналы оповещения, изучать способы защиты, выполнять правила поведения	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
7	Ответ: г) Обоснование: При получении информации о чрезвычайной ситуации необходимо сохранять спокойствие, следовать инструкциям и предупреждать окружающих о возникшей опасности	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
8	Ответ: а, б, в Обоснование. Контроль завершается только после получения отчета от ДДС о результатах выезда	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
9	1 – А, 2 – Б, 3 – В, 4 – Г	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
10	А, Б, Г, Д, В	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
11	Ответ: Г Обоснование. При угрозе террористического акта следует сообщить в правоохранительные органы, избегать паники, следовать указаниям	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
12	Ответ: Согласно статье 19 Федерального закона от 21.12.1994 №68-ФЗ в обязанности граждан РФ входит изучение способов защиты, выполнение правил поведения в чрезвычайных ситуациях и знание сигналов оповещения.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
13	Ответ: При получении информации о чрезвычайной ситуации важно сохранять спокойствие, следовать	1 б-полное правильное соответствие

	инструкциям и не поддаваться панике	0 б-остальные случаи
14	Ответ: Основная цель объединение усилий органов власти в предупреждении и ликвидации ЧС	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
15	Ответ: ЕДДС орган повседневного управления подсистемы РСЧС муниципального уровня.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
16	Ответ: Режим чрезвычайной ситуации	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
17	Ответ: Прогностическое обеспечение	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
18	Ответ: Мониторинг ЧС	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
19	Ответ: Информирование населения	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
20	Ответ Действия по непосредственной защите населения при возникновении ЧС.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи

МДК 01.05 «Система организации центров приема и обработки экстренных вызовов»
Тестовые задания

Вариант 1.

Задание 1

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между номером экстренной службы и её основной функцией.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Номер		Функция	
А	101	1	Прием сообщений о преступлениях, происшествиях, розыске
Б	102	2	Прием сообщений о пожарах, авариях, спасении людей
В	103	3	Прием сообщений о проблемах с газовым оборудованием, утечках газа
Г	104	4	Прием сообщений о внезапных заболеваниях, травмах, ДТП с пострадавшими

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 2

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между техническим термином и его расшифровкой.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Термин		Расшифровка	
А	ЕДДС	1	Автоматическое определение номера и адреса звонящего
Б	АЛН/АОН	2	Система приема и обработки вызовов, интегрированная с геоинформационной системой
В	ГИС	3	Единая дежурно-диспетчерская служба муниципалитета
Г	ПАК Безопасный город	4	Геоинформационная система для отображения места вызова

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 3

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Куда передается информация, если ЧС выходит за рамки муниципалитета?

- а) В ЕДДС субъекта РФ
- б) В ЦУКС МЧС России
- в) В прокуратуру
- г) В министерство здравоохранения
- д) В федеральную налоговую службу

Ответ.

Обоснование.

Задание 4

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. К какому типу и уровню относится железнодорожная авария с 15 пострадавшими?

- а) Природная, объектовый уровень
- б) Техногенная, муниципальный уровень
- в) Биолого-социальная, региональный уровень
- г) Социальная, федеральный уровень

Ответ.

Обоснование.

Задание 5

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между абонентом и особенностью работы с ним.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Абонент		Особенность	
А	Ребенок	1	Возможна необходимость привлечения переводчика, использование простых слов
Б	Иностранец	2	Может использовать детский сленг, важно уточнять адрес (часто не знают), искать взрослого
В	Глухонемой (через СМС/спецприложение)	3	Может использовать жестовый язык на видео-связи, требуется диспетчер со знанием ЖЯ или текстовый режим
Г	Пожилый человек	4	Может плохо слышать, важно говорить громко и четко, повторять, может путаться в адресах

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий диспетчера при поступлении звонка.

Действия:

- А) Направить вызов в соответствующие экстренные службы
- Б) Заполнить электронную карточку вызова
- В) Ответить на звонок, представиться
- Г) Задать ключевые вопросы для определения адреса и сути происшествия
- Д) Сообщить абоненту, что помощь направлена, дать при необходимости краткие инструкции

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 7

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность этапов обработки вызова о пожаре в многоэтажном жилом доме:

Действия:

- А) Уточнить, есть ли люди в горящей квартире и на вышележащих этажах
- Б) Уточнить адрес, номер подъезда, этаж, наличие домофона
- В) Немедленно направить дежурные караулы пожарной части, МЧС, скорую и полицию
- Г) Выяснить, что именно горит (квартира, мусоропровод, балкон)
- Д) Дать абоненту краткую инструкцию: «Закройте дверь, не открывайте окна, по возможности эвакуируйтесь»

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 8

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий при поступлении вызова на номер 112 от иностранного гражданина, который не говорит по-русски:

Действия:

- А) Использовать стандартные фразы на английском/языках-посредниках или подключить автоматический переводчик системы
- Б) Попытаться понять ключевые слова (например, «fire», «help», «accident»)
- В) Направить службы по определенному адресу (через АЛН) с пометкой «Иностранец, требуется переводчик на месте»
- Г) Уточнить адрес, произнося названия улиц по буквам (алфавит) или запросив локацию через СМС/мессенджер, если возможно
- Д) Ответить, назвав службу: «112, emergency»

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 9

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий при обработке вызова о ДТП с пострадавшими на трассе:

Действия:

- А) Уточнить количество транспортных средств, есть ли зажатые, есть ли грузы (опасные)
 - Б) Уточнить точный километр трассы или ближайший населенный пункт, направление движения
 - В) Направить скорую, полицию (ГИБДД), МЧС (для деблокирования), при необходимости – службу эвакуации
 - Г) Уточнить количество и состояние пострадавших
 - Д) Дать инструкцию абоненту по ограждению места ДТП и оказанию первой помощи, если он готов
- Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 10

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий при потере связи с абонентом, который только что сообщил адрес, но не успел сказать, что случилось:

Действия:

- А) Немедленно направить наряд полиции по указанному адресу для проверки
 - Б) Попытаться перезвонить по номеру, с которого поступил вызов
 - В) Зафиксировать время обрыва связи и все известные данные
 - Г) При отсутствии ответа на перезвон, проинформировать направляемые службы о том, что связь потеряна, вызов требует проверки
 - Д) Использовать АЛН для повторного подтверждения адреса
- Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 11

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите последовательность первичных действий диспетчера при приеме любого экстренного вызова (первые 3-4 ключевых шага).

Эталонный ответ:

Задание 12

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Объясните разницу между передачей вызова в экстренную оперативную службу (102, 103) через систему 112 и прямым набором абонентом. Каковы преимущества передачи через 112?

Эталонный ответ:

Задание 13

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что такое «ложный вызов» и каковы правовые последствия для лица, его совершившего? Как должен действовать диспетчер при явных признаках ложного вызова?

Эталонный ответ:

Задание 14

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите этапы обработки вызова в программно-аппаратном комплексе (ПАК) с момента приема звонка до закрытия карточки.

Эталонный ответ:

Задание 15

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что должен сделать диспетчер, если во время обработки вызова он понимает, что происшествие находится на границе зон ответственности разных подразделений экстренных служб (например, на границе районов или даже субъектов РФ)?

Эталонный ответ:

Задание 16

Дополните фразу. «_____ — Особый порядок функционирования органов управления, сил и средств, направленный на ликвидацию возникших ЧС.

Ответ.

Задание 17

Дополните фразу. «_____ — систематическое наблюдение за состоянием окружающей среды и потенциально опасных объектов для своевременного выявления угроз возникновения ЧС.

Ответ.

Задание 18

Дополните фразу. Оперативные мероприятия - _____:

Ответ.

Задание 19

Дополните фразу. Что является основной целью диспетчера на этапе приема экстренного вызова?

Ответ:

Задание 20

Дополните фразу. Абонент сообщает о задымлении в подъезде, но назвать адрес не может, так как сильно волнуется. Первое действие диспетчера _____

Ответ:

3. Ключи к оцениванию**Вариант 1.**

№ Задания	Верный ответ	Критерии
1	1 – Б, 2 – А, 3 – Г, 4 – В	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
2	1 – В, 2 – А, 3 – Г, 4 – Б	
3	Ответ: а, б Обоснование: Информация поднимается по иерархии РСЧС — от местного до федерального уровня.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
4	Ответ: б) Обоснование: Авария на транспорте — техногенное происшествие. При 10–50 пострадавших — муниципальный уровень ЧС.	
5	1 – Б, 2 – А, 3 – В, 4 – Г	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
6	В, Г, Б, А, Д	
7	Б, Г, А, В, Д	
8	Д, А, Б, Г, В	
9	Б, А, Г, В, Д	
10	В, Д, Б, А, Г	
11	Представиться, определить суть, установить место, оценить угрозу жизни.	
12	Через 112 звонок поступает в ЦОУ 112, где диспетчер выступает как единый «навигатор».	
13	Ложный вызов – заведомо недостоверное сообщение о происшествии. Последствия: административная или уголовная ответственность (ст. 207 УК РФ).	
14	Создается черновая карточка. Опрос: заполнение полей. Классификация и направление: выбор и передача вызова в службы.	
15	Немедленно направить силы ближайшего или вероятного подразделения. Главное – не задерживать отправку помощи.	1 б – полное правильное соответствие; 0 б – остальные случаи
16	Режим чрезвычайной ситуации	
17	Мониторинг ЧС	
18	Оперативные мероприятия — действия по непосредственной защите населения при возникновении ЧС	
19	Быстро и точно определить тип происшествия, его адрес и угрозу	

	жизни	
20	Использовать систему АЛН для определения адреса и уточнить его у абонента	

Вариант 2.

Задание 1

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между ключевым вопросом диспетчера и типом происшествия, для которого он наиболее критичен.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Вопрос		Происшествие	
А	Что горит? Квартира, машина, мусор?	1	ДТП
Б	Сколько примерно автомобилей участвовало? Есть ли зажатые?	2	Пожар
В	Какие симптомы у человека? В сознании? Дышит?	3	Острое заболевание
Г	Вы чувствуете запах газа только у себя или в подъезде?	4	Утечка газа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 2

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между действием диспетчера и этапом обработки вызова.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Действие		Этап	
А	Служба 112, диспетчер Иванов. Что у вас случилось?	1	Уточнение обстоятельств
Б	Пожарная часть и скорая уже направлены, ожидайте. Вам я остаюсь на линии	2	Первичный прием, идентификация
В	Уточните, на каком именно перекрестке и сколько пострадавших?	3	Направление сил и информирование абонента
Г	Ввод данных в электронную карточку происшествия	4	Регистрация и документирование

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 3

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие каналы могут использоваться для поступления сообщений в ЕДДС?

- а) Телефонный вызов 112
- б) Текстовый вызов (SMS, мессенджеры)
- в) Информация от видеонаблюдения (при интеграции с системой-112)
- г) Сообщения от граждан через портал «Госуслуги»
- д) Автоматические сигналы с датчиков (пожар, задымление, затопление)

Задание 4

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Кто несет ответственность за организацию информационного обмена между ЕДДС и ЦУКС?

- а) Оператор системы-112
- б) Должностные лица, уполномоченные соглашением

- в) Глава муниципального образования
г) Руководитель ЦУКС

Задание 5

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между возможной нештатной ситуацией и действием диспетчера.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Ситуация		Действие	
А	Абонент утверждает, что видит подозрительный предмет, похожий на бомбу	1	Немедленно передать вызов в полицию и МЧС, дать инструкции по эвакуации на безопасное расстояние, не использовать радиосвязь рядом с предметом
Б	Связь с абонентом прервалась во время разговора о драке с поножовщиной	2	Использовать АЛН, перезвонить, если нет ответа – направить полицию и скорую по последнему известному адресу
В	Поступил звонок с угрозой минирования школы	3	Зафиксировать всю информацию, немедленно передать в полицию и ФСБ, задействовать план взаимодействия на такой случай
Г	Абонент сообщает о крупном ДТП с десятками пострадавших	4	Немедленно поднять по тревоге все ближайшие службы (скорая, МЧС, полиция), доложить старшему смены для координации и запроса дополнительных сил

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 6

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность уточняющих вопросов при вызове «Скорая, у мужа болит сердце!».

Действия:

- А) «Скажите точный адрес, где вы находитесь?»
Б) «Ваш муж в сознании? Он дышит?»
В) «Скажите ваше имя и телефон для связи?»
Г) «Как давно это началось? Он принимал какие-то лекарства?»
Д) «У него были раньше проблемы с сердцем?»

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 7

Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите в правильном порядке приоритеты информации, которую нужно получить от абонента в первую очередь (1 – наивысший приоритет):

Действия:

- А) Номер телефона звонящего
Б) Точный адрес происшествия
В) Наличие пострадавших и угрозы жизни
Г) Тип происшествия (пожар, ДТП, драка)
Д) Подробное описание внешности подозреваемого (если речь о преступлении)

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 8

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность регистрации информации о вызова в карточке:

Действия:

- А) Ввод номера телефона и адреса (из АЛН и уточненного)
Б) Выбор типа происшествия из классификатора
В) Отметка о направлении вызова в конкретные службы с временем

Г) Запись сути происшествия со слов абонента (поле «Дополнительная информация»)

Д) Фиксация времени поступления звонка (автоматически)

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 9

Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите в логической последовательности этапы развития разговора с агрессивно настроенным абонентом:

Действия:

А) Четко и твердо обозначить цель разговора: «Я помогу вам, но для этого нужен адрес»

Б) Дать ему высказаться первые 15-20 секунд без перебивания

В) После получения информации, сообщить о направлении помощи и завершить разговор

Г) Сохранять спокойный, нейтральный, но уверенный тон голоса

Д) Игнорировать оскорбления, переводить разговор на суть происшествия

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 10

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность взаимодействия диспетчера 112 с диспетчером специализированной службы (например, скорой помощи) при передаче вызова:

Действия:

А) Сообщить обратный номер связи (телефон диспетчера 112 или номер карточки)

Б) Назвать себя и службу: «112 – Скорой, прием»

В) Получить подтверждение о принятии вызова и, при необходимости, уточняющие вопросы

Г) Передать основную информацию: адрес, тип происшествия, количество и состояние пострадавших, особые обстоятельства

Д) Дождаться, когда диспетчер специализированной службы подтвердит готовность принять информацию

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 11

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что такое «алгоритмизированный опрос» и какова его цель в работе диспетчера? Приведите пример на основе вызова о пожаре.

Эталонный ответ:

Задание 12

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите порядок действий диспетчера при поступлении «тихого вызова», когда абонент шепотом сообщает, что в доме грабитель, и боится говорить громко.

Эталонный ответ:

Задание 13

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Каковы особенности приема и обработки вызова от лица с явными психическими отклонениями (бред, неадекватная оценка ситуации)? На что должен обращать внимание диспетчер?

Эталонный ответ:

Задание 14

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое значение имеет контрольное переспрашивание ключевой информации (особенно адреса) у абонента? Приведите формулировку, как это можно сделать корректно.

Эталонный ответ:

Задание 15

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Объясните понятие «эмпатийное слушание» в работе диспетчера. Как оно помогает в сборе информации от абонента в состоянии паники?

Эталонный ответ:

Задание 16

Дополните фразу. «_____ — комплекс мероприятий по заблаговременному получению информации о характере и масштабах возможных ЧС.

Ответ.

Задание 17

Дополните фразу. «_____ — доведение до граждан сведений о возникших ЧС, мерах безопасности и порядке действий.

Ответ.

Задание 18

Дополните фразу. Обязательным элементом информации, получаемой от звонящего в службу 112, является _____

Ответ:

Задание 19

Дополните фразу с большой буквы. «_____ — это способность очаровывать людей, притягивать внимание и вдохновлять на действия»

Ответ:

Задание 20

Дополните фразу. При поступлении вызова от человека с нарушением слуха и речи через систему СМС-сообщений на номер 112 диспетчер должен вести диалог в текстовом формате, соблюдая те же алгоритмы выяснения обстоятельств, определить необходимые службы и направить им вызов, и сообщить абоненту, что помощь направлена, и уточняет возможность оставаться на _____

Ответ:

3. Ключи к оцениванию

Вариант 2.

№ Задания	Верный ответ	Критерии
1.	1 – Б, 2 – А, 3 – В, 4 – Г	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
2.	1 – Б, 2 – В, 3 – А, 4 – Г	
3.	Ответ: а, б, в, д Обоснование: Портал «Госуслуги» не является прямым каналом приема экстренных сообщений	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
4.	Ответ: б) Обоснование: Соглашения между органами определяют перечень ответственных лиц за организацию обмена.	
5.	1 – А, 2 – Б, 3 – В, 4 – Г	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
6.	А, Б, Г, Д, В	
7.	Б, В, Г, Д, А	
8.	Д, А, Б, Г, В	
9.	Г, Б, А, Д, В	
10.	Б, Д, Г, А, В	
11.	Строгая последовательность вопросов для каждого типа происшествия, цель быстро собрать всю критически важную информацию без потери времени.	
12.	Перейти на шепот. Задавать вопросы, на которые можно ответить «да/нет» или цифрами. Уточнить адрес через АЛН и подтверждение. Немедленно направить наряд полиции с тихим подъездом.	
13.	Особенности: Сохранять спокойствие, не спорить. Вычленять из речи конкретные факты. Оценить опасность	

	для звонящего и окружающих.	
14.	Значение: исключение ошибок восприятия на слух и опечаток.	
15.	Эмпатийное слушание – слушание с пониманием и принятием эмоций собеседника, без осуждения.	
16.	Прогностическое обеспечение	
17.	Информирование населения	
18.	Место происхождения	
19.	Харизма	
20.	связи.	

**МДК.01.06 «Автоматизированные системы управления и связь»
Тестовые задания**

Вариант 1

1. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Что такое автоматизированная система управления (АСУ)?

- а) система, работающая полностью без участия человека;
- б) комплекс аппаратных и программных средств для управления технологическими и организационными процессами;
- в) исключительно программное обеспечение для учёта;
- г) сеть компьютеров для обмена файлами.

Ответ.

Обоснование.

2. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какой из перечисленных элементов входит в состав АСУ?

- а) маркетинговая стратегия;
- б) кадровый резерв;
- в) информационное обеспечение (базы данных, форматы, классификаторы);
- г) финансовый план предприятия.

Ответ.

Обоснование.

3. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между действием диспетчера и этапом обработки вызова.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Действие		Этап	
А	Служба 112, диспетчер Иванов. Что у вас случилось?	1	Уточнение обстоятельств
Б	Пожарная часть и скорая уже направлены, ожидайте. Вам я остаюсь на линии	2	Первичный прием, идентификация
В	Уточните, на каком именно перекрестке и сколько пострадавших?	3	Направление сил и информирование абонента
Г	Ввод данных в электронную карточку происхождения	4	Регистрация и документирование

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

4. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Куда передается информация, если ЧС выходит за рамки муниципалитета?

- а) В ЕДДС субъекта РФ
- б) В ЦУКС МЧС России
- в) В прокуратуру
- г) В министерство здравоохранения
- д) В федеральную налоговую службу

Ответ.

Обоснование.

5. Прочитайте условие, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какой из вариантов не является видом связи

- а) оперативно-диспетчерская связь
- б) всё указанное относится к видам связи
- в) связь на пожаре
- г) управленческая связь

Ответ.

Обоснование.

6. Прочитайте условие, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Что такое «входная информация» в АСУ?

- а) отчёты, отправляемые руководством;
- б) данные, поступающие в систему из внешних источников или подчинённых подсистем;
- в) инструкции для операторов;
- г) архивные файлы прошлых периодов.

Ответ.

Обоснование.

7. Прочитайте условие, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Укажите главную особенность баз данных

- а) Ориентация на передачу данных.
- б) Ориентация на оперативную обработку данных и работу с конечным пользователем.
- в) Ориентация на интеллектуальную обработку данных.
- г) Ориентация на предоставление аналитической информации.

Ответ.

Обоснование.

8. Прочитайте условие, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какой вид связи приоритетен при отсутствии GSM-сигнала?

- а) электронная почта;
- б) факс.
- в) мессенджер;
- г) радиосвязь (УКВ, КВ);

Ответ.

Обоснование.

9. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Что такое иерархия в АСУ?

Эталонный ответ.

10. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какой компонент АСУ обеспечивает передачу данных между диспетчером и выездными бригадами?

Эталонный ответ.

11. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что такое «автоматическое распределение вызовов» (АСД)?

Эталонный ответ.

12. Дополните фразу. Функция которая не входит в базовый набор функций АСУ называется ____?

Ответ.

13. Дополните фразу. Телефонной связью называется _____

Ответ.

14. Дополните фразу. Каналом связи называется ____

Ответ.

15. Дополните фразу. « _____ -это совокупность действий по преобразованию, структурированию, анализу и интерпретации данных с целью получения нового знания, решения задачи или автоматизации процесса.»

Ответ.

16. Дополните фразу. « _____ -это информация, подлежащая передаче и выраженная в определённой форме».

Ответ.

17. Прочитайте текст и установите правильную последовательность действий диспетчера при приёме сообщения о происшествии.

- а) Контроль выполнения выезда сил и средств.
- б) Сбор информации по ключевым вопросам («Что? Где? Кто?»);
- в) Передача данных в ЦУКС и ДДС экстренных служб;
- г) Заполнение унифицированной карточки информационного обмена;
- д) Приветствие и установление контакта с абонентом;

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

18. Прочитайте текст и установите последовательность. Как устроен принцип работы телефонной связи:

А. Передача по каналу связи.

В. Преобразование голоса в вид, в котором он будет передаваться по линиям связи (модуляция сигнала, сжатие в пакет данных и пр.).

С. Декодирование.

Д. В конечной точке происходит обратное преобразование сигнала в голос, чтобы телефонный абонент смог понять его.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--

19. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какова основная функция аппаратно-программного комплекса (АПК) ЕДДС?

Эталонный ответ.

20. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Дайте определение внутренней маршрутизации.

Эталонный ответ.

3. Ключ к оцениванию.

Вариант 1.

№ задания	Верный ответ	Критерии
1	Ответ: б) Обоснование: комплекс аппаратных и программных средств для управления технологическими и организационными процессами.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
2	Ответ: в) Обоснование: комплекс технических и программных решений, предназначенных для автоматизации процессов управления объектами различной сложности.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
3	Ответ. 1 – Б, 2 – В, 3 – А, 4 – Г	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
4	Ответ: а, б Обоснование: Информация поднимается по иерархии РСЧС — от местного до федерального уровня.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
5	Ответ: б) Обоснование: извещения; оперативно-диспетчерскую; на пожаре; административно – управленческую	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
6	Ответ: б) Обоснование: это информация, поступающая в систему в виде документов, сообщений, данных, сигналов, необходимая для выполнения её функций.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
7	Ответ: б) Обоснование: структурированное хранение связанных между собой данных.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
8	Ответ: г) Обоснование: Радиосвязь позволяет передавать информацию на большие расстояния без проводов, что особенно важно при отсутствии GSM-сигнала	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
9	Ответ: это многоуровневая структура, которая разделяет систему на несколько слоёв.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
10	Ответ: обеспечивает передачу данных между диспетчером и исполнителями.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
11	Ответ: система маршрутизации звонков на свободного оператора по заданным правилам.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
12	Ответ: Функции автоматизированной системы управления (АСУ) в общем случае включают в себя планирование и прогнозирование, учёт, контроль, анализ, координацию и регулирование.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
13	Ответ: Передача на расстояние речевой информации, осуществляемая электрическими сигналами, распространяющимися по проводам, или радиосигналами; вид электросвязи.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
14	Ответ: совокупность технических средств для передачи информации от отправителя к получателю.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
15	Ответ: Обработка информации	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
16	Ответ: Сообщение	1 б-полное правильное соответствие

		0 б-остальные случаи
17	д- б- г- в- а	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
18	Ответ: В;А;С;D.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
19	АПК ЕДДС автоматизирует ключевые процессы: приём вызовов, обработку данных, маршрутизацию информации.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
20	Ответ: Внутренняя маршрутизация (протокол внутреннего шлюза, IGP) — это тип протокола маршрутизации, используемый для обмена информацией о маршрутах между шлюзами (обычно маршрутизаторами) внутри автономной системы, т.е. это если вызов предназначен для внутреннего абонента, то система просто соединяет линии внутри сети.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи

Вариант 2

1. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Назначение радиосвязи в пожарной охране:

Эталонный ответ.

2. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какой из элементов входит в оконечное устройство сигнально-переговорного устройства типа СПУ-ЗК:

- а) транзисторный усилитель;
- б) катушка кабеля;
- в) батарея и два разъёма;
- г) все ответы верны.

Ответ.

Обоснование.

3. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Общение, которое осуществляется с помощью слов и языка.	А	Вербальное общение
2	Способ общения, в котором используются жесты, мимика и другие невербальные сигналы.	Б	Невербальное общение
3	Умение внимательно слушать собеседника, показывая интерес и понимание его мыслей и чувств.	В	Активное слушание

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

4. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что включает контроль за передачей вызова?

- а) Подтверждение получения карточки ДДС
- б) Фиксация времени выезда бригады
- в) Получение отчета о завершении реагирования
- г) Повторный звонок абоненту для уточнения

Ответ.

Обоснование.

5. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Определение симплексная связь:

- а) это двусторонняя радиосвязь, при которой каждый абонент ведет только прием или только передачу поочередно, выключая, свой передатчик на время приема.
- б) двухсторонняя связь, при которой в каждом из пунктов связи передача и приём сообщений производятся поочередно на двух разных частотах.
- в) двусторонняя электросвязь, между 2 абонентами при которой, в каждом из них передача или приём ведётся одновременно.

Ответ.

Обоснование.

6. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

В горах происходит поиск пропавших туристов. Какие факторы необходимо учитывать при организации связи в горах? Выберите правильные ответы.

- а) резкая пересеченность рельефа и наличие труднопреодолимых препятствий;
- б) горный массив не оказывает существенного влияния на работу средств связи;
- в) ограниченности дорожных трасс и трудность передвижения по ним;
- г) экранирующие действия горных массивов на работу средств УКВ радиосвязи
- преобладание каменных грунтов, облегчающих инженерное оборудование узлов связи и прокладку линий связи.

Ответ.

Обоснование.

7. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Какие особенности цифрового сигнала:

- а) Аналоговый сигнал преобразуется в цифровой с помощью процессоров, которые разбивают непрерывную волну на дискретные значения (оцифровка).
- б) Цифровой сигнал передаётся в виде импульсов: «есть сигнал» (1) или «нет сигнала» (0).
- в) Графически цифровой сигнал выглядит как ступенчатая линия или прямоугольная волна, где значения меняются скачкообразно.
- г) Все ответы верны.

8. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что включает в себя простейшая система громкоговорящей связи.

Эталонный ответ.

9. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Цель информатизации общества заключается в

- а) справедливом распределении материальных благ;
- б) удовлетворении духовных потребностей человека;
- в) максимальном удовлетворении информационных потребностей отдельных граждан, их групп, предприятий, организаций и т. д. за счет повсеместного внедрения компьютеров и средств коммуникаций.

10. Дополните фразу. Информация это

Ответ.

11. Прочитайте вопрос, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Назовите виды телефонной связи:

- а) Связь общего пользования, внутриучрежденческая связь, особые виды;
- б) Связь корпоративная, связь внутренняя;
- в) Внутриучрежденческая связь, связь общего пользования;
- г) Связь общего пользования, связь корпоративная, связь внутренняя.

12. Дополните фразу. Унифицированная карточка информационного обмена в системе-112 называется электронный документ, автоматически формируемый при обращении пользователя услугами _____ ?

Эталонный ответ.

13. Дополните фразу. «_____ -это совокупность действий по преобразованию, структурированию, анализу и интерпретации данных с целью получения нового знания, решения задачи или автоматизации процесса»

Ответ.

14. Дополните фразу. Диспетчер ЕДДС должен проходить повышение квалификации не реже одного раза в _____ в течение всей трудовой деятельности.

14. Дополните фразу. «_____ — это совокупность технических устройств и среды распространения сигналов, которые обеспечивают передачу сообщений от источников к потребителям».

Ответ.

15. Дополните фразу. «_____ — это последовательность сообщений, описывающих состояние элементов системы в определённый момент времени, направленных от их источника к получателю.

Ответ.

16. Дополните фразу. «_____ – передача информации при помощи систем электросвязи, обеспечивающих одновременную и независимую передачу сообщений от нескольких отправителей к такому же числу получателей по независимым каналам связи, образованным в одной общей линии связи (проводной, радио, волоконно-оптической).

Ответ.

18. Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность букв слева направо.

Расставьте по порядку принцип передачи сообщений:

A. Система электросвязи

B. Преобразователь сообщений в сигнал

C. Источник сообщений

D. Преобразователь сигналов в сообщение.

E. Получатель сообщений

--	--	--	--	--

19. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Куда передается информация из ДДС при масштабной ЧС?

Эталонный ответ.

20. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Дайте определение внешней маршрутизации.

Эталонный ответ.

Вариант 2.

№ задания	Верный ответ	Критерии
1	Ответ: Радиосвязь в пожарной охране предназначена для обеспечения оперативного управления, связи с пожарными или оперативно-служебными автомобилями, подразделениями пожарной охраны и аварийно-спасательными формированиями.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
2	Ответ: г) Обоснование: входят транзисторный усилитель с вызывной кнопкой, катушка кабеля длиной 166 м, источник питания — батарея и два разъёма для подключения гарнитуры и линейных кабелей при последовательном соединении двух оконечных устройств.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
3	Ответ: а-1, б-2, в-3.	2 б – полный правильный ответ;

		1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
4	Ответ: а, б, в Обоснование: Контроль завершается только после получения отчета от ДДС о результатах выезда	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
5	Ответ: а) Обоснование: Симплексная связь — это двусторонняя радиосвязь	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
6	Ответ: а) Обоснование: При организации связи в горах необходимо учитывать резкую пересечённость рельефа и наличие труднопреодолимых препятствий.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
7	Ответ: г) Обоснование: Аналоговый сигнал преобразуется в цифровой с помощью процессоров, которые разбивают непрерывную волну на дискретные значения (оцифровка). Цифровой сигнал передаётся в виде импульсов: «есть сигнал» или «нет сигнала».	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
8	Ответ: Простейшая система громкоговорящей связи включает в себя микрофон, усилительное оборудование и громкоговорители.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
9	Ответ: в) Обоснование: Цель информатизации общества заключается в максимальном удовлетворении информационных потребностей отдельных граждан, их групп, предприятий, организаций.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
10	Ответ: в) Обоснование: Информация - это предварительно обработанные данные, годные для принятия управленческих решений;	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
11	Ответ: а) Обоснование: Телефонную связь можно разделить на: Связь общего пользования и внутриучрежденческую.	2 б – полный правильный ответ; 1 б – один из правильных ответов не указан; 0 б – остальные случаи
12	Ответ: связи в систему 112.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
13	Ответ: Обработка информации	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
14	пять лет	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
15	Ответ: Система электрической связи	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
16	Ответ: Информационный поток	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи

17	Ответ: Многоканальная связь	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
18	Ответ: С;А;В;D,E	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
19	Ответ. Информация идет по иерархии: ДДС, ЕДДС, ЦУКС, РСЧС.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи
20	Ответ: Внешняя маршрутизация - это маршрутизация между автономными системами в автоматизированных системах управления.	1 б-полное правильное соответствие 0 б-остальные случаи

2.4 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине по МДК 01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов и МДК 01.04 Технология оперативного взаимодействия с населением в ЧС - экзамен, спецификация которого содержится в данном комплекте ФОС. На экзамен могут выноситься теоретические вопросы и задачи.

Обучающиеся допускаются к сдаче экзамена при отсутствии задолженностей и выполнении всех видов самостоятельной работы, лабораторных, практических, предусмотренных рабочей программой и календарно-тематическим планом дисциплины.

Перечень вопросов к экзамену по МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов

1. Профессиональное здоровье.
2. Стресс, виды, фазы развития.
3. Стрессогенные ситуации в профессиональной деятельности, механизмы накопления у специалистов оперативных служб, негативные последствия в профессиональной и личной сферах.
4. Профессиональные кризисы.
5. Синдром профессионального выгорания.
6. Психосоматика.
7. Отсроченные реакции на травматический стресс
8. Система мероприятий и принципы психологической профилактики негативных последствий профессионального стресса в оперативных службах МЧС России.
9. Организация труда и отдыха, психогигиена и психопрофилактика нарушений профессионального здоровья.
10. Психологическая поддержка.
11. Психологическое сопровождение.
12. Психологическая реабилитация.
13. Психологические аспекты и особенности работы в составе команды оперативных служб.
14. Принципы работы, критерии эффективности.
15. Мотивация, целенаправленность, структурированность, согласованность, результативность.
16. Адаптация нового сотрудника.
17. Элементы психологии управления.
18. Организованность командной работы.
19. Психологическая поддержка, социально-психологический климат.
20. Культура общения.
21. Кодекс профессиональной этики.
22. Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия.
23. Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов.
24. Приёмы конструктивного общения.

25. Активное слушание. Конфликтное общение. Стратегии бесконфликтного общения.
26. Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации.
27. Острые стрессовые реакции.
28. Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой.
29. Взаимодействие с абонентом суицидентом.
30. Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством.

Перечень вопросов к экзамену по МДК 01.04 Технология оперативного взаимодействия с населением в ЧС

1. Межведомственная координация при ликвидации ЧС. Роль КЧС и ОПБ.
2. ЕДДС. Её основные функции и место в системе РСЧС.
3. Источник ЧС. Примеры источников для разных типов ЧС.
4. ЦУКС. Его назначение, цели и задачи.
5. Каналы оперативного информирования населения: традиционные и современные. Их преимущества и недостатки.
6. Экологические ЧС. Их долгосрочные последствия.
7. Распределение обязанностей между федеральными, региональными и муниципальными органами власти при организации реагирования на ЧС разного масштаба.
8. УКИО. Её структура и роль в процессе взаимодействия ЕДДС и ЦОВ.
9. Цели создания ЕДДС как координирующего органа для ДДС.
10. Интеграция системы-112 с другими информационными системами (ЭРА-ГЛОНАСС, системы мониторинга ЧС и т.д.). Роль ЕДДС и ЦОВ в этом процессе.
11. Режимы функционирования ЕДДС.
12. Биологические ЧС. Особенности эпидемий, эпизоотий и эпифитотий.
13. Определение чрезвычайной ситуации (ЧС) согласно ФЗ № 68-ФЗ. Классификация ЧС по масштабам, причинам возникновения и характеру поражающих факторов.
14. ОКСИОН. Структура и функционал.
15. Мероприятия проводимые на этапе предупреждения ЧС. Превентивные меры для природных и техногенных угроз.
16. Основные задачи муниципальной КЧС и ОПБ. Их реализация в повседневной деятельности.
17. Классификация ЧС по скорости развития .
18. Роль ЕДДС как органа повседневного управления в территориальной подсистеме РСЧС муниципального уровня.
19. Понятие РСЧС. Структура, уровни и режимы функционирования системы.
20. Мероприятия первоочередного жизнеобеспечения пострадавшего населения.
21. Классификация ЧС по масштабу последствий. Критерии ЧС.
22. Классификация ЧС по продолжительности действия. Примеры кратковременных и затяжных ЧС.
23. Пять уровней РСЧС. Территориальная привязка, основные органы управления; зоны ответственности.
24. Роль КЧС и ОПБ в структуре РСЧС.
25. Организация работы оперативного штаба при ликвидации ЧС. Его задачи, состав и порядок принятия решений.
26. Задачи КЧС и ОПБ по планированию мероприятий по защите населения и территорий от ЧС.
27. Алгоритм оперативного информирования населения при различных типах ЧС. Их отличия.
28. Силы и средства РСЧС. Их классификация по назначению.
29. Оповещение и информирование населения при введении режима ЧС. Каналы связи. Роль ЕДДС в этом процессе.
30. Классификация ЧС по возможности прогнозирования.
31. Порядок перевода ЕДДС из режима повседневной деятельности в режим повышенной готовности. Действия ЕДДС предпринимаемые в режиме чрезвычайной ситуации.
32. Документы, которые ведутся в ходе дежурства в ЕДДС.
33. Алгоритм действий дежурного ЕДДС при получении сигнала о возникновении ЧС.

34. Основные формы межведомственного взаимодействия: обмен информацией, совместные планы, учения, координационные совещания.
35. Организация взаимодействия ЦУКС с НЦУКС и региональными центрами.
36. Цели создания ЕДДС и ЦУКС как элементов системы РСЧС. Их принципиальное отличие по уровню функционирования.
37. Порядок перехода между режимами функционирования РСЧС. Ответственные за решение о смене режима.
38. Взаимодействие ЕДДС с территориальными подразделениями МЧС, МВД, Минздрава и других ведомств.
39. Обмен данными между системами «112» и информационными ресурсами ЕДДС. Технические решения.
40. Цели и задачи взаимодействия ЕДДС и ЦОВ при возникновении и развитии ЧС.
41. Особенности взаимодействия при межрегиональной ЧС. Координация действий ЦОВ и ЕДДС с региональными центрами МЧС.
42. Подготовка населения к действиям в условиях ЧС в рамках системы РСЧС. Формы обучения и информирования населения.
43. Уровни функционирования ЦУКС в структуре РСЧС.
44. Регламенты и алгоритмы, определяющие порядок взаимодействия ЕДДС и ДДС при получении сигнала о ЧС.
45. Радиационные ЧС. Отличие от других типов ЧС. Классификация радиационных ЧС по масштабу

3. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

3.1 Критерии оценивания практических и лабораторных работ

- оценка «5» ставится, если:

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;
- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;
- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

- оценка «4» ставится, если:

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;
- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

- оценка «3» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;
- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки;
- в письменном отчете по работе допущены ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

- оценка «2» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;

- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;
- на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

3.2 Критерии оценивания самостоятельной работы

Оценка «5» ставится если:

- Студент свободно применяет знания на практике;
- Не допускает ошибок в воспроизведении изученного материала;
- Студент выделяет главные положения в изученном материале и не затрудняется в ответах на видоизмененные вопросы;
- Студент усваивает весь объем программного материала;
- Материал оформлен аккуратно в соответствии с требованиями;

Оценка «4» ставится если:

- Студент знает весь изученный материал;
- Отвечает без особых затруднений на вопросы преподавателя;
- Студент умеет применять полученные знания на практике;
- В условных ответах не допускает серьезных ошибок, легко устраняет определенные неточности с помощью дополнительных вопросов преподавателя;
- Материал оформлен недостаточно аккуратно и в соответствии с требованиями;

Оценка «3» ставится если:

- Студент обнаруживает освоение основного материала, но испытывает затруднения при его самостоятельном воспроизведении и требует дополнительных дополняющих вопросов преподавателя;
- Предпочитает отвечать на вопросы воспроизводящего характера и испытывает затруднения при ответах на воспроизводящие вопросы;
- Материал оформлен не аккуратно или не в соответствии с требованиями;

Оценка «2» ставится если:

- У студента имеются отдельные представления об изучаемом материале, но все, же большая часть не усвоена; -
- Материал оформлен не в соответствии с требованиями.

3.3 Критерии оценивания тестовых заданий

Тест оценивается по пятибалльной шкале следующим образом:

Стоимость каждого вопроса – 1 балл.

За правильный ответ обучающийся получает 1 балл.

За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов.

3.4 Критерии оценивания экзамена

Экзамен проводится в письменной форме. Экзаменационный билет, включает в себя два вопроса из теоретической части.

Каждый из двух вопросов оценивается отдельно.

По результатам оценивания двух вопросов оценка соответствует средней.

Оценка ответов на теоретические вопросы производится по пятибалльной шкале и выставляется согласно критериям, приведенным ниже.

Оценка «5» (отлично) ставится если:

- Полно раскрыто содержание материала билета: исчерпывающие и аргументированные ответы на вопросы в билете.
- Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, не требует дополнительных пояснений, точно используется терминология.

- Демонстрируются глубокие знания дисциплины.
- Даны обоснованные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» (хорошо) ставится если:

- Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются систематизировано и последовательно.
- Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, в изложении допущены небольшие пробелы (неточности), не искажившие содержание ответа.
- Материал излагается уверенно, в основном правильно даны все определения и понятия.
- При ответе на дополнительные вопросы полные ответы даны только при помощи наводящих вопросов.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится если:

- Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса.
- Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после наводящих вопросов.
- Демонстрируются поверхностные знания дисциплин специальности; имеются затруднения с выводами.
- При ответе на дополнительные вопросы ответы даются только при помощи наводящих вопросов.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится если:

- Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, не раскрыто его основное содержание.
- Допущены грубые ошибки в определениях и понятиях, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов.
- Демонстрирует незнание и непонимание существа экзаменационных вопросов.
- Не даны ответы на дополнительные или наводящие вопросы комиссии.