

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Костромской государственной университет

Кафедра техносферной безопасности

Т. Ю. Лустgarten

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
ПМ.03 «ОКАЗАНИЕ СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ
ЗАЯВИТЕЛЯМ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ ИМИ
ВОЗНИКШИХ ПРОБЛЕМ БЕЗОПАСНОСТИ
И НАРУШЕНИЯ УСЛОВИЙ ЖИЗНИ»

Учебно-методическое пособие для обучающихся
по программе среднего профессионального образования
по специальности 20.02.05 «Организация оперативного (экстренного)
реагирования в чрезвычайных ситуациях»

*Текстовое учебное
электронное сетевое издание*

Кострома
КГУ
2026

УДК 355.58(0.034)
ББК 68.905я723-1я04
Л862

Рассмотрено и рекомендовано к изданию
редакционно-издательским советом КГУ

Р е ц е н з е н т :

А. Л. Бабкина, начальник курсов гражданской защиты
МКУ «Центр гражданской защиты города Костромы»

Л862 **Лустгартен, Т. Ю.**

Учебная практика ПМ.03 «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизни» : учебно-методическое пособие для обучающихся по программе среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 «Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях» / Т. Ю. Лустгартен. – Кострома : Костромской государственный университет, 2026. – 52, [1] с. – URL: [http:// library.kosgos.ru/ExtSearch.asp](http://library.kosgos.ru/ExtSearch.asp). – Загл. с титульного экрана. – Текст : электронный

Пособие содержит цель, задачи, требования к результатам прохождения практики, а также методики проведения занятий, кейс-задания и вопросы к зачету по учебной практике.

Предназначено для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 20.02.05 «Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях».

УДК 355.58(0.034)
ББК 68.905я723-1я04

© Лустгартен Т. Ю., 2026
© Костромской государственный
университет, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПМ.03 «ОКАЗАНИЕ СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ЗАЯВИТЕЛЯМ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ ИМИ ВОЗНИКШИХ ПРОБЛЕМ БЕЗОПАСНОСТИ И НАРУШЕНИЯ УСЛОВИЙ ЖИЗНИ»	6
1.1. Формируемые компетенции и ожидаемый результат	6
1.2. Цель и задачи практики	9
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	11
Практическое занятие 1. Ознакомительная лекция по программе учебной практики	11
Практическое занятие 2. Расширенный опрос заявителя и детализация проблемы.....	11
Практическое занятие 3. Оценка угроз и рисков для заявителя на месте происшествия.....	14
Практическое занятие 4. Применение аппаратно-программных средств для оперативного поиска информации	16
Практическое занятие 5. Формирование пошаговых рекомендаций для самостоятельного действия заявителя	19
Практическое занятие 6. Практика эффективной передачи информации и подтверждение понимания.....	21
Практическое занятие 7. Идентификация критических ситуаций для привлечения экстренных служб	23
Практическое занятие 8. Имитация связи с экстренными и другими службами	26
Практическое занятие 9. Передача специальной справочной информации и рекомендаций службам	28
Практическое занятие 10. Отработка координации действий заявителя до прибытия экстренных служб	31
Практическое занятие 11. Координация взаимодействия с несколькими службами.....	33
Практическое занятие 12. Ведение протоколов и отчетности по консультациям.....	36
Практическое занятие 13. Работа в команде и передача смены.....	39

Практическое занятие 14. Оказание справочно-консультативной помощи заявителям с особыми потребностями.....	41
Практическое занятие 15. Комплексная симуляция. Нестандартная ситуация.....	43
Практическое занятие 16. Итоговая аттестация по учебной практике (контрольная симуляция)	45
Практическое занятие 17. Подведение итогов. Самооценка сформированности компетенций.....	47
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТУ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	48
4. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ	50
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	52

ВВЕДЕНИЕ

Учебная практика, является одним из видов практической подготовки как формы организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Практика направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися видами профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника. Траектория формирования компетенций выделяет этапы (курсы) формирования в соответствии с календарным графиком учебного процесса, при этом соблюдается принцип нарастающей сложности.

Учебная практика носит *профессионально-ориентирующий* характер. Программа практики, разработана в соответствии с требованиями образовательной программы и утверждена на заседании кафедры. Учебная практика, ориентирована на формирование ключевых компетенций специалиста контактного информационного центра. Важно, чтобы практика была максимально приближена к реальным условиям работы.

1. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПМ.03 «ОКАЗАНИЕ СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ЗАЯВИТЕЛЯМ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ ИМИ ВОЗНИКШИХ ПРОБЛЕМ БЕЗОПАСНОСТИ И НАРУШЕНИЯ УСЛОВИЙ ЖИЗНИ»

1.1. Формируемые компетенции и ожидаемый результат

В результате прохождения учебной практики у обучающегося формируются следующие компетенции и индикаторы их достижения.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

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;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ПК 3.1. Определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте проис-

шествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку.

ПК 3.2. Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов.

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 3.4. Определять по результатам опроса заявителя перечень экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и других служб, специалисты, которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных 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 соответствии с рекомендациями по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов.

Обучающийся должен **знать**:

1. Порядок проведения опроса заявителя для выявления проблемы и определения необходимого перечня помощи (ПК 3.1).

2. Алгоритмы поиска справочной информации и методических материалов с использованием различных информационных ресурсов (ПК 3.2).

3. Принципы построения эффективной консультативной беседы и формы предоставления рекомендаций (ПК 3.3).

4. Критерии и порядок определения необходимости привлечения экстренных оперативных и других служб (ПК 3.4).

5. Правила использования аппаратно-программных средств для связи с заявителем и службами (ПК 3.5).

6. Основы координации действий между заявителем и специалистами других служб в типовых ситуациях (ПК 3.6).

Уметь:

1. Эффективно проводить опрос заявителя, выявлять суть проблемы и определять перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз (в условиях учебной симуляции) (ПК 3.1).

2. Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо учебных/резервных информационных ресурсов (ПК 3.2).

3. Осуществлять взаимодействие с заявителем в моделируемых ситуациях с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций в понятной для самостоятельного решения форме (ПК 3.3).

4. По результатам опроса заявителя определять перечень экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, ЕДДС и других служб, специалисты которых могут быть привлечены (ПК 3.4).

5. Осуществлять с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя для связи со специалистами «экстренных служб» (в условиях ролевой игры/симуляции) (ПК 3.5).

6. В простых смоделированных сценариях координировать действия «заявителя» и «специалистов» других служб по предоставлению рекомендаций до прибытия «сил реагирования» (ПК 3.6).

Навыки:

1. Первоначальный опыт проведения опроса заявителя и принятия решения о типе необходимой помощи.

2. Работа с информационно-справочными системами для поиска и подбора релевантной информации.

3. Эффективная коммуникация и консультирование в учебных условиях.

4. Идентификация ситуаций, требующих привлечения специализированных служб.

5. Использование средств связи для взаимодействия с условными службами и заявителями.

6. Первоначальный опыт координации действий в ограниченных учебных сценариях.

Знать:

1. Алгоритмы принятия решений о привлечении конкретных ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб в зависимости от типа и характера происшествия.

2. Порядок и правила использования аппаратно-программных средств для формирования, передачи и регистрации сообщений в различные экстренные службы.

3. Методики эффективного взаимодействия с заявителями при передаче справочной информации и рекомендаций, а также способы донесения рисков.

4. Типовые сценарии профессиональной деятельности специалиста по приему экстренных вызовов в различных контекстах.

5. Принципы работы с современными средствами поиска, анализа и интерпретации информации и информационными технологиями, используемыми в симулированных условиях.

6. Основы профессиональной этики и стандарты поведения при взаимодействии в коллективе, с заявителями и в чрезвычайных ситуациях.

7. Правила соблюдения охраны труда, безопасности жизнедеятельности и ресурсосбережения на учебном рабочем месте, а также основные действия в чрезвычайных ситуациях.

8. Структуру и содержание профессиональной документации, используемой в условиях учебной практики.

Уметь:

1. Определять необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных, аварийно-восстановительных и других служб, исходя из вводных данных симулированного вызова.

2. Использовать учебные (имитационные) аппаратно-программные средства для передачи сообщений в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью, а также для информирования о поступлении новых уточняющих данных и регистрации факта передачи.

3. Взаимодействовать с заявителем в симулированных условиях, передавать необходимую справочную информацию и/или рекомендации по правилам поведения, а также информировать о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций.

4. Выбирать адекватные способы решения типовых задач профессиональной деятельности, возникающих в ходе учебных ситуаций.

5. Эффективно использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, а также информационные технологии для выполнения заданий учебной практики.

6. Эффективно взаимодействовать с коллегами в учебной группе, работать в команде при решении практических задач.

7. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке, используя профессиональную лексику и соблюдая правила делового общения в рамках учебных сценариев.

8. Применять знания об охране труда, безопасности жизнедеятельности, действиях в чрезвычайных ситуациях и ресурсосбережении на учебном рабочем месте.

9. Оформлять учебную профессиональную документацию на государственном языке.

1.2. Цель и задачи практики

Цель практики: Систематизация, закрепление и углубление теоретических знаний и приобретение первоначального практического опыта по оказанию справочно-консультативной помощи заявителям в типовых ситуациях, моделирующих профессиональную деятельность, для формирования готовности к самостоятельной практической работе.

Задачи практики:

1. Отработать навыки опроса заявителя и определения необходимого объема справочной информации и/или рекомендаций.
2. Закрепить умения по поиску и систематизации справочной информации и методических материалов с использованием аппаратно-программных средств и информационных ресурсов.
3. Развить коммуникативные навыки взаимодействия с заявителем с целью эффективной передачи рекомендаций.
4. Сформировать умения по определению необходимости привлечения экстренных и других оперативных служб.
5. Освоить приемы использования аппаратно-программных средств для организации связи заявителя со специалистами других служб.
6. Закрепить навыки координации действий заявителя и привлеченных служб в условиях, приближенных к реальным.
7. Подготовить обучающегося к производственной практике и успешному освоению профессионального модуля.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Практическое занятие 1.

Ознакомительная лекция по программе учебной практики

Формат	Лекция
Цель	Ознакомление студентов с требованиями к прохождению практики
Ключевые развиваемые навыки	Умение оформлять текстовые документы
Методика выполнения работы	1. Проведение инструктажа по охране труда и пожарной безопасности. 2. Цель и задачи практики. 3. Компетенции, ЗУНы. 4. Индивидуальное задание. 5. Требования к отчету по практике. 6. Критерии оценки результатов практики. 7. Правила оформления дневника по практике. 8. Правила оформления текстовых документов КГУ
Критерии оценки/ Ожидаемый результат	Обучающиеся знают цель и задачи практики; правила оформления текстовых документов

Практическое занятие 2.

Расширенный опрос заявителя и детализация проблемы

Цель	Отработать навыки глубокого и систематического опроса заявителя для получения максимально полной информации, необходимой для точного определения проблемы и составления перечня рекомендаций
Оборудование:	– Два телефона (можно мобильных) для имитации звонка. – Бумага и ручка для оператора для фиксации информации и составления перечня
Формируемые компетенции:	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. (Эффективное взаимодействие)

Ожидаемый результат	Обучающийся умеет проводить детализированный опрос, выявляя все существенные факты и потребности заявителя в условиях, приближенных к реальным
Содержание	Рольевые игры «Оператор – Заявитель» с использованием усложненных сценариев. Фокус на выявление скрытых деталей, эмоционального состояния заявителя, уточнение хронологии событий и потенциальных рисков. Анализ эффективности опроса

Методика выполнения работы

Кейс-задание. Расширенный опрос заявителя и детализация проблемы

Формируемая компетенция:

Исходная ситуация (для оператора-студента).

Вы – оператор службы экстренной справочно-консультативной помощи. Вам поступает звонок.

Голос в трубке: «Алло! Помогите! У меня... у меня тут что-то случилось! Я не знаю, что делать...» (голос взволнованный, слышен посторонний шум).

Задание для студента-оператора.

1. Принять звонок и установить первичный контакт. Успокоить заявителя, представиться, выяснить имя заявителя (условное) и его номер телефона.

2. Провести расширенный опрос. С помощью вопросов выяснить максимально полную и детализированную информацию о происходящем. Ваша цель – не просто получить общую картину, но и выявить все существенные детали, потенциальные угрозы, понять потребности заявителя и его возможности для самостоятельных действий.

3. Выявить ключевую проблему. Определить, что именно произошло, какие угрозы актуальны в данной ситуации.

4. Сформулировать предварительный перечень необходимой справочной информации и/или рекомендаций. На основе собранной информации, определить, какая именно информация или какие конкретные действия заявителю необходимы в первую очередь для предотвращения (преодоления) угрозы. Записать этот перечень.

Роль «Заявителя» (играет другой студент или преподаватель).

– Исходные данные. Вы – [мужчина/женщина, ~45 лет]. Находитесь в своей квартире на 5-м этаже 9-этажного дома. Примерно 5–7 минут назад почувствовали резкий запах дыма. Сейчас запах усиливается. Звукового сигнала пожарной сигнализации нет.

– Дополнительные детали для раскрытия при опросе (необходимо выдавать информацию только после заданного вопроса):

Местонахождение запаха: запах идет из подъезда, с нижних этажей.

В квартире пока нет видимого дыма.

Состав семьи: в квартире, кроме вас, находится пожилая мать (ограничена в движении, спит в дальней комнате).

Соседи: соседей сверху слышно, но их звонок не отвечает.

Пути эвакуации: балкон есть, но он завален вещами. Окна открыты в комнате, но закрыты в коридоре.

Причины паники: сильная тревога за мать, не знаете, что делать, звонить ли в пожарную, или это просто кто-то «что-то жжет».

Возможные самостоятельные действия: есть огнетушитель (небольшой, порошковый), но не уверены, что умеете им пользоваться. Выход в подъезд пока свободен, но видимость начинает ухудшаться.

Поведение заявителя: взволнованный, немного растерянный, может сбиваться, задавать встречные вопросы («А что мне делать?!»), иногда повторять одно и то же. Информация выдается по частям, по мере задавания уточняющих вопросов оператором.

Инструкция для наблюдателя/оценщика (преподаватель или другой студент).

- Внимательно следить за ходом опроса.
- Оценить последовательность и логику вопросов оператора.
- Отметить, все ли существенные детали были выяснены.
- Оценить, насколько эффективно оператор успокаивал заявителя.
- Проверить, насколько точно составлен предварительный перечень информации/рекомендаций.

Ожидаемый результат (что студент-оператор должен представить после опроса):

1. Протокол опроса заявителя. Краткая запись основных полученных сведений (кто, что, где, с кем, что видел/чувствовал, что делал).

2. Оценка угрозы. Четкое формулирование основной угрозы (например: «Угроза задымления/пожара в подъезде, угроза жизни и здоровью заявителя и его пожилой матери»).

3. Предварительный перечень рекомендаций (действий) для заявителя:

Например, «Не открывать дверь в подъезд, плотно закрыть все двери, открыть окна для проветривания квартиры, оставаться в безопасном месте, приготовить мокрые полотенца для дверных щелей, проверить состояние матери, подготовить документы и ценности».

4. Предварительный перечень справочной информации (что еще может понадобиться):

Например, «Контактный телефон пожарной службы (101/112), информация о порядке эвакуации при задымлении, действия при невозможности самостоятельного выхода».

Практическое занятие 3.

Оценка угроз и рисков для заявителя на месте происшествия

Цель	Научиться быстро оценивать потенциальные угрозы жизни, здоровью, имуществу и правопорядку на основе информации, полученной от заявителя
Оборудование	– Бумага и ручка для фиксации анализа и рекомендаций. – Доступ к справочным материалам по действиям в случае задымления/пожара в подъезде (для подтверждения правильности рекомендаций, но не для прямого копирования)
Формируемые компетенции	ПК 3.1. (Определение рекомендаций по правилам поведения)
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет оперативно оценивать угрозы и риски на основе ограниченной информации, формулировать первоочередные меры безопасности
Содержание	Анализ мультимедийных кейсов (фото, аудио) с имитацией места происшествия. Обучающиеся должны идентифицировать риски и ранжировать их по степени критичности, предлагая первоочередные действия

Методика выполнения работы

Кейс-задание

Исходная ситуация (для оператора-студента)

Вы – оператор службы экстренной справочно-консультативной помощи. Вам поступил звонок от заявителя, и вы уже провели первичный опрос. Теперь ваша задача – на основе полученных данных оценить все актуальные угрозы и риски для заявителя и других лиц на месте происшествия, чтобы сформировать наиболее адекватный перечень первоочередных рекомендаций.

Входящие данные от заявителя (предоставляются студенту как «результат первичного опроса» для экономии времени):

- Заявитель: Женщина, 35 лет, находится дома одна.
- Место происшествия: Квартира на 3 этаже 5-этажного жилого дома.
- Событие: Заявитель только что обнаружила, что из входной двери (которая ведет в общий подъезд) идет резкий запах гари, похожий на запах горячей проводки или пластика. Запах довольно сильный.
- Дополнительные детали (получены при первичном опросе):
В квартире нет видимого дыма, но запах проникает.
Свет в квартире есть, электрические приборы работают исправно.
Заявитель звонила соседям, но никто не отвечает.
У заявителя нет огнетушителя.

Заявитель не видит источника запаха, он находится где-то в подъезде.

Заявитель чувствует себя нормально, но очень напугана.

Выход через подъезд пока возможен, но заявитель боится выходить из-за запаха.

Окна в квартире есть, можно открыть для проветривания.

Задание для студента-оператора

1. Классифицировать тип происшествия: определить, к какому типу инцидентов (пожар, утечка газа, химическое заражение, угроза имуществу и т. д.) относится данная ситуация.

2. Идентифицировать все потенциальные угрозы: перечислить все возможные угрозы для заявителя (и других потенциальных лиц), связанные с данной ситуацией (угроза жизни, здоровью, имуществу, безопасности жилища и т. д.). Разделить их на непосредственные (происходящие сейчас) и потенциальные (могущие возникнуть).

3. Оценить степень риска: определить, насколько высок риск реализации каждой из угроз (низкий, средний, высокий, критический).

4. Сформировать первоочередной перечень рекомендаций по правилам поведения. Исходя из выявленных угроз и их рисков, разработать четкие, пошаговые рекомендации для заявителя, которые помогут ей самостоятельно предотвратить или минимизировать угрозы. Рекомендации должны быть приоритизированы (что делать в первую очередь).

5. Обосновать выбор рекомендаций: объяснить, почему именно эти рекомендации выбраны, и как они способствуют предотвращению выявленных угроз.

Инструкция для наблюдателя/оценщика (преподаватель или другой студент)

- Оценить логичность классификации происшествия.
- Проверить полноту идентификации угроз (учет как явных, так и скрытых рисков).
- Оценить адекватность присвоения степени риска каждой угрозе.
- Особое внимание уделить соответствию разработанных рекомендаций выявленным угрозам и их приоритетности.
- Оценить, насколько убедительно студент обосновал свой выбор рекомендаций.

Ожидаемый результат (что студент-оператор должен представить).

1. Классификация происшествия: (Например: «Потенциальный пожар/короткое замыкание в подъезде»).

2. Перечень идентифицированных угроз и их степень риска:

Угроза удушья/отравления продуктами горения (критический риск).

Угроза распространения огня в квартиру (высокий риск).

Угроза паники/неправильных действий заявителя (средний риск).

Угроза обрушения конструкций (низкий, но потенциальный риск).

3. Первоочередной перечень рекомендаций по правилам поведения (пошагово):

Например:

1) немедленно сообщить об инциденте в пожарную службу по номеру 101/112;

2) плотно закрыть входную дверь и заткнуть щели мокрыми тряпками;

3) открыть окна в квартире для проветривания;

4) отключить электричество в квартире (общий рубильник);

5) собрать документы и ценности;

6) приготовиться к эвакуации через балкон (при невозможности выхода через подъезд);

7) оставаться на связи.

4. Краткое обоснование выбора рекомендаций: Объяснение, как каждая рекомендация снижает определенный риск.

Практическое занятие 4.

Применение аппаратно-программных средств для оперативного поиска информации

Цель	Закрепить навыки работы с реальными или полнофункциональными имитациями аппаратно-программных средств (АПС) и резервных информационных ресурсов для быстрого поиска необходимой справочной информации
Оборудование	– Компьютер с доступом в интернет (или к локальной учебной сети/базе данных). – Список «ключевых слов» для имитации поиска. – Бумага и ручка для фиксации найденной информации и составления проекта рекомендаций
Формируемые компетенции	ПК 3.2. (Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов)
Ожидаемый результат	Обучающийся уверенно использует АПС и информационные ресурсы для оперативного и точного поиска необходимой информации
Содержание	Выполнение заданий по поиску конкретной информации (контакты, инструкции, НПА) в условиях ограниченного времени, используя специализированное ПО или актуальные онлайн-ресурсы

Методика выполнения работы

Кейс-задание. Применение аппаратно-программных средств для оперативного поиска информации

Исходная ситуация (для оператора-студента).

Вы – оператор службы экстренной справочно-консультативной помощи. Вам поступил звонок от заявителя, который сообщил о необычном и тревожном происшествии. Вам необходимо оперативно найти соответствующую справочную информацию и методические материалы, чтобы правильно проконсультировать заявителя.

Входящие данные от заявителя (результат первичного опроса):

– Заявитель. Женщина, 40 лет, жительница частного сектора.

– Проблема. Вчера вечером заявитель обнаружила на своем дачном участке (границит с лесом) неизвестное металлическое устройство цилиндрической формы, размером около 30 см в длину и 10 см в диаметре, частично закопанное в землю. Устройство старое, ржавое, но выглядит подозрительно.

– Дополнительные детали:

Заявитель не трогала устройство, но осматривала его на расстоянии.

Она очень обеспокоена, так как на участке часто играют дети, и переживает, что это может быть опасный предмет.

Заявитель уже спрашивала соседей, но никто не знает, что это такое.

Заявитель не видела никаких опознавательных знаков на устройстве.

Она находится дома, других людей на участке нет.

Задание для студента-оператора

Вам необходимо представить, что вы работаете с доступом к внутренним базам данных службы, федеральным/региональным справочникам и интернет-ресурсам (которые могут быть имитированы или представлены реальными ссылками).

1. Определить ключевые слова для поиска. Исходя из описания заявителя, выделите основные термины и фразы, которые вы будете использовать для поиска информации.

2. Осуществить поиск информации. Используя предоставленные «АПС» (компьютер с доступом к учебным базам, имитация внутреннего портала, интернет-поиск по заданным ключевым словам), найдите следующую информацию:

– Примерные виды и описания похожих устройств, которые могут представлять опасность (например, старые боеприпасы, промышленные отходы, измерительные приборы).

– Общие рекомендации по поведению при обнаружении подозрительных, взрывоопасных или неизвестных предметов.

– Контактные данные и порядок обращения в специализированные службы, которые занимаются обезвреживанием таких предметов (например, МЧС, полиция, саперы).

– Примерные методические материалы или памятки для населения по данной теме.

3. Систематизировать найденную информацию. Кратко изложить основные выводы поиска, отделить важную информацию от второстепенной.

4. Сформировать проект первоначальных рекомендаций для заявителя. На основе найденной информации составить черновик пошаговых рекомендаций для заявителя, что ей нужно делать (или чего не делать), и в какие службы обращаться.

Инструкция для наблюдателя/оценщика (преподаватель или другой студент)

– Оценить адекватность выбранных ключевых слов для поиска.

– Проверить скорость и эффективность поиска информации.

– Оценить полноту и релевантность найденной информации.

– Отметить способность студента систематизировать информацию и отделить главное от второстепенного.

– Проверить соответствие проекта рекомендаций найденной информации и ситуации заявителя.

Ожидаемый результат (что студент-оператор должен представить).

1. Список ключевых слов/запросов, которые использовались для поиска.

2. Краткий отчет о поиске: Список найденных источников и выдержки из них, подтверждающие информацию. Например, «Найдено в разделе «Подозрительные предметы» на сайте МЧС: «Не приближаться, не трогать...»).

3. Обобщенная информация о видах угроз. Например, «Устройство может быть взрывоопасным предметом времен ВОВ, промышленным отходом с остаточным зарядом или исследовательским зондом. Наиболее вероятно – взрывоопасный предмет».

4. Проект пошаговых рекомендаций для заявителя.

Например,

1) ни в коем случае не трогать, не перемещать и не пытаться разобрать предмет.

2) обозначить место обнаружения предмета (например, воткнуть палку на безопасном расстоянии).

3) удалить всех посторонних, особенно детей, с участка на безопасное расстояние.

4) сообщить о находке в полицию (102) и/или МЧС (101/112), указав точное местоположение.

5) до прибытия специалистов не подходить к предмету ближе 50–100 м.

6) дождаться прибытия специалистов и предоставить им всю информацию.

5. Перечень служб, в которые необходимо обратиться.

**Практическое занятие 5.
Формирование пошаговых рекомендаций
для самостоятельного действия заявителя**

Цель	Отработать умение составлять четкие, логичные и реализуемые пошаговые инструкции для заявителя, направленные на самостоятельное решение его проблемы
Формируемые компетенции	ПК 3.1. (определение перечня рекомендаций), ПК 3.3. (передача рекомендаций)
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет создавать эффективные пошаговые рекомендации, максимально адаптированные для самостоятельного использования заявителем
Содержание	На основе различных кейсов, обучающиеся разрабатывают полные пошаговые алгоритмы действий для заявителей. Взаимная оценка и корректировка инструкций с учетом понятности и выполнимости

**Методика
выполнения работы**

Студентам предлагается три разноплановых кейса.

Кейс № 1. Медицинский. «Инородное тело в дыхательных путях (человек подавился)».

Ситуация. Заявитель в панике сообщает, что его родственник во время обеда внезапно перестал дышать, покраснел, судорожно хватается ртом воздух и держится за горло. Помощь еще в пути (ехать 10 минут).

Алгоритм действий для заявителя (рекомендации оператора).

1. Оценка. Спросите пострадавшего: «Ты подавился? Можешь говорить?» Если он только кивает – дыхательные пути перекрыты полностью.

2. Позиция. Встаньте сбоку и немного позади пострадавшего. Одной рукой придерживайте его за грудь и сильно наклоните его вперед.

3. Удары. Основанием ладони нанесите 5 резких ударов по спине (между лопатками). После каждого удара проверяйте, не вышло ли инородное тело.

4. Прием Геймлиха. Если не помогло, встаньте сзади, обхватите его обеими руками на уровне верхней части живота. Сцепите руки в замок: кулак одной руки прижмите большим пальцем к животу (чуть выше пупка), второй ладонью накройте кулак.

5. Толчки. Сделайте 5 резких толчков на себя и вверх.

6. Повтор. Чередуйте 5 ударов по спине и 5 толчков в живот до прибытия врачей или пока человек не начнет кашлять/дышать.

7. Контроль. Если человек потерял сознание, немедленно переходите к сердечно-легочной реанимации.

Кейс № 2. Бытовой. «Запах газа в квартире».

Ситуация. Женщина звонит и говорит, что зашла в квартиру после работы и почувствовала резкий запах газа. Она уже включила свет в коридоре, чтобы осмотреться.

Алгоритм действий для заявителя (рекомендации оператора).

1. **Запрет.** Немедленно прекратите использование любых электроприборов. Ничего не включайте и не выключайте (включая свет, который вы уже зажгли – оставьте как есть, не трогайте выключатель). Не пользуйтесь зажигалками/спичками.

2. **Доступ воздуха.** Максимально быстро откройте все окна и форточки в квартире для проветривания.

3. **Перекрытие.** Если возможно, пройдите на кухню и перекройте газовый кран на трубе (поверните ручку перпендикулярно трубе).

4. **Эвакуация.** Срочно покиньте квартиру. Не пользуйтесь лифтом – только лестницей.

5. **Оповещение.** Постучите в двери соседям по площадке, предупредите их, выходите вместе на улицу.

6. **Ожидание.** Дождитесь аварийную службу на улице на безопасном расстоянии от входа в подъезд.

Кейс № 3. Природный: «Заблудившийся в лесу (связь есть)».

Ситуация. Пожилой мужчина звонит с мобильного телефона. Он ушел за грибами, стемнело, он дезориентирован, находится в лесу, связи «одна палочка», заряд батареи 15 %.

Алгоритм действий для заявителя (рекомендации оператора).

1. **Остановка.** Немедленно прекратите движение. Не пытайтесь идти наобум в темноте – вы можете уйти глубже в массив или упасть в яму/болото.

2. **Геолокация.** «Я сейчас пришлю вам СМС со ссылкой (если смартфон) или попрошу продиктовать цифры, которые вы видите в приложении карт. Если связи нет – стойте на месте».

3. **Экономия ресурса.** Переведите телефон в режим энергосбережения. Не звоните родственникам. «Я буду связываться с вами раз в 30 мин, все остальное время телефон должен быть включен, но не использоваться».

4. **Тепло.** Найдите сухое место. Наберите лапника (еловых веток) или сухой травы, соорудите «подстилку», чтобы не сидеть на голой земле. Сядьте спиной к дереву.

5. **Сигнал.** Если услышите шум машин, крики или сирену – не бегите на звук. Подавайте ответный звуковой сигнал (свистите, стучите палкой по дереву). Голос быстро садится, стук слышно дальше.

6. **Видимость.** Если у вас есть яркие элементы одежды (пакет, косынка), повесьте их как можно выше на ветку рядом с собой.

Обучающиеся обмениваются составленными алгоритмами и оценивают их по 5-балльной шкале (табл. 1).

Лист взаимной оценки и корректировки инструкций

Критерий оценки	Баллы (1–5)	Комментарий (что исправить)
1. Логическая последовательность. Выстроены ли действия от самых критических к менее важным		
2. Отсутствие двусмысленности. Используются ли четкие глаголы действия (встаньте, откройте, нажмите) без лишних слов?		
3. Безопасность. Не подвергают ли инструкции заявителя еще большей опасности?		
4. Простота терминологии. Поймет ли инструкцию человек в состоянии стресса (отсутствие сложных медицинских/технических терминов)?		
5. Реализуемость. Может ли обычный человек выполнить это без спецподготовки инструментов?		

Итоговое задание для группы. После получения оценки от однокурсника, внести правки в алгоритм, сделав его максимально «живучим» и понятным для напуганного человека.

Практическое занятие 6.***Практика эффективной передачи информации и подтверждение понимания***

Цель	Закрепить навыки передачи информации и рекомендаций заявителю с использованием различных коммуникационных техник, а также подтверждения понимания и готовности к действию
Формируемые компетенции	ПК 3.3. (Взаимодействие с заявителем)
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет не только передать информацию, но и убедиться, что заявитель ее правильно понял и готов действовать
Содержание	Ролевые игры «Взаимодействие с заявителем» с акцентом на интонацию, темп речи, использование понятной терминологии. Отработка вопросов для проверки понимания («Что Вы сейчас будете делать?», «Повторите, пожалуйста, основные шаги», «Правильно ли я понял(а), что Вы...», «Есть ли у Вас вопросы по тому, что мы обсудили?»). Использование приемов активного слушания для уточнения реакции заявителя. Ролевые игры направлены на отработку «мягких навыков» (soft skills) диспетчера: управление голосом, упрощение терминологии и контроль понимания в условиях стресса

Методика выполнения работы

Ролевая игра № 1. «Паника и медицинская помощь»

Сценарий. Заявитель (женщина) обнаружила своего мужа на полу в бессознательном состоянии. Она в состоянии аффекта, кричит, говорит несвязно. Диспетчеру необходимо провести краткий инструктаж по первичным действиям (проверка дыхания и придание устойчивого бокового положения).

Инструкция для ролей.

– Заявитель: Начинайте с высокого темпа речи, перебивайте оператора, плачьте. «Успокаивайтесь» только в ответ на уверенный, низкий по тембру и спокойный голос оператора.

– Диспетчер: Используйте технику «заземления». Говорите медленнее, чем заявитель. Делайте паузы после каждой важной фразы.

Отработка техник

1. Активное слушание: «Я слышу вас. Я понимаю, что вы напуганы. Помощь уже в пути, но сейчас мне нужна ваша помощь».

2. Понятная терминология. Вместо «проверьте наличие пульса на сонной артерии» говорите «приложите два пальца к шее сбоку, чувствуете ли вы толчки?».

3. Проверка понимания:

– Оператор: «Сейчас нужно повернуть его на бок. Что вы сейчас будете делать?»

– Заявитель: «Эээ... ну... поворачивать...»

– Оператор: «Верно. Повторите, пожалуйста, основные шаги, которые я продиктовала, чтобы я была уверена, что все правильно».

Ролевая игра № 2. «Пожар в подъезде (блокировка в квартире)»

Сценарий. Заявитель (пожилой человек) сообщает, что в подъезде сильное задымление, выйти из квартиры невозможно, он боится задохнуться. Диспетчеру нужно проинструктировать его, как герметизировать дверь и где ждать спасателей.

Инструкция для ролей.

– Заявитель. Говорите тихо, прерывисто (имитация одышки или испуга). Задавайте уточняющие вопросы, показывая, что вы сомневаетесь («А точно не надо открывать дверь и бежать?»).

– Диспетчер. Темп речи – умеренно-медленный. Интонация – поддерживающая, но директивная (приказная).

Отработка техник

1. Упрощение терминологии. Вместо «произведите герметизацию дверного притвора влажной ветошью» говорите: «возьмите любые тряпки, намочите их водой и плотно заткните щели в дверях».

2. Уточнение реакции.

– Оператор: «Вам нужно подойти к окну, но не открывать его полностью. Правильно ли я поняла, что вы сейчас находитесь в комнате с окном, выходящим на улицу?»

3. Завершающий контроль:

– Оператор: «Мы обсудили, как закрыть щели и где стоять. Есть ли у Вас вопросы по тому, что мы обсудили?»

– Оператор: «Пока мы ждем пожарных, повторите, чего категорически нельзя делать?» (Заявитель должен повторить: «Не открывать дверь в коридор и не выходить на балкон в дым»).

Обучающиеся в группе наблюдателей заполняют таблицу по каждому «Диспетчеру» (табл. 2).

Т а б л и ц а 2

Чек-лист для самоанализа и оценки (Параметры наблюдения)

Параметр	Оценка (0–2)	Комментарий
1. Интонация. Голос спокойный, уверенный, без признаков раздражения или ответной паники?		
2. Темп речи. Снижался ли темп при подаче инструкций? Были ли паузы для осознания информации?		
3. Терминология. Отсутствовали ли сложные технические или ведомственные термины?		
4. Проверка понимания. Были ли заданы открытые вопросы «Что вы сделаете сейчас?» вместо «Вы поняли?»		
5. Активное слушание. Использовал ли фразы «Да», «Я вас слушаю», «Я на связи», чтобы заявитель чувствовал поддержку?		

Методическая рекомендация.

Если обучающийся слышит, что заявитель замолчал или отвечает односложно («да», «нет»), он должен использовать технику стимулирования подтверждения: «Я не слышу звуков движения, вы начали мочить тряпку? Рассказывайте мне, что вы делаете прямо сейчас». Это позволяет контролировать готовность к действию в реальном времени

Практическое занятие 7.

Идентификация критических ситуаций для привлечения экстренных служб

Цель	Научиться быстро и безошибочно определять ситуации, требующие немедленного привлечения экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных или ЕДДС
Формируемые компетенции	ПК 3.4. (Определение перечня экстренных служб)
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет точно и оперативно идентифицировать ситуации, требующие привлечения экстренных служб, и обосновывать свое решение

Содержание	Анализ сложных, многофакторных кейсов, где необходимо принять решение о типе и срочности вызова. Имитация диалога с заявителем, направленного на уточнение критически важных деталей
-------------------	--

Методика выполнения работы

Для практического занятия подготовлены два сценария повышенной сложности. Эти кейсы требуют не просто механического выбора служб, а глубокого анализа скрытых угроз через уточняющий диалог

Кейс № 1. «ДТП с неочевидной угрозой инфраструктуре»

Ситуация. Звонок от водителя. На окраине города легковой автомобиль на высокой скорости врезался в опору линии электропередач (ЛЭП) и вылетел в кювет. Водитель в машине, не двигается. Опора наклонена, провода провисли над проезжей частью. Рядом находится заправочная станция (АЗС) в 50 м.

Имитация диалога (уточнение деталей)

– Оператор: «Видите ли вы искрение или открытый огонь на месте столкновения?»

– Заявитель: «Искрит сильно сверху, где провода запутались. Опора как будто сейчас упадет прямо на дорогу».

– Оператор: «Машина дымится? Есть ли запах бензина или газа со стороны АЗС?»

– Заявитель: «Из-под капота машины идет дым. АЗС вроде работает, там люди заправляются, они, кажется, не видят, что тут провода висят».

– Оператор: «Подойдите к машине на безопасное расстояние. Водитель зажат в салоне или просто без сознания?»

– Заявитель: «Я боюсь подходить, там провода низко! Но дверь водителя сильно вмята внутрь, он зажат».

Задание для обучающегося:

1. Идентификация критических факторов: (Угроза жизни заблокированного водителя, угроза обрушения ЛЭП на дорогу и АЗС, угроза возгорания ТС).

2. Перечень служб:

– 101 (ПСЧ): для деблокировки (ГАСИ) и обеспечения пожарной безопасности.

– 103 (СМП): помощь пострадавшему в критическом состоянии.

– 102 (ГИБДД): перекрытие движения (из-за угрозы падения ЛЭП).

– АВС «Горэлектросеть»: срочное обесточивание участка.

– ЕДДС: координация и оповещение персонала АЗС о возможной угрозе.

Кейс № 2. «Пожар на складе с неизвестным содержимым»

Ситуация. Звонок от охранника промышленной зоны. На территории соседнего предприятия «ХимСнаб» горит ангар. Идет густой черный дым с едким химическим запахом. Слышны негромкие хлопки внутри.

Имитация диалога (уточнение деталей).

– Оператор: «Какой цвет пламени вы видите, и чувствуете ли вы першение в горле?»

– Заявитель: «Пламя ярко-зеленое местами, дым очень вонючий, глаза режет страшно. У меня уже кашель начался».

– Оператор: «Знаете ли вы, что именно хранится на этом складе? Есть ли там газовые баллоны или канистры с маркировкой?»

– Заявитель: «Это «ХимСнаб», они возят всякие удобрения и какую-то промышленную кислоту. У них там бочки синие стояли на улице рядом с ангаром».

– Оператор: «Есть ли люди в ангаре или рядом? Есть ли угроза распространения огня на соседние здания?»

– Заявитель: «Мой коллега пошел туда проверить и не вернулся, связи с ним нет. А рядом в 20 м – склад деревянной тары, там все сухое».

Задание для обучающегося

1. Идентификация критических факторов: (Пожар на химически опасном объекте, угроза отравления АХОВ, пропавший человек, угроза масштабного распространения огня).

2. Перечень служб:

– 101 (Пожарные + Газоспасатели): тушение спецсредствами (не только водой), поиск человека в СИЗОД.

– 103 (СМП + Центр медицины катастроф): помощь при химических отравлениях и ожогах.

– 102 (Полиция): оцепление зоны химического заражения.

– Роспотребнадзор / Экологическая служба: замер ПДК (предельно допустимой концентрации) вредных веществ в воздухе.

– АВС «Водоканал»: увеличение давления в гидрантах промзоны.

Критерии анализа и обоснования решения (для оценки).

Студент должен предоставить письменное или устное обоснование по каждому кейсу:

1. Срочность вызова. Почему службы должны быть направлены немедленно (приоритетность)?

2. Обоснование состава. Почему недостаточно только пожарных? (Например: «Необходимы электросети, так как провисшие провода делают невозможной работу спасателей»).

3. Оценка рисков. Какие вторичные факторы могут превратить инцидент в ЧС? (Например: «Направление ветра на жилой массив в кейсе № 2»).

4. Полнота опроса. Все ли критические детали были уточнены в ходе имитации диалога (Наличие людей, тип опасных веществ, угроза соседним объектам)?

Результат занятия. Обучающийся защищает свой выбор перед группой, доказывая, что отсутствие любой из выбранных служб приведет к гибели людей или увеличению масштаба ущерба.

Практическое занятие 8.

Имитация связи с экстренными и другими службами

Цель	Отработать навыки установления связи и передачи первичной информации специалистам экстренных оперативных и других служб, используя имитацию АПС
Формируемые компетенции	ПК 3.5. (осуществление коммуникации заявителя для связи со специалистами)
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет использовать имитированные АПС для связи со службами, четко и лаконично передавая необходимую информацию
Содержание	Использование учебного коммуникационного оборудования (имитация телефонной связи, радиации). Ролевые игры «Оператор – Диспетчер службы», где обучающийся должен четко и кратко передать суть происшествия и запросить помощь

Методика выполнения работы

Разработан методический блок с алгоритмами докладов, сценариями ролевых игр и правилами радиообмена.

1. Протокол передачи информации «Оператор – Диспетчер службы».

Для обеспечения краткости и четкости (регламент – до 30–40 с на передачу) используется стандартная формула доклада:

1. АДРЕС (Где?)
2. ОБЪЕКТ/СОБЫТИЕ (Что случилось?)
3. МАСШТАБ/ПОСТРАДАВШИЕ (Сколько людей, какая площадь?)
4. УГРОЗЫ (Что мешает/опасно?)
5. КОНТРОЛЬНЫЙ ВОПРОС (Принято?)

2. Ролевые игры с использованием учебного оборудования.

Сценарий № 1. Передача данных диспетчеру службы «101» (Пожарная охрана).

Ситуация. Поступил вызов о пожаре в здании детского сада. Охранник сообщил о сильном задымлении в столовой.

Оборудование: Рация или телефонная трубка.

Действие Обучающегося (Оператора):

- Вызов: «Диспетчеру 101, я Оператор 112 [Фамилия]».
- Доклад: «Примите сообщение.
- Адрес: ул. Садовая, 15, Детский сад № 4.
- Событие: задымление в пищеблоке на первом этаже.

- Масштаб: проводится эвакуация 50 детей.
- Угроза: подвальное помещение заперто, ключей нет.
- Запрос: требуется 2 расчета и автолестница».
- Завершение: «Как приняли? Конец связи».

Сценарий № 2. Передача данных диспетчеру службы «103» (Скорая помощь).

Ситуация. Групповое отравление неизвестным газом в офисном центре. 5 человек без сознания.

Оборудование: Имитация интерфейса АПС (нажатие кнопки вызова службы 103).

Действие Обучающегося (Оператора):

- Вызов: «Служба 103, на связи Система-112».
- Доклад: «Внимание, массовое отравление.
- Адрес: Бизнес-центр «Вершина», ул. Ленина, 100, 5 этаж.
- Событие: утечка газа из системы кондиционирования.
- Пострадавшие: 5 человек без сознания, рвота, судороги.
- Угроза: газ продолжает поступать, здание эвакуируют.
- Запрос: требуется 3 бригады интенсивной терапии и токсикологическая лаборатория».
- Завершение: «Карточку № 102 направил. Подтвердите прием».

Сценарий № 3. Передача данных диспетчеру «Аварийной газовой службы».

Ситуация. Порыв газопровода при проведении земляных работ во дворе жилого дома.

Действие Обучающегося (Оператора):

- Вызов: «Газовая служба, примите информацию от 112».
- Доклад: «Адрес: ул. Мира, между домами 10 и 12.
- Событие: экскаватором повреждена труба среднего давления. Сильный шум газа. – Масштаб: розлив в радиусе 10 м.
- Угроза: близость жилого дома (5 м) и припаркованных авто.
- Запрос: аварийная бригада на перекрытие задвижки. Службы 101 и 102 уже направлены».
- Завершение: «Принято? Время передачи 14:10».

3. Правила радиообмена и телефонного этикета («Радиодисциплина»).

Обучающиеся должны соблюдать следующие правила при имитации связи:

1. Никаких лишних слов. Запрещены фразы «Здравствуйте», «Будьте добры», «Пожалуйста». Только суть.
2. Идентификация. Всегда представляться (номер оператора или позывной).
3. Квитирование. Обязательное подтверждение того, что информация принята (фразы «Принял», «Понял»).
4. Приоритет. Сначала самое важное (Адрес и Количество пострадавших).

Чек-лист для оценки (Взаимная оценка студентов)

Критерий	Выполнено (да/нет)	Комментарий
1. Своевременность. Уложился в 40 с?		
2. Адрес. Был ли назван адрес в самом начале доклада?		
3. Четкость. Дикция понятная, голос уверенный?		
4. Запрос: Сформулирован ли четкий запрос (сколько машин, какие специалисты)?		
5. Регламент. Использована ли фраза «Принято/Конец связи»?		

Методический совет. Во время ролевой игры преподаватель может имитировать «помехи в связи» или задавать сбивающие вопросы («А кто звонил?», «А какая погода?»). Студент должен игнорировать второстепенные вопросы и настаивать на передаче критической информации.

***Практическое занятие 9.
Передача специальной справочной информации
и рекомендаций службам***

Цель	Научиться корректно передавать специальную справочную информацию и полученные рекомендации по поведению на месте происшествия специалистам привлекаемых служб
Формируемые компетенции	ПК 3.5. (Передача специальной справочной информации)
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет структурировать и передавать специфическую информацию и рекомендации для специалистов службы, обеспечивая преемственность действий
Содержание	На основе предыдущих кейсов, обучающиеся готовят и произносят «доклад» для прибывающей службы, акцентируя внимание на ключевых деталях и уже данных заявителю рекомендациях

**Методика
выполнения работы**

Основной акцент делается на умении диспетчера не просто перечислить факты, но и донести до прибывающих служб ту специфическую информацию, которая поможет им подготовиться к работе на месте и учесть действия, уже предпринятые заявителем.

1. Протокол передачи специальной справочной информации службам.

При передаче информации прибывающим службам диспетчер должен использовать следующую структуру, дополняя базовый доклад:

1. Стандартный доклад (Адрес, Событие, Масштаб).

2. Специальная справочная информация:

– Наличие специфических угроз (хим. вещества, электронапряжение).

– Особенности объекта (запертые двери, наличие животных).

– Известные риски для персонала (например, агрессивность заявителя).

3. Переданные заявителю рекомендации:

– Что уже сделано заявителем (оказана первая помощь, эвакуация).

– Что заявителю рекомендовано (не открывать дверь, отключить электричество).

– Текущее состояние заявителя (находится ли на связи, ожидает ли помощь на месте).

4. Координационные указания (если требуется). Например, точка встречи, особенности подъезда.

2. Ролевые игры: Доклад прибывающей службе.

Обучающиеся готовят и произносят «доклад» для прибывающей службы, акцентируя внимание на ключевых деталях и уже данных заявителю рекомендациях.

Кейс № 1. Доклад службе «103» (Скорая медицинская помощь).

(На основе предыдущего кейса «Инородное тело в дыхательных путях (человек подавился)»)

Ситуация для доклада: Вы приняли вызов. Человек подавился. Вы проинструктировали заявителя по проведению приемов по удалению инородного тела. Врачи уже в пути, вы выходите с ними на связь.

Действие Обучающегося (Оператора):

– Вызов: «Диспетчеру 103, на связи Система-112 [Фамилия]».

– Доклад: «Бригада 123, примите дополнительную информацию по вызову: Адрес: ул. Заречная, д. 7, кв. 22. Пациент: мужчина, 55 лет, без сознания. Специальная информация: Заявитель (жена) до вашего прибытия проводила приемы по удалению инородного тела (ударов по спине и прием Геймлиха), в данный момент рекомендовано переложить пострадавшего в устойчивое боковое положение и контролировать дыхание. Пострадавший на полу в комнате. Заявитель ожидает вас на этаже».

– Завершение: «Как приняли? Конец связи».

Кейс № 2. Доклад службам «104» (Газовая служба) и «101» (Пожарная охрана). (На основе предыдущего кейса «Запах газа в квартире»)

Ситуация для доклада. Вы приняли вызов. Запах газа в квартире. Вы дали заявителю пошаговые инструкции. Газовая служба и пожарные направлены, вы выходите с ними на связь одновременно (или по очереди).

Действие Обучающегося (Оператора):

– Вызов: «Диспетчеру Газовой службы и Диспетчеру 101, на связи Система-112 [Фамилия]».

– Доклад: «Команда Газовой службы и первый расчет Пожарной охраны, по вызову: Адрес: ул. Цветочная, д. 10, кв. 4. Происшествие: сильный запах газа в квартире. Специальная информация: заявительница (женщина) уже включила свет в коридоре до обнаружения запаха, ей было категорически рекомендовано НЕ ВЫКЛЮЧАТЬ его и НЕ ТРОГАТЬ другие электроприборы. Было рекомендовано максимально проветрить помещение, по возможности перекрыть кран газа и немедленно покинуть квартиру. Заявительница с соседями ожидает вас на улице, на безопасном расстоянии от подъезда. Подъезд к дому свободный».

– Завершение: «Как приняли? Конец связи».

Кейс № 3. Доклад службе «102» (Полиция) и «101» (Поисково-спасательный отряд/МЧС)

(На основе предыдущего кейса «Заблудившийся в лесу (связь есть)»).

Ситуация для доклада: Вы приняли вызов от заблудившегося пожилого мужчины. Вы дали ему ряд рекомендаций. Поисковые группы уже направлены. Вы выходите на связь с полицией (для организации оцепления/прочесывания) и поисковым отрядом.

Действие Обучающегося (Оператора):

– Вызов: «Диспетчеру 102 и Диспетчеру Поисково-спасательного отряда, на связи Система-112 [Фамилия]».

– Доклад: «По вызову о заблудившемся человеке: Местоположение: район городского парка «Зеленый берег», в 1,5 км от центрального входа, предположительно у старой водонапорной башни (координаты X.XXXX, Y.YYYY). Пострадавший: мужчина, 72 года, без признаков травм, дезориентирован. Специальная информация: ему рекомендовано остановиться, экономить заряд телефона (батарея 15 %), не двигаться и соорудить укрытие из лапника. На связи выходит каждые 30 мин. Ориентиры, которые он назвал: старая водонапорная башня и мостик через ручей. Просьба организовать прочесывание от башни в сторону севера. Направление ветра северо-западное».

– Завершение: «Приняли? Конец связи».

Т а б л и ц а 4

Критерии оценки и обратной связи

Критерий	Оценка (0–5)	Комментарий (что улучшить)
1. Полнота информации. Включены ли все критические детали и рекомендации заявителю?		
2. Структура доклада. Информация подана логично, по протоколу?		
3. Четкость и лаконичность. Отсутствие «воды», профессиональный тон, хорошая дикция?		
4. Акцент на «специфо». Была ли ключевая дополнительная информация (что сделал заявитель, какие угрозы выделена)?		
5. Целевая направленность. Адаптирована ли информация под конкретную службу?		

Итог занятия: Обучающийся должен продемонстрировать, что он понимает, почему та или иная информация важна для прибывающей службы, и умеет донести её максимально эффективно, чтобы обеспечить безопасность как заявителя, так и спасателей.

Практическое занятие 10.

Отработка координации действий заявителя до прибытия экстренных служб

Цель	Закрепить навыки удаленной координации действий заявителя по телефону в критических ситуациях, требующих выполнения определенных процедур до приезда помощи
Формируемые компетенции	ПК 3.6. (координация действий заявителя и специалистов)
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет эффективно координировать действия заявителя по телефону в стрессовых ситуациях, обеспечивая его безопасность и подготовку к прибытию служб
Содержание	Ролевые игры с усложненными сценариями (например, первая помощь, эвакуация из задымленного помещения, отключение электричества). Отработка способности сохранять спокойствие, четко инструктировать, контролировать выполнение и поддерживать заявителя

Методика проведения работы

Ролевая игра № 1. «Пожар в квартире с блокировкой. Эвакуация до прибытия»

«Сценарий: Женщина (45 лет) звонит с мобильного телефона. В ее трехкомнатной квартире на 5-м этаже горит кухня. Огонь быстро распространяется. В коридоре сильное задымление. В другой комнате остался ее пожилой отец (70 лет), который плохо ходит. Выход через подъезд, скорее всего, заблокирован дымом.

Инструкции для ролей:

– Заявитель (Женщина). Начинайте с паники и страха за отца. Вы готовы рисковать, чтобы спасти его. Трудно принимать решения, нужна четкая последовательность. Имитируйте кашель от дыма, одышку.

– Диспетчер (Студент). Сохраняйте максимальное спокойствие и уверенность. Ваш голос – это единственный источник контроля для заявителя. Каждое действие должно быть подтверждено.

Отработка способности:

1. Сохранять спокойствие и чётко инструктировать.

– Оператор: «Дышите глубоко, я с вами. Важно не паниковать. Помощь уже едет. Слушайте меня внимательно».

– Оператор: «Первое: закрыть дверь на кухню. Второе: к отцу. Делайте это медленно, но уверенно. Сообщайте мне о каждом шаге».

2. Контролировать выполнение и поддерживать.

– Оператор: «Вы закрыли дверь на кухню? Что вы сейчас делаете?»

– Заявитель: «Да, закрыла. Бегу к отцу».

– Оператор: «Хорошо, продолжайте. Как себя чувствует отец? Он может передвигаться сам?»

– Оператор: «Теперь нужно намочить тряпки. Что вы возьмете? Где намочите?» (Контроль наличия воды, типа ткани).

– Оператор: «Затыкайте щели в двери комнаты. Чувствуете ли вы, что дыма стало меньше?» (Проверка эффективности действий).

– Оператор: «Я слышу, как вы кашляете. Вы держитесь низко к полу?» (Напоминание о правильной технике эвакуации).

– Оператор: «Отлично, вы справились. Теперь ждите у окна. Повторите, что вы будете делать, когда увидите пожарных?» (Сигнализировать, не открывать окно до их команды).

Ролевая игра № 2. «Тяжелая травма с потерей сознания. Первая помощь до прибытия»

Сценарий: Мужчина (40 лет) звонит. Его сосед, работавший на даче с циркулярной пилой, упал и сильно ударился головой. Кровь течет из раны на голове. Сосед без сознания, не реагирует. На улице жарко. Заявитель сам очень напуган, никогда не оказывал помощь. Дорога до дачного поселка займет у скорой 20–25 мин.

Инструкции для ролей:

– Заявитель (Мужчина). Вы боитесь крови и прикасаться к чужому человеку. Вам нужны очень простые и пошаговые команды. Вам сложно найти нужные вещи (ткань, воду).

– Диспетчер (Студент). Вам нужно преодолеть страх заявителя. Каждое действие сопровождать объяснением «почему». Фокус на поддержании жизни.

Отработка способности.

1. Сохранять спокойствие и чётко инструктировать.

– Оператор: «Это непросто, но вы можете помочь. Я буду с вами на связи каждую секунду. Помощь скоро прибывает. Сейчас главное – действовать».

– Оператор: «Сначала самое важное: нужно остановить кровь. Найдите чистую сухую ткань. Что у вас есть под рукой? Полотенце, футболка?»

2. Контролировать выполнение и поддерживать.

– Оператор: «Отлично, нашли. Теперь приложите эту ткань прямо к ране на голове и надавите сильно. Вы давите?»

– Заявитель: «Давлю, но она мокнет!»

– Оператор: «Это хорошо, значит, кровь сворачивается. Не убирайте руку. Чувствуете ли вы, что напор крови уменьшился?» (Контроль эффективности).

– Оператор: «Пока держите, осмотрите, есть ли ещё кровь. Нет ли крови изо рта или ушей?» (Выявление скрытых угроз).

– Оператор: «Вы молодец, вы делаете самое главное. Помощь уже выехала. Пока я с вами, что еще видите вокруг? Есть ли там пила?» (Оценка дополнительных рисков).

– Оператор: «Теперь очень аккуратно, не убирая руку с раны, проверьте, дышит ли он. Приложите ухо к его рту и носу, чувствуете движение воздуха?»

– Оператор: «Если дышит, продолжайте прижимать ткань. Повторите, чего нельзя делать, пока врачи не приедут?» (Передвигать пострадавшего, давать пить).

Т а б л и ц а 5

Критерии для взаимной оценки и корректировки (Чек-лист для наблюдателей)

Критерий	Оценка (0–2)	Комментарий для улучшения
1. Управление эмоциями заявителя. Смог ли оператор снизить уровень паники, установить доверие?		
2. Пошаговость инструкций. Были ли инструкции дробными, по одному действию за раз?		
3. Контроль выполнения. Оператор активно проверял, что заявитель делает и как? (не «Вы поняли?», А «Что Вы делаете сейчас?»)		
4. Адаптивность. Оператор корректировал инструкции, если заявитель не мог найти предмет или выполнить действие?		
5. Поддержка. Использовались ли фразы поддержки («Вы молодец», «Делаете все правильно»)?		
6. Безопасность. Не подвергался ли заявитель дополнительному риску из-за инструкций?		

Итог занятия: Обучающийся должен продемонстрировать не просто знание алгоритмов, а умение «вести» человека по ним в режиме реального времени, как если бы он находился рядом, обеспечивая непрерывную обратную связь и психологическую поддержку.

Практическое занятие 11.

Координация взаимодействия с несколькими службами

Цель	Развить умение координировать действия заявителя и взаимодействовать одновременно с несколькими привлекаемыми службами (например, пожарные и скорая)
Формируемые компетенции	ПК 3.6. (Координация действий заявителя и специалистов), ПК 3.4, ПК 3.5

Ожидаемый результат	Обучающийся умеет управлять многокомпонентной ситуацией, эффективно взаимодействуя с заявителем и несколькими службами одновременно
Содержание	Комплексные кейсы, требующие одновременного привлечения 2–3 служб. Обучающиеся должны принимать решения о приоритетности вызовов, последовательности передачи информации и координации

Методика выполнения работы

Общий алгоритм действий обучающегося.

1. Прием и классификация. Принять вызов, определить тип происшествия и его масштаб (наличие ЧС).
2. Первичное оповещение (ПК 3.4). Выбрать и оповестить необходимые службы в АПК.
3. Координация с заявителем (ПК 3.6). Дать пошаговые инструкции по телефону (первая помощь, эвакуация, меры безопасности).
4. Доклады службам (ПК 3.5). Передать первичную и уточняющую информацию каждой службе, включая рекомендации заявителю.
5. Межведомственная координация (ПК 3.6). Передавать информацию от одной службы к другой, при необходимости.
6. Мониторинг. Постоянно контролировать ситуацию и готовность к новым вводным.

Комплексный кейс № 1. «Взрыв в жилом доме с утечкой газа и пострадавшими».

Смоделированная ситуация. Поступил звонок от заявителя, проживающего на 3-м этаже 9-этажного жилого дома. Он сообщил, что в соседней квартире произошел взрыв, затем началось возгорание, и из подъезда ощущается сильный запах газа.

Вводная (Первый звонок заявителя, 00:00):

– Заявитель (кричит): «Помогите! В соседней квартире взрыв! Я на третьем этаже! Окно вылетело! Из подъезда несет газом! Сосед, кажется, лежит без движения, я его видел, когда выглянул! Что делать?!»

Дополнительные вводные (от заявителя/служб):

– Через 00:02: Снова Заявитель: «Огонь из той квартиры уже перекинулся на дверь моей квартиры! Дыма очень много! Мой маленький ребенок спит в дальней комнате, я не могу его разбудить!»

– Через 00:04: Звонок от Диспетчера 101 (Пожарные): «Мы подъезжаем к адресу. Сильное задымление в подъезде. Видим очаг возгорания на третьем этаже. Требуем немедленно отключить газ и электричество по всему стояку!»

– Через 00:06: Звонок от Диспетчера 103 (Скорая): «Мы прибыли. Нам нужно знать точное количество пострадавших и их состояние. Есть ли возможность для подъезда реанимации к задней части здания?»

Задачи обучающегося:

1. Приоритетность вызовов. Определить, что является первоочередной угрозой (газ, огонь, пострадавшие).
2. Службы (ПК 3.4). Сформировать первоначальный список и оперативно его расширить.
3. Координация заявителя (ПК 3.6). Дать инструкции по эвакуации ребенка, герметизации двери, мерам безопасности при запахе газа.
4. Передача информации (ПК 3.5). Передать пожарным информацию о наличии ребенка, скорой – о запахе газа, газовой службе – о необходимости немедленного отключения.
5. Межведомственное взаимодействие (ПК 3.6). Передать запрос 101 о газе в соответствующую АВС. Передать 103 информацию о ситуации с проездами.

Комплексный кейс № 2. «ДТП с массовым столкновением, разливом химикатов и заблокированными людьми».

Смоделированная ситуация. На оживленном участке трассы, в районе моста, произошло крупное ДТП с участием 5–7 автомобилей. Среди них – небольшой грузовик, из которого происходит утечка неизвестной жидкости с резким запахом. Несколько человек заблокированы в машинах.

Вводная (Первый звонок заявителя, 00:00):

– Заявитель (спокойно, но твердо): «Тут массовая авария на мосту, трасса Р-22, 57-й км. Много машин разбиты. Есть возгорание в двух легковушках. Из фургона течет какая-то зеленая жидкость, щиплет глаза. Слышу крики людей. Кажется, кто-то зажат в машине!»

Дополнительные вводные (от заявителя/служб):

– Через 00:03: Снова заявитель: «Я подошел ближе. Один человек сильно зажат, без сознания. У него изо рта идет пена. А зеленая жидкость уже дотекла до водостока моста, стекает вниз в реку!»

– Через 00:05: Звонок от Диспетчера 102 (ГИБДД): «Мы в 2-х минутах. Трасса перекрыта. Докладываем: пробка тянется на километр, Скорая и Пожарные не смогут быстро проехать. Требуем данные по типу химиката для наших бойцов».

– Через 00:07: Звонок от Диспетчера 101 (Пожарные/Спасатели): «Мы видим очаги возгорания. Требуем данные по хим. веществу, чтобы понять, чем тушить. Есть ли данные по пострадавшим, их состоянию и количеству?»

Задачи обучающегося:

1. Приоритетность. Определить, что является наиболее опасным (возгорание, химическая угроза, пострадавшие).
2. Службы (ПК 3.4). Сформировать первоначальный список и оперативно его расширить. (ГИБДД, 101, 103, МЧС (хим. защита), Экологическая служба).
3. Координация заявителя (ПК 3.6). Дать инструкции по безопасности (не подходить к химии/огню), по поиску опознавательных знаков на фургоне.

4. Передача информации (ПК 3.5). Передать ГИБДД информацию о затрудненном проезде для экстренных служб. Передать 101 и 103 данные о заблокированном пострадавшем и типе жидкости.

5. Межведомственное взаимодействие (ПК 3.6). Запросить у заявителя маркировку на фургоне (если возможно) и передать эту информацию в 101 и 102, а также в ЦУКС.

Обучающиеся выступают в роли «Оценщика» для своего коллеги – «Оператора» (табл. 6).

Т а б л и ц а 6

Критерии для азаимной оценки и корректировки инструкций

Критерий оценки (по 5-балльной шкале)	Комментарий / Пример для корректировки
1. Принятие решения о приоритетности (ПК3.4). Насколько оперативно и правильно были определены первоначальные задачи?	Была ли сначала команда отключить газ, прежде чем искать пострадавших?
2. Полнота и своевременность вызова служб (ПК 3.4). Все ли службы были вызваны? Не забыты ли АВС или экологи?	Вызваны ли были АВС Электросети и Газовая служба одновременно со 101?
3. Эффективность координации заявителя (ПК 3.6). Инструкции четкие, пошаговые, выполнимые? Заявитель был под контролем?	Были ли даны команды по эвакуации ребенка или герметизации двери до приезда 101?
4. Точность передачи информации службам (ПК 3.5). Была ли передана вся критически важная информация (о хим. угрозе, заблокированных)?	Диспетчер 101 получил информацию о том, что заявитель уже герметизировал дверь?
5. Межведомственная координация (ПК3.6). Передавалась ли информация между службами (например, от ГИБДД к 103 о пробке)?	Были ли ГИБДД проинформированы о необходимости создать коридор для Скорой?
6. Стрессоустойчивость. Оператор сохранял спокойствие, голос уверенный, темп речи адекватный?	Голос оператора был спокойным, не переходил на крик?

Итог занятия. Обучающийся должен продемонстрировать не просто знание отдельных компетенций, а умение синхронизировать все свои действия в условиях высокой неопределенности и множества одновременных задач. Важен навык «видеть» картину целиком, несмотря на фрагментированные доклады.

Практическое занятие 12.

Ведение протоколов и отчетности по консультациям

Цель	Освоить правила и формы ведения документации по поступающим обращениям и предоставленным консультациям
Формируемые компетенции	ПК 3.3 (взаимодействие, в части фиксации), ПК 3.5, ПК 3.6 (фиксация процесса)
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет вести необходимую документацию по консультациям, обеспечивая ее точность и полноту

Содержание	Заполнение учебных форм протоколов, карточек обращений, отчетов по результатам консультаций на основе пройденных кейсов. Отработка точности и полноты документирования
-------------------	--

Методика выполнения работы

Разработан комплекс заданий, направленный на формирование навыков документального сопровождения процесса помощи заявителю. В системе «112» или ЕДДС фиксация рекомендаций так же важна, как и сам факт вызова служб, так как это является юридическим подтверждением оказанной помощи.

1. Формы учебной документации

Студенты работают с тремя основными типами документов (в электронном или бумажном виде):

1. Карточка информационного взаимодействия (раздел «Консультация»). Основной рабочий инструмент в АПК.

2. Протокол пошаговых рекомендаций. Детализированная запись того, какие именно инструкции давались заявителю.

3. Итоговый отчет по результатам консультирования. Краткое резюме для руководителя смены о результативности действий.

2. Задание: Заполнение учебной карточки (на основе кейса «Подавившийся человек»)

Вводная. Заявитель оказал помощь по вашим инструкциям. Иностранное тело удалено до приезда скорой.

Задание для студента. Заполнить блок «Журнал действий и консультаций» в карточке АПК.

Пример правильного заполнения (Эталон):

12:05: Принят вызов. Идентификация: иностранное тело в дыхательных путях (взрослый).

12:05:30: Переданы инструкции по ударам в межлопаточную область (5 раз).

12:06:10: Заявитель сообщил об отсутствии результата. Дана инструкция по приему Геймлиха (толчки в эпигастральную область).

12:06:45: Контроль понимания: Заявитель подтвердил правильность захвата рук.

12:07:20: Результат положительный: иностранное тело вышло, дыхание восстановилось.

12:07:30: Рекомендация: придать устойчивое боковое положение, ожидать СМП, не давать пить/есть.

3. Задание: Составление отчета по результатам консультации (на основе кейса «Запах газа»)

Задача. Оформить краткий аналитический отчет, который подшивается к делу о происшествии.

Структура отчета (заполняется студентом):

1. Тип инцидента: Угроза взрыва бытового газа.
2. Перечень переданных рекомендаций: Запрет на использование электроприборов, проветривание, перекрытие крана, эвакуация.
3. Оценка адекватности заявителя: (Напр.: «Заявитель находился в состоянии умеренного стресса, команды выполнял четко»).
4. Результативность координации: «Объект обесточен заявителем, эвакуация проведена до прибытия АВС Газ. Угроза минимизирована».
5. Трудности при фиксации: (Напр.: «Заявитель прерывал связь для выполнения действий, фиксация этапов проводилась с задержкой»).

4. Отработка точности и полноты (Упражнение «Корректор»)

Студентам выдается «плохо заполненная» карточка по кейсу «Заблудившийся в лесу». Они должны найти ошибки в документировании.

Пример «плохой» записи:

«Сказал деду стоять. Он обещал. Ждем МЧС».

Ожидаемое исправление студентом (ПК 3.3, 3.5):

«14:20: Дана рекомендация прекратить движение и оставаться на месте. 14:22: Получено подтверждение понимания инструкции.

14:25: Рекомендовано экономить заряд АКБ (15 %), связь установлена по графику (раз в 30 мин).

Местоположение зафиксировано по ориентиру (водонапорная башня)».

Т а б л и ц а 7

Критерии оценки документирования (чек-лист)

Критерий	Оценка (0–2)	Требование
Хронологическая точность		Каждое действие и рекомендация имеют временную метку
Лаконичность и терминология		Использование профессиональных требований (СМП, АХОВ, эвакуация)
Фиксация обратной связи		Отмечено, подтвердил ли заявитель выполнение команды (квитирование)
Полнота		Указан конечный результат консультации (помогло/не помогло/ситуация изменилась)
Объективность		Отсутствие субъективных оценок («заявитель глупый»), только факты.

СМП – система мониторинга и прогнозирования чрезвычайных ситуаций

Задание для самостоятельной работы

Используя записи своих ролевых игр с предыдущего занятия, каждый студент обязан оформить итоговую ведомость консультаций за «учебную смену», включив в нее 3 разных кейса.

Результат: Студент понимает, что информация, не зафиксированная в протоколе, юридически считается «невыданной», и учится дисциплине ведения оперативного журнала.

Практическое занятие 13.

Работа в команде и передача смены

Цель	Сформировать навыки командной работы, эффективной передачи информации и смены при продолжительной работе с заявителем
Формируемые компетенции	ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6 (в контексте командного взаимодействия)
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет эффективно работать в команде, грамотно передавать информацию по заявителю и его ситуации коллеге при смене
Содержание	Имитация рабочих смен. Обучающиеся работают в парах, принимая и передавая «кейсы» друг другу, обеспечивая непрерывность процесса консультирования и координации

Методика выполнения работы

Разработан методический комплекс, который учит студентов обеспечивать «бесшовный» процесс помощи заявителю. В экстренных службах ситуация не замирает в момент пересменки, поэтому навык передачи «живого» кейса является критически важным.

1. Протокол передачи активного кейса (Алгоритм «П – С – Д – В»)

Для эффективной передачи смены обучающиеся должны использовать краткий протокол:

1. **П – Происшествие.** Что случилось, адрес, кто заявитель.
2. **С – Статус.** Какие службы уже на месте, какие в пути, что сделано.
3. **Д – Действия заявителя.** Какие инструкции ему даны, что он выполняет прямо сейчас.
4. **В – Внимание.** На что нужно обратить внимание (психическое состояние заявителя, технические сбои, ожидаемые звонки).

2. Имитация рабочих смен: Ролевые игры в парах

Кейс № 1. «Длительный поиск ребенка в лесопарковой зоне».

Ситуация: Смена 1 (Операторы А и Б) работает уже 30 минут по заявке об исчезновении 6-летнего ребенка. Мать ребенка на связи, в состоянии истерики.

Оператор А: Поддерживает связь с матерью, проводит «дистанционный поиск» (просит осмотреть ближайшие кусты, колодцы).

Оператор Б: Координирует полицию и волонтеров, отслеживает геолокацию телефона матери.

Момент передачи (Вводная): Приходит Смена 2 (Операторы В и Г).

– Действие Оператора А (передача Оператору В): «Принимай кейс № 45. Мать – Иванова, на связи. Ребенок (6 лет, синяя куртка) пропал 40 минут назад.

Мать сейчас у входа в парк «Дубрава». Инструкция: я велел ей стоять у яркого баннера и не уходить, она на грани срыва. Продолжай её успокаивать, пока патруль не подойдет, они в 2 минутах».

– Действие Оператора Б (передача Оператору Г): «По службам: ПСС и полиция оповещены, расчеты 102 на подъезде. Координаты X/Y в карточке. Сейчас должен отзвониться старший группы волонтеров – жди звонка и передай ему описание куртки».

Кейс № 2. «Крупная коммунальная авария (затопление дома)».

Ситуация: Смена 1 работает с жильцом многоквартирного дома, где прорвало магистраль ГВС на чердаке. Вода заливает электрощитовые.

Оператор А: Инструктирует заявителя по мерам безопасности (не трогать выключатели, эвакуация).

Оператор Б: Пытается дозвониться до аварийной службы ЖКХ и Энергосетей, которые долго не берут трубку.

Момент передачи (Вводная): Смена 2 принимает пост.

– Передача: «Карточка № 89. Заливает дом на ул. Речной, 12. Заявитель на связи, я велел ему выйти в подъезд. Проблема: Аварийка ЖКХ не отвечает уже 5 минут, занято. Твоя задача – «дожать» их по резервному каналу или через ЕДДС. Клиент напуган, перезванивай ему каждые 3 минуты, подтверждай, что мы ищем сантехников».

3. Отработка командного взаимодействия (Внутри смены).

Во время работы пары обучающиеся должны распределять функции без слов (взаимовыручка):

– Если Оператор 1 «завис» на сложном медицинском опросе, Оператор 2 должен автоматически начать вызов спецслужб, не дожидаясь просьбы.

– Если Оператор 1 чувствует, что теряет эмоциональный контроль, он подаст знак, и Оператор 2 перехватывает звонок (техника «эстафеты»).

Т а б л и ц а 8

Критерии оценки непрерывности процесса

Параметр оценки	Оценка (0–2)	Комментарий
Потеря информации. Забыл ли сменщик адрес или важную деталь (например, про синюю куртку)?		
Пауза в координации. Заметил ли заявитель смену оператора? Была ли заминка в общении?		
Точность статуса. Правильно ли передано, какие службы уже едут, а какие еще нет?		
Командная поддержка. Помогал ли второй оператор в паре (искал справочные данные, пока первый говорил)?		

Задание для итоговой рефлексии

После смены пар обучающиеся должны ответить на вопрос: «Что было самым сложным при вхождении в «чужой» кейс и как сократить время на понимание ситуации?»

Ожидаемый результат: Обучающиеся осознают, что четко заполненная карточка и краткий устный доклад – это залог того, что помощь заявителю не прервется ни на секунду

Практическое занятие 14.

Оказание справочно-консультативной помощи заявителям с особыми потребностями

Цель	Отработать подходы к работе с заявителями, имеющими языковые барьеры, ограничения по слуху/зрению или особые психологические состояния
Формируемые компетенции	ПК 3.3. (Взаимодействие с заявителем)
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет адаптировать свои коммуникативные стратегии для работы с заявителями, имеющими особые потребности, обеспечивая им доступную помощь
Содержание	Ролевые игры с участием «заявителей» с различными ограничениями. Обсуждение адаптации методов общения, использования вспомогательных средств

Методика выполнения работы

Разработан блок, посвященный инклюзивной коммуникации. Работа с «особыми» заявителями требует от оператора не только профессионализма, но и высокой степени эмпатии, терпения и владения специфическими техниками передачи информации.

1. Методы адаптации общения (Теоретическая вводная)

Перед началом ролевых игр студенты обсуждают основные правила:

– При языковом барьере. Использование простых нераспространенных предложений, исключение идиом и сленга, привлечение переводчиков или использование системы перевода АПК.

– При нарушениях слуха/речи. Переход на текстовое взаимодействие (SMS-112), использование четкой артикуляции (если есть видеосвязь), ожидание и терпение (не перебивать при заикании).

– При нарушениях зрения. Максимально детальное описание действий («Я сейчас нажимаю кнопку вызова...», «Вам нужно нащупать рукой...»), использование аудио-ориентиров.

– При дезориентации (деменция, паника). Техника «одного вопроса», многократное повторение имени заявителя, использование закрытых вопросов (Да/Нет).

2. Ролевые игры: «Особый заявитель»

Сценарий № 1. Языковой барьер (Иностранец в экстренной ситуации).

Ситуация: Турист (говорит на ломаном английском или очень плохом русском) сообщает о краже сумки с документами и лекарствами в парке. Он крайне взволнован.

– Роль Заявителя: использовать иностранные слова, путать падежи, повторять “Help! My medicine!”.

– Задача Оператора:

1. Определить язык общения.
2. Перейти на максимально простой русский язык: «Где вы?», «Парк? Какое название?», «Ждите полицию. Полиция едет».
3. Использовать короткие команды.
4. Успокоить: «Я помогаю. Все будет хорошо».

Сценарий № 2. Ограничения слуха и речи (SMS-взаимодействие).

Ситуация: Заявитель с сильным нарушением речи (например, после инсульта или врожденное) пытается сообщить о задымлении в подъезде. Голос неразборчив, напоминает мычание.

– Роль Заявителя: издавать нечленораздельные звуки, тяжело дышать в трубку, пытаться что-то выговорить.

– Задача Оператора:

1. Распознать, что это не «хулиганство», а человек с особенностями.
2. Предложить альтернативу: «Если вы меня слышите, но не можете говорить, стукните по трубке два раза».
3. Перейти на закрытые вопросы: «Вам плохо? Стукните один раз – Да, два – Нет». «В доме пожар?».
4. Перевести общение в формат SMS (если позволяет учебная система): писать кратко, без сокращений.

Сценарий № 3. Пожилой человек с дезориентацией (Потеря памяти).

Ситуация: Пожилая женщина звонит с улицы. Она забыла, как вернуться домой, не помнит свой адрес, напугана, начинает плакать.

– Роль Заявителя: постоянно отвлекаться: «Ой, какая птичка... а где моя дочка? Я пошла за хлебом в 1980 году...».

– Задача Оператора:

1. Техника «Заземления». «Как вас зовут? Посмотрите вокруг, что вы видите?».
2. Удерживать внимание. «Нина Петровна, смотрите на меня (в трубку), не уходите. Что написано на табличке дома рядом?».
3. Координация. Параллельно искать по базе данных или вызывать полицию для идентификации личности.

3. Обсуждение вспомогательных средств

После игр группа обсуждает:

1. Интерфейс АПК. Есть ли в системе кнопка «Переводчик» или «Глухонемой заявитель»? Как это меняет алгоритм обработки?

2. SMS-112. Насколько эффективнее текстовое общение при речевых барьерах?

3. Мобильные приложения: Использование геолокации для тех, кто не может описать местоположение (незрячие, дезориентированные).

Т а б л и ц а 9

Критерии оценки (ПК 3.3)

Параметр	Оценка (0–2)	Комментарий
Гибкость. Быстро ли оператор сменил стратегию общения, поняв особенности заявителя		
Эмпатия. Был ли голос поддерживающим? Избегал ли оператор раздражения?		
Доступность. Были ли инструкции упрощены до уровня понимания заявителя?		
Результат. Удалось ли получить адрес и тип происшествия, несмотря на барьеры?		

Итог занятия: Обучающиеся осознают, что «универсального» способа общения не существует, и учатся быть «коммуникативными хамелеонами», подстраиваясь под нужды каждого конкретного человека.

Практическое занятие 15.

Комплексная симуляция. Нестандартная ситуация

Цель	Обобщить и закрепить все освоенные умения в условиях максимально сложной и нетиповой смоделированной ситуации, требующей нестандартных решений
Формируемые компетенции	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6. (Комплексное применение)
Ожидаемый результат	Обучающийся демонстрирует способность комплексно и эффективно действовать в сложных, нетиповых ситуациях, применяя весь арсенал навыков справочно-консультативной помощи
Содержание	Проведение полной симуляции сложного инцидента с элементами неожиданности и развитием сюжета. Обучающиеся должны применить весь спектр знаний и умений для решения проблемы заявителя

Методика выполнения работы

Разработан сценарий «Ловушка на мосту». Эта ситуация объединяет природные факторы, техногенную угрозу и человеческий фактор, требуя от сту-

дента не просто следовать инструкциям, а проявлять гибкость мышления и аналитические способности.

Практическое занятие: Комплексная симуляция «Нестандартная ситуация».

1. Смоделированная ситуация: Кейс «Туманный затор»

Обстановка: Зима, время 17:30 (сумерки), сильный туман и гололедица.

Место: Высокий мост через реку на федеральной трассе в 40 км от ближайшего города.

Начало (00:00): Поступает звонок от заявителя. Он находится в легковом автомобиле, который стал участником массового ДТП (столкнулись более 10 машин). Мост заблокирован в обе стороны.

Первичная проблема: Машина заявителя зажата между отбойником и грузовиком. Из грузовика вытекает какая-то жидкость, которая «парит» (в тумане сложно разобрать дым это или испарение).

2. Этапы развития сюжета (Элементы неожиданности)

Этап I. Идентификация и первичная помощь (ПК 3.3, ПК 3.1).

Сюжет. Заявитель сообщает, что чувствует странный сладковатый запах и у него начинают слезиться глаза.

Нестандартность. Стандартная рекомендация «оставаться в машине до приезда ГИБДД» здесь смертельно опасна.

Задача студента. Понять, что парение – это утечка АХОВ (агрессивных химических веществ). Дать немедленную команду на эвакуацию из машины, несмотря на риск быть сбитым другими участниками движения или замерзнуть.

Этап II. справочный поиск и работа с данными (ПК 3.2, ПК 3.5).

Сюжет. Диспетчер 101 запрашивает: «Что за грузовик? Есть ли маркировка?».

Развитие. Заявитель не видит табличек. Студент должен через базы данных ГИБДД или систему мониторинга (если имитируется) попытаться идентифицировать груз по номеру машины или запросить заявителя найти «оранжевый ромб» на расстоянии.

Задача студента. Оперативно найти информацию о веществе (например, этиленгликоль или аммиак) и передать службам рекомендации по защите личного состава.

Этап III. Групповая координация и ЧП (ПК 3.6, ПК 3.4).

Сюжет (Элемент неожиданности): В очереди затора стоит автобус с детьми. Водитель автобуса видит испарения и собирается высадить детей прямо на мосту.

Критический момент. На мосту сильный ветер, который несет облако газа в сторону автобуса.

Задача студента. Взять управление на себя. Запретить высадку в сторону облака. Проинструктировать водителя автобуса (через заявителя или напрямую) герметизировать салон и двигаться задним ходом, если это физически возможно, или уводить детей перпендикулярно направлению ветра.

Этап IV. Технический сбой (ПК 3.5).

Сюжет. Связь с заявителем начинает прерываться из-за особенностей рельефа или разряда его телефона.

Задача студента. Максимально быстро передать итоговые инструкции, назначить «старшего» на месте из числа очевидцев и передать все данные прибывающим службам, пока канал связи окончательно не закрылся.

3. Инструкция для обучающегося (Алгоритм действий).

1. Прием. «Успокойтесь. Я с вами. Немедленно покиньте автомобиль через пассажирскую дверь, не вдыхайте пар!» (ПК 3.3).

2. Анализ. Определить состав служб: 101 (химзащита), 103 (токсикологи), 102 (перекрытие трассы за 5 км до моста), ЕДДС района (ПК 3.4).

3. Консультация. Инструктаж по защите дыхания (использовать смоченную ткань, уходить против ветра) (ПК 3.1).

4. Координация. Связать заявителя с водителем автобуса для предотвращения массового отравления детей (ПК 3.6).

5. Фиксация. Записать в протокол: «Передана команда на эвакуацию из зоны заражения в 17:42» (ПК 3.3).

Т а б л и ц а 1 0

Критерии оценки «Нестандартного решения»

Критерий	Оценка (0–10)	За что снижается балл?
Скорость реакции на хим. угрозу		Если предложил «Ждать в машине»
Логика эвакуации		Если не учел направление ветра (ПК 3.6)
Межведомственный запрос		Если не вызвал экологический контроль или дорожные службы для обработки моста
Работа с «сюрпризом» (автобус)		Если проигнорировали угрозу группе детей
Качество доклада службам		Если не сообщил 103 о симптомах (слезотечение, запах)

Ожидаемый результат. Студент не просто «отправил машины», а управлял процессом выживания людей на месте до прибытия первых расчетов, минимизировав количество пострадавших в условиях неочевидной угрозы.

Практическое занятие 16.

Итоговая аттестация по учебной практике

(контрольная симуляция)

Цель	Оценить уровень сформированности всех профессиональных компетенций ПК 3.1–ПК 3.6 в условиях контрольной симуляции профессиональной деятельности
Формируемые компетенции	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6. (Итоговая оценка всех компетенций)
Ожидаемый результат	Обучающийся демонстрирует владение всеми профессиональными компетенциями, готовность к их применению в реальной профессиональной деятельности

Содержание	Индивидуальное или групповое выполнение комплексного практического задания (ситуационного кейса) в режиме реального времени. Оценка проводится по чек-листам, отражающим все аспекты ПК
-------------------	---

Методика выполнения работы

Для проведения итоговой аттестации по учебной практике модуля ПМ.03 «Оказание консультативной помощи заявителю» подготовлена контрольная симуляция, требующая от обучающегося интеграции всех навыков: от психологической поддержки до технической координации служб.

ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ (Учебная практика ПМ.03)

Контрольная симуляция «Экстремальная ситуация в прямом эфире»

Регламент: 15–20 мин на одного обучающегося.

Оборудование: Рабочее место оператора (имитация АПК), телефонная гарнитура, справочные базы данных, таймер.

1. Комплексный ситуационный кейс (Вариант № 1)

Вводная ситуация: Звонок от подростка (14 лет). Он находится дома один с младшим братом (5 лет) и лежачей бабушкой. В квартире на 8-м этаже из-за неисправной гирлянды загорелась штора и диван в гостиной. Выход из квартиры отрезан огнем и дымом. Подросток в панике, младший ребенок плачет.

Динамические вводные (по ходу симуляции):

– 03:00: Дым проникает в комнату, где заперлись дети.

– 05:00: Бабушка начинает задыхаться (астма), нужны инструкции по помощи.

– 07:00: Диспетчер «101» запрашивает информацию о наличии решеток на окнах и точное расположение комнаты.

2. Алгоритм выполнения задания обучающимся

1. Прием и стабилизация (ПК 3.3). Установить контакт с подростком, снизить уровень паники, представиться, подтвердить, что помощь идет.

2. Определение перечня рекомендаций (ПК 3.1). Сформировать план: герметизация двери, доступ к окну, защита органов дыхания, подготовка к деблокировке.

3. Вызов и передача данных службам (ПК 3.4, ПК 3.5). Оповестить 101, 103, 102. Передать информацию о детях и маломобильном гражданине.

4. Поиск справочной информации (ПК 3.2). Оперативно найти данные о планировке дома данного типа или ближайших гидрантах для передачи пожарным.

5. Координация до прибытия (ПК 3.6). Вести заявителя по шагам: «Намочи полотенца», «Держитесь пола», «Маши яркой тканью в окно». Инструктировать по оказанию первой помощи бабушке при приступе астмы в условиях задымления.

6. Документирование. Краткая фиксация этапов в учебной карточке после завершения звонка.

3. Заполнение таблицы 11.

Т а б л и ц а 11

Итоговый чек-лист оценки (Критерии аттестации)

Комментарий	Индикатор (чек-лист)	Оценка (0–5)
ПК 3.1	Определен ли верный приоритет советов (сначала безопасность, потом первая помощь)?	
ПК 3.2	Использованы ли справочные базы (адрес, спец. службы, тех. данные)?	
ПК 3.3	Удалось ли удержать контакт с напуганным подростком? Использовались ли техники подтверждения понимания?	
ПК 3.4	Вызваны ли ВСЕ необходимые службы (101, 103, 102, АВС)?	
ПК 3.5	Передана ли специальная информация (маломобильный человек, дети, этаж) службам четко и лаконично?	
ПК 3.6	Осуществлялся ли непрерывный контроль действий заявителя до момента доклада пожарных: «Видим людей в окне»?	
Итог	Общий балл (уровень сформированности компетенций)	/30

4. Дополнительные варианты кейсов для аттестации

Вариант № 2 (Техногенный): Заявитель заблокирован в лифте при аварии на производстве (утечка хлора). Отработка действий при хим. угрозе и взаимодействие с АВС Лифт.

Вариант № 3 (Медико-бытовой): Одинокий пожилой человек с признаками инсульта. Языковой барьер (говорит на другом языке). Отработка ПК 3.3 (особые потребности) и ПК 3.1 (первая помощь).

Шкала оценивания:

«Отлично» (26–30 баллов): Все действия соответствуют регламентам, заявитель под полным контролем, информация службам передана без искажений, компетенции ПК 3.1-3.6 продемонстрированы в полном объеме.

«Хорошо» (20–25 баллов): Допущены незначительные ошибки в терминологии или тайминге, не влияющие на исход ситуации. Требуются наводящие вопросы преподавателя.

«Удовлетворительно» (15–19 баллов): Обучающийся теряет контроль над заявителем, допускает ошибки в приоритетности советов, но справляется с вызовом основных служб.

«Неудовлетворительно» (менее 15 баллов): Критические ошибки, угрожающие жизни заявителя или персонала служб.

Результат аттестации. На основе выполненного кейса и заполненного чек-листа выносится решение о допуске обучающегося к производственной практике.

Практическое занятие 17.

Подведение итогов.

Самооценка сформированности компетенций

Критерии оценки/ Ожидаемый результат	Компетенции сформированы. Оформлен отчет о практике в соответствии с требованиями.
---	--

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТУ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная практика – это ваш первый шаг в реальную профессиональную деятельность. Она дает уникальную возможность применить теоретические знания, полученные в МДК.03.01, в условиях, максимально приближенных к реальным.

Ваша цель – закрепить и развить навыки оказания справочно-консультативной помощи, научиться принимать решения и действовать в смоделированных, но очень важных ситуациях.

Для успешного прохождения практики и максимально эффективного освоения профессиональных компетенций, рекомендуем вам следующее:

1. Подготовьтесь заранее:

– Повторите теоретический материал. Перед каждым занятием освежите в памяти ключевые темы МДК.03.01, касающиеся методов опроса, поиска информации, правил коммуникации, классификации служб и алгоритмов взаимодействия.

– Изучите методические указания. Внимательно ознакомьтесь с программой практики, графиком занятий, описанием практических заданий, формами отчетности и критериями оценки.

2. Будьте активны и инициативны на занятиях:

– Полностью погружайтесь в сценарии. Во время ролевых игр и симуляций представьте, что это реальная ситуация. Это поможет вам отработать не только технические навыки, но и стрессоустойчивость, способность к быстрому реагированию.

– Задавайте вопросы. Если что-то непонятно или вызывает сомнения, не стесняйтесь спрашивать у руководителя практики. Ваша задача – разобраться и освоить материал.

– Предлагайте свои решения. Не бойтесь ошибаться. Практика – это место для обучения и экспериментов под контролем наставника. Анализируйте ошибки и извлекайте из них уроки.

3. Развивайте коммуникативные навыки:

– Активно слушайте. Внимательно выслушивайте «заявителя», старайтесь понять его проблему не только по словам, но и по интонации, эмоциям.

– Говорите четко и спокойно. В любой ситуации сохраняйте спокойствие. ваши рекомендации должны быть понятными, лаконичными и недвусмысленными.

– Используйте различные техники. Отрабатывайте вопросы для подтверждения понимания, приемы психологической поддержки, методы деэскалации конфликта.

– Будьте эмпатичны. Проявляйте сочувствие и готовность помочь, но при этом сохраняйте профессиональную дистанцию.

4. Осваивайте инструментарий:

– Используйте аппаратно-программные средства. Активно работайте с имитационными программами, учебными базами данных, средствами связи. Чем лучше вы освоите их функционал сейчас, тем легче будет на производстве.

– Развивайте скорость поиска информации. Тренируйтесь быстро находить нужные данные в справочниках и базах. Время – критический фактор в экстренных ситуациях.

5. Учитесь принимать решения:

– Анализируйте ситуацию. Прежде чем дать рекомендацию или принять решение о привлечении служб, проанализируйте всю доступную информацию.

– Оценивайте риски. Всегда думайте о возможных последствиях своих рекомендаций для заявителя.

– Аргументируйте свои действия. Учитесь объяснять, почему вы выбрали тот или иной путь решения проблемы.

6. Ведите аккуратную документацию:

– Заполняйте отчетные формы. Внимательно и точно заполняйте все требуемые протоколы, отчеты, дневники практики. Это часть вашей будущей профессиональной деятельности.

– Систематизируйте информацию. Ведите конспекты, создавайте собственные памятки и алгоритмы, которые помогут вам в дальнейшем.

7. Развивайте самоанализ:

– Оценивайте свою работу. После каждого практического занятия или симуляции проанализируйте, что получилось хорошо, а что можно улучшить.

– Используйте обратную связь. Внимательно относитесь к замечаниям и рекомендациям руководителя практики и коллег.

Учебная практика – это уникальная возможность для роста. Максимально используйте это время для формирования крепкой основы вашей профессиональной компетентности.

Ваша старательность и усердие помогут вам стать высококвалифицированным специалистом!

4. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

Примерные вопросы к защите отчета по учебной практике.

1. Поясните цель и основные задачи учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04. Какие из задач вы считаете наиболее важными для вашей будущей профессии?

2. Опишите алгоритм первичного опроса заявителя, который вы использовали в ходе практики. Какие ключевые сведения необходимо собрать для определения проблемы безопасности и нарушения условий жизни? (Связь с ПК 3.1.)

3. Приведите пример ситуации, когда по результатам опроса заявителя вы определили перечень справочной информации. Какие источники информации вы использовали для этого? (Связь с ПК 3.1, ПК 3.2.)

4. Расскажите о работе с аппаратно-программными средствами (АПС) и резервными информационными ресурсами в процессе практики. Какие трудности возникли при поиске информации и как вы их преодолевали? (Связь с ПК 3.2.)

5. Какие коммуникативные техники вы применяли для взаимодействия с «заявителями» в ходе ролевых игр? Как вы убеждались в понимании заявителем передаваемой информации и готовности к действиям? (Связь с ПК 3.3.)

6. Опишите ситуацию из практики, где требовалось не только информирование, но и формулирование конкретных рекомендаций для самостоятельного решения проблемы заявителем. Как вы их составляли и доносили? (Связь с ПК 3.1, ПК 3.3.)

7. Назовите основные категории экстренных оперативных служб (ЭОС), аварийно-восстановительных служб (АВС) и единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС). Какие критерии вы использовали для определения необходимости их привлечения? (Связь с ПК 3.4.)

8. Приведите пример, когда в ходе практики вам пришлось определять перечень ЭОС/АВС/ЕДДС по результатам опроса заявителя. Какова была последовательность ваших действий? (Связь с ПК 3.4.)

9. Опишите опыт использования АПС для имитации коммуникации заявителя со специалистами ЭОС/АВС/ЕДДС. Какие данные вы передавали и в какой форме? (Связь с ПК 3.5.)

10. Какие принципы передачи специальной справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия вы применяли при взаимодействии со «специалистами служб»? (Связь с ПК 3.5.)

11. Расскажите о вашем опыте координации действий «заявителя» и «специалистов других служб» до прибытия сил реагирования. Приведите конкретный пример такой координации. (Связь с ПК 3.6.)

12. Какие трудности возникали у вас при работе со «сложными» или «паникующими» заявителями в ходе практики? Какие методы вы применяли для стабилизации ситуации и поддержания контакта? (Связь с ПК 3.3.)

13. Как, по вашему мнению, учебная практика подготовила вас к прохождению производственной практики? Какие навыки, освоенные сейчас, будут наиболее востребованы на реальном рабочем месте?

14. Какие этические нормы и принципы конфиденциальности вы соблюдали при работе с информацией заявителей во время учебной практики?

15. Что нового вы узнали о своих способностях и готовности к профессиональной деятельности в ходе учебной практики? Какие аспекты вашей работы вы хотели бы улучшить в будущем?

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Приказ от 6 октября 2021 года № 681н «Об утверждении профессионального стандарта „Специалист по приему и обработке экстренных вызовов“» // Электронный фонд правовой и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/726665615>.

2. ГОСТ Р 22.7.01–2021. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения // Электронный фонд правовой и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200177747>.

3. Гражданская оборона и защита в чрезвычайных ситуациях : офиц. сайт info ГОЧС. – URL: <https://sites.google.com/view/gochs-info/1>.

3. Интернет-служба экстренной психологической помощи // Портал МЧС России. – URL: <http://psi.mchs.gov.ru>.

Учебное издание

Л у с т г а р т е н Татьяна Юрьевна

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
ПМ.03 «ОКАЗАНИЕ СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ
ЗАЯВИТЕЛЯМ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ ИМИ
ВОЗНИКШИХ ПРОБЛЕМ БЕЗОПАСНОСТИ
И НАРУШЕНИЯ УСЛОВИЙ ЖИЗНИ»

Учебно-методическое пособие для обучающихся
по программе среднего профессионального образования
по специальности 20.02.05 «Организация оперативного (экстренного)
реагирования в чрезвычайных ситуациях»

Редактор О. В. Тройченко
Верстка Н. И. Поповой

*Текстовое учебное
электронное сетевое издание*

Системные требования:
Internet Explorer 11, Google Chrome версии 63 и выше,
Mozilla Firefox 60 и выше.
Скорость подключения к ИТС 10 Мбит/с и выше.
Adobe Acrobat Reader

Подписано к использованию **03.02.2026.**

524 КБ. [3,25 п. л.]. Заказ 12.

Издательско-полиграфический отдел
Костромского государственного университета
156005, г. Кострома, ул. Дзержинского, 17/11
Тел.: 63-49-00, доб. 3110. E-mail: rio-kgtu@yandex.ru