

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

**МДК.01.03 ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ  
(СООБЩЕНИЙ О ПРОИСШЕСТВИЯХ)**

Специальность 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования  
в чрезвычайных ситуациях

Квалификация выпускника: специалист по приему и обработке экстренных  
вызовов

Кафедра техносферной безопасности

Форма обучения: очная

Кострома  
2026

Фонд оценочных средств по дисциплине «Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)» разработан:

- 1) на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2023 г. № 842;
- 2) в соответствии с учебным планом по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях, утвержденным ученым советом КГУ 23.12.2025 г., протокол № 10, год начала подготовки 2026
- 3) программой дисциплины

Разработал:

Норкин А.В.

преподаватель кафедры  
техносферной безопасности

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

## 1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Для специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях содержание дисциплины ориентировано на овладение компетенцией:

**ПК 1.1.** Определять характер обращения заявителя в целях выявления явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения общественной жизни и правопорядка.

**ПК 1.3.** Определять необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных служб, аварийно восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб, служб жизнеобеспечения населения и/или служб, которые не входят в общий перечень, но которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (другие службы)

Критерий	Показатель	Наименование оценочного средства
Знать	руководящих и нормативных документов МЧС, регламентирующих порядок приёма, обработки и передачи экстренных вызовов, организацию связи и взаимодействия при ликвидации ЧС техногенного, природного и военного характера; порядок действия при получении информации о чрезвычайной ситуации для организации первоочередного жизнеобеспечения пострадавшего населения.	Контрольные тесты, контрольные вопросы
Уметь	ориентироваться в нормативно-правовой базе, регулирующей деятельность дежурно-диспетчерских служб МЧС России и обеспечивающей безопасность населения; осуществлять выбор и использовать технические средства и системы приема и обработки вызовов, а также системы защиты информации; применять знания основных методов обеспечения безопасности при анализе поступающей информации о происшествиях; реализовывать на практике установленные регламенты и инструкции по приему и обработке экстренных вызовов; четко и эффективно взаимодействовать с заявителями, оперативными службами и другими дежурно-диспетчерскими формированиями.	Контрольные тесты, контрольные вопросы

## 1.2. Программа оценивания контролируемых компетенций

№	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Вид оценочного средства
1	Раздел 1. Организация служебной деятельности ЕДДС	ПК 1.1. ПК 1.3.	Контрольные вопросы (устно) Тест (электронный)
2	Раздел 2. Коммуникативные требования к диспетчерскому составу ЕДДС	ПК 1.1. ПК 1.3.	Контрольные вопросы (устно) Тест (электронный)
3	Раздел 3. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова	ПК 1.1. ПК 1.3.	Контрольные вопросы (устно) Тест (электронный)
4	Раздел 4. Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб	ПК 1.1. ПК 1.3.	Контрольные вопросы (устно) Тест (электронный)

### 1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Название оценочного мероприятия	Вид оценочного средства	Объект контроля
Текущий контроль	Контрольные вопросы Электронное тестирование	Задания и вопросы по темам занятия. Задания на самостоятельную работу.
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	Знания и умения, полученные за семестр. Сформированность компетенций.

### 1.4. Шкала оценивания сформированности компетенций

Для оценки сформированности компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система согласно Внутреннему регламенту кафедры техносферной безопасности о балльно-рейтинговой оценке результатов освоения компетенций по дисциплинам. Максимальное количество баллов за каждое выполненное задание определяется преподавателем. Учитываются степень эффективности проведенной студентом работы, активность студента в течение семестра, качество и своевременность выполнения контрольных мероприятий по дисциплине. К зачету допускаются студенты выполнившие все контрольные мероприятия по дисциплине.

Итоговая оценка выставляется с учетом работы в семестре в соответствии со следующей шкалой:

«отлично» – 100 – 90% от максимально возможного количества баллов по дисциплине;  
«хорошо» – 89 – 79% от максимально возможного количества баллов по дисциплине;  
«удовлетворительно» – 78–68 % от максимально возможного количества баллов по дисциплине;  
«неудовлетворительно» – 67% и ниже от максимально возможного количества баллов по дисциплине.

Если обучающийся не согласен с результатами балльно-рейтинговой оценки, он имеет право сдать зачет с оценкой устно. При этом все набранные баллы в течение семестра обнуляются.

При оценке сформированности компетенций у обучающегося не набравшего достаточного количества баллов, может быть применена 4-х балльная шкала.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, свободно и грамотно изложившему ответы на все вопросы, а также полный и четкий ответ на один дополнительный вопрос. Отсутствие пропусков занятий по неуважительной причине.

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся за хорошие ответы (не совсем полные, либо незначительные неточности в формулировках) на все вопросы экзаменационного билета, а также за хороший (не полный) ответ на один дополнительный вопрос. Отсутствие систематических пропусков занятий по неуважительной причине.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся за ответы на вопросы экзаменационного билета путем наводящих вопросов преподавателя; неполные ответы, допускаемые ошибки при ответе, но исправленные им путем наводящих вопросов преподавателя. Пропуски занятий по неуважительной причине.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся за неудовлетворительные знания и отказ от ответа, затруднения с ответом на наводящие вопросы преподавателя. Невыполнение контрольных мероприятий и неудовлетворительные оценки за контрольные мероприятия. Пропуск занятий по неуважительной причине более 50%.

## 2. Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине

(фрагмент)

### 2.1. Контрольные вопросы. Электронное тестирование

#### Раздел 1. Организация служебной деятельности ЕДДС

##### Контрольные вопросы (фрагмент)

1. Кто является непосредственным руководителем дежурного диспетчера ЕДДС во время дежурства?
2. Дайте определение Единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) и сформулируйте её основное предназначение в системе обеспечения безопасности муниципального образования.
3. Перечислите основные задачи, которые возложены на ЕДДС в рамках её повседневной деятельности.
4. Назовите не менее трёх нормативных правовых актов, регулирующих организацию и деятельность ЕДДС.
5. Опишите состав дежурной смены ЕДДС и кратко охарактеризуйте функциональные обязанности каждого специалиста.
6. Что понимается под «режимами функционирования» ЕДДС? Перечислите и дайте краткую характеристику каждому режиму.
7. Опишите последовательность (алгоритм) действий диспетчера ЕДДС при приёме и обработке экстренного вызова о происшествии.
8. Каковы обязанности диспетчера ЕДДС на этапе контроля за реагированием оперативных служб на происшествие?
9. Какая информация считается обязательной к фиксации в Карточке учёта сообщения о происшествии?
10. Перечислите основные виды документации, ведущиеся в ЕДДС, и укажите их назначен

##### Электронное тестирование (фрагмент)

1. Основной задачей ЕДДС является:
  - : Проведение аварийно-спасательных работ
  - +: Координация действий дежурно-диспетчерских служб муниципального образования и обеспечение оперативного приема и обработки вызовов населения
  - : Освещение в СМИ хода ликвидации чрезвычайных ситуаций
  - : Разработка проектов нормативных правовых актов в области защиты населения
2. Правовой основой деятельности ЕДДС НЕ является:
  - : Федеральный закон № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от ЧС»
  - : Трудовой кодекс Российской Федерации
  - : Устав муниципального образования, на территории которого создана ЕДДС
  - +: Устав патрульно-постовой службы полиции
3. Кто является непосредственным руководителем дежурного диспетчера ЕДДС во время дежурства?
  - : Начальник управления МЧС России по субъекту РФ
  - +: Старший дежурный смены ЕДДС
  - : Глава муниципального образования
  - : Начальник пожарной части

4. При поступлении на пульт ЕДДС информации о происшествии, диспетчер обязан прежде всего:

- : Немедленно доложить главе муниципального образования
- : Заполнить журнал учета входящей информации
- +: Уточнить и подтвердить обстановку, установив место, время и характер происшествия
- : Передать информацию в средства массовой информации

5. Режим функционирования ЕДДС «Повышенная готовность» вводится в случае:

- +: Получения прогноза о высокой вероятности возникновения ЧС
- : Ежедневного планового дежурства
- : Полной ликвидации последствий крупной аварии
- : Объявления выходного дня

6. Какие из перечисленных служб входят в зону взаимодействия ЕДДС? (Выберите все верные варианты)

- +: Дежурные смены пожарно-спасательных гарнизонов
- +: Скорая медицинская помощь
- +: Аварийные коммунальные службы
- +: Дежурные части органов внутренних дел
- : Редакции газет

7. Какие информационные ресурсы используются диспетчером ЕДДС для оценки обстановки? (Выберите все верные варианты)

- +: Базы данных оперативных служб
- +: Данные с камер видеонаблюдения
- +: Картографические материалы и схемы
- : Личные социальные сети диспетчера
- +: Система мониторинга и прогнозирования ЧС

8. Какие действия входят в обязанности диспетчера ЕДДС при приеме информации о происшествии?

- +: Установление точного адреса или координат происшествия
- +: Оценка достоверности поступившей информации
- +: Незамедлительное направление к месту происшествия необходимых сил и средств
- : Личное участие в ликвидации происшествия
- +: Регистрация вызова в автоматизированной информационной системе

## **Раздел 2. Коммуникативные требования к диспетчерскому составу ЕДДС**

### **Контрольные вопросы (фрагмент)**

1. Перечислите ключевые элементы профессиональной коммуникации диспетчера ЕДДС при приеме экстренного вызова.
2. Опишите алгоритм установления психологического контакта с абонентом в стрессовой ситуации.
3. Какие вербальные и невербальные (при телефонном разговоре) методы помогают снизить панику у абонента?
4. Назовите основные принципы активного слушания и приведите примеры их применения в работе диспетчера.
5. Какие фразы и выражения категорически запрещены в лексике диспетчера ЕДДС? Обоснуйте свой ответ.
6. Как диспетчер должен действовать при общении с агрессивно настроенным абонентом?

7. Опишите этапы управления диалогом с абонентом для получения максимально полной информации о происшествии.
8. Какие коммуникативные техники используются для уточнения и проверки информации, полученной от абонента?
9. Как диспетчеру сохранять эмоциональную стабильность при работе с травмирующими вызовами?
10. Какие особенности коммуникации с детьми, пожилыми людьми или лицами с ограниченными возможностями здоровья должен учитывать диспетчер?
11. Какова роль эмпатии в работе диспетчера и каковы её допустимые границы в профессиональной деятельности?
12. Перечислите критерии эффективной коммуникации диспетчера при передаче информации оперативным службам.
13. Какие стандартные фразы речевого этикета обязательны для использования диспетчером в начале и конце разговора?
14. Как диспетчеру следует действовать при наличии языкового барьера или сложностях в понимании речи абонента?
15. Опишите порядок действий диспетчера при получении ложного вызова или хулиганском обращении.

### **Электронное тестирование (фрагмент)**

1. Что является первоочередной целью коммуникации диспетчера с абонентом в первые секунды разговора?
  - : Получить полные паспортные данные звонящего
  - +: Установить психологический контакт и снизить панику
  - : Сообщить абоненту о нормативных сроках прибытия служб
  - : Передать вызов другому специалисту
  
2. Какая фраза является наиболее корректной для начала разговора с абонентом?
  - : «Успокойтесь и говорите четче!»
  - +: «Слушаю вас, расскажите подробнее что произошло»
  - : «Почему вы так нервничаете?»
  - : «У меня нет времени на ваши эмоции»
  
3. Какой прием активного слушания является наиболее эффективным при работе с дезориентированным абонентом?
  - +: Повторение ключевой информации
  - : Длительные паузы
  - : Быстрое перебивание
  - : Использование профессионального жаргона
  
4. При общении с агрессивным абонентом диспетчер должен:
  - : Повысить голос в ответ
  - : Немедленно прекратить разговор
  - +: Сохранять спокойный профессиональный тон
  - : Передать трубку коллеге
  
5. Какое утверждение о невербальной коммуникации по телефону является верным?
  - : Интонация и темп речи не имеют значения
  - : Диспетчер должен контролировать только слова
  - +: Тембр голоса и паузы передают эмоциональное состояние
  - : Жестикуляция влияет на качество связи

6. Какие элементы включает техника активного слушания в работе диспетчера?

- + Уточняющие вопросы
- + Перефразирование полученной информации
- Использование сложной медицинской терминологии
- + Вербализацию эмоций абонента
- + Краткие подтверждения («понимаю», «так»)

7. В каких ситуациях диспетчер должен проявить особую коммуникативную гибкость?

- + Разговор с ребенком
- + Общение с глухим абонентом
- + Вызов от иностранного гражданина
- Общение с коллегами
- Разговор с представителем СМИ

8. Какие фразы запрещены в лексиконе диспетчера ЕДДС?

- «Все будет хорошо»
- + «Мы ничем не можем помочь»
- + «Это не наша проблема»
- «Пожалуйста, подождите на линии»
- «Следуйте моим инструкциям»

### **Рдел 3. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова**

#### **Контрольные вопросы (фрагмент)**

1. Опишите основные функциональные зоны рабочего места диспетчера и их назначение.
2. Перечислите основные технические средства, входящие в состав автоматизированного рабочего места (АРМ) диспетчера.
3. Каков порядок действий диспетчера при обнаружении неисправности основного оборудования связи?
4. Опишите требования к эргономической организации рабочего места диспетчера.
5. Какие системы обеспечения безопасности должны быть предусмотрены на рабочем месте диспетчера?
6. Перечислите основные виды документации, которую ведет диспетчер в процессе работы.
7. Опишите процедуру подготовки рабочего места к началу дежурной смены.
8. Какие меры защиты от электромагнитных излучений применяются на рабочем месте диспетчера?
9. Перечислите параметры микроклимата, которые должны соблюдаться в помещении диспетчерской.
10. Опишите порядок действий диспетчера при срабатывании системы тревожной сигнализации.

#### **Электронное тестирование (фрагмент)**

1. Какой основной документ регламентирует организацию рабочего места диспетчера?
  - : Федеральный закон "О пожарной безопасности"
  - : Технический регламент Евразийского экономического союза
  - : Типовая инструкция по организации рабочего места диспетчера
  - + Санитарные правила и нормы (СанПиН)
2. Что означает сигнал красного цвета на пульте диспетчера?
  - : Поступление нового вызова

- + : Неисправность оборудования
- : Высокий приоритет сообщения
- : Отключение электропитания

3. Как часто проводится проверка работоспособности резервных источников питания?

- : Ежеквартально
- : Ежемесячно
- + : Ежедневно
- : Еженедельно

4. Какой элемент рабочего места обеспечивает защиту от электромагнитных излучений?

- : Антистатическое покрытие
- : Защитный экран монитора
- + : Заземление рабочего места
- : Регулируемое кресло

5. Какие технические средства должны быть на рабочем месте диспетчера?

- + : Стационарная радиостанция
- + : Персональный компьютер с специализированным ПО
- + : Устройство видеорегистрации переговоров
- + : Система тревожной сигнализации
- : Средства индивидуальной мобильной связи

6. Какие параметры микроклимата должны соблюдаться в помещении диспетчерской?

- + : Температура воздуха 20-24°C
- + : Относительная влажность 40-60%
- + : Скорость движения воздуха не более 0.1 м/с
- + : Уровень освещенности 300-500 лк
- : Концентрация кислорода не менее 25%

#### **Раздел 4. Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб**

##### **Контрольные вопросы (фрагмент)**

1. Опишите порядок действий диспетчера при приеме экстренного вызова по номеру 112.
2. Какая информация является обязательной к получению при приеме вызова о дорожно-транспортном происшествии?
3. Перечислите основные этапы обработки вызова о пожаре в многоквартирном доме.
4. Каковы особенности приема вызова от несовершеннолетнего абонента?
5. Опишите алгоритм действий при поступлении вызова с сообщением о преступлении.
6. Какие вопросы необходимо задать абоненту при сообщении о нарушении общественного порядка?
7. Перечислите критерии классификации вызова как экстренного.
8. Опишите порядок взаимодействия с другими оперативными службами при поступлении сложного вызова.
9. Какие технические средства используются для определения местоположения абонента?
10. Опишите процедуру документального оформления принятого вызова.

### Электронное тестирование (фрагмент)

1. Какой временной норматив установлен для ответа на вызов, поступающий по номеру «112»?
  - +: Не более 5 секунд
  - : Не более 10 секунд
  - : Не более 20 секунд
  - : Не более 30 секунд
  
2. Что является первоочередной задачей диспетчера при приеме экстренного вызова?
  - : Заполнение учетной документации
  - +: Определение точного места происшествия
  - : Установление личности звонящего
  - : Передача вызова старшему смены
  
3. Какой вопрос необходимо задать в первую очередь при приеме вызова о пожаре?
  - +: «Что горит?»
  - : «Есть ли пострадавшие?»
  - : «Ваши фамилия, имя, отчество?»
  - : «Какой у вас номер телефона?»
  
4. При поступлении вызова от ребенка диспетчер должен:
  - : Немедленно передать вызов психологу
  - : Попросить позвать к телефону взрослого
  - +: Установить максимально возможную информацию самостоятельно
  - : Прекратить разговор и перезвонить по определившемуся номеру
  
5. Какая информация является обязательной при приеме любого экстренного вызова?
  - +: Точный адрес происшествия
  - +: Характер происшествия
  - : Паспортные данные звонящего
  - : Количество пострадавших
  - +: Номер телефона звонящего

### 2.2. Вопросы к зачету с оценкой

1. Охарактеризуйте основные положения Федерального закона № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от ЧС» применительно к работе диспетчера.
2. Перечислите и раскройте основные нормативные акты, регламентирующие работу системы «112».
3. Опишите права и обязанности диспетчера согласно должностной инструкции.
4. Какие виды ответственности предусмотрены для диспетчера за нарушение регламентов приема и обработки вызовов?
5. Опишите состав и функции автоматизированного рабочего места диспетчера.
6. Перечислите порядок действий при отказе основного и резервного оборудования связи.
7. Какие меры информационной безопасности должны соблюдаться при работе с базами данных?
8. Опишите методы установления психологического контакта с абонентом в состоянии стресса.
9. Раскройте приемы активного слушания и их применение в диалоге с абонентом.
10. Какова специфика общения с несовершеннолетними, пожилыми людьми и лицами с ограниченными возможностями здоровья?
11. Опишите алгоритм работы с агрессивно настроенным абонентом.
12. Опишите общую схему обработки экстренного вызова.

13. Раскройте особенности приема сообщений о пожарах, ДТП, правонарушениях и происшествиях на водных объектах.

14. Каков порядок взаимодействия с экстренными оперативными службами?

15. Опишите правила использования картографических материалов и справочных информационных систем.

### 2.3. Типовое задание для оценки сформированности компетенций

Формируемая компетенция (или ее часть)	Задание для оценки сформированной компетенции (или ее части)
<p><b>ПК 1.1.</b> Определять характер обращения заявителя в целях выявления явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения общественной жизни и правопорядка.</p>	<p>Временной промежуток — 10 минут. За это время на пульт оператора поступают три последовательных вызова:            Вызов 1 (00:00-02:30):            Абонент (женщина, взволнованным голосом): "Скорее! На улице Советской, около дома 15, машина сбила человека! Лежит на проезжей части, не двигается! Машина скрылась!"            Вызов 2 (03:00-04:30):            Абонент (мужчина, спокойным голосом): "Сообщите о ДТП на перекрестке Ленина-Гагарина. Столкнулись две иномарки, есть пострадавшие. Вижу двоих людей в машинах, не могут выйти."            Вызов 3 (05:00-07:30):            Абонент (подросток, испуганным голосом): "Помогите! Во дворе дома 25 по улице Мира горит автомобиль! Пламя перекидывается на рядом стоящие машины!"            1. Разработайте алгоритм приема каждого вызова            2. Заполните регистрационные карточки</p>
<p><b>ПК 1.3.</b> Определять необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб, служб жизнеобеспечения населения и/или служб, которые не входят в общий перечень, но которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (другие службы)</p>	<p>Временной промежуток — 10 минут. За это время на пульт оператора поступают три последовательных вызова:            Вызов 1 (00:00-02:30):            Абонент (женщина, взволнованным голосом): "Скорее! На улице Советской, около дома 15, машина сбила человека! Лежит на проезжей части, не двигается! Машина скрылась!"            Вызов 2 (03:00-04:30):            Абонент (мужчина, спокойным голосом): "Сообщите о ДТП на перекрестке Ленина-Гагарина. Столкнулись две иномарки, есть пострадавшие. Вижу двоих людей в машинах, не могут выйти."            Вызов 3 (05:00-07:30):            Абонент (подросток, испуганным голосом): "Помогите! Во дворе дома 25 по улице Мира горит автомобиль! Пламя перекидывается на рядом стоящие машины!"            1. Проведите классификацию каждого сообщения            2. Обоснуйте принятые решения</p>

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

№	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция шифр	Семестр	Наименование дисциплины (практики), формирующей данную компетенцию
<b>1. Задание закрытого типа на выбор правильного варианта</b>					
1	Основным документом, регламентирующим порядок приема экстренных вызовов, является: а) Трудовой кодекс РФ б) Административный регламент МЧС России в) Федеральный закон «О полиции» г) Указ Президента РФ «О классификации ЧС»	а	ПК 1.1	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
2	Время ответа на экстренный вызов не должно превышать: а) 30 секунд б) 5 секунд в) 15 секунд г) 1 минуту	б	ПК 1.1 ПК 1.3.	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
3	При получении сообщения о преступлении диспетчер обязан: а) Немедленно сообщить в прокуратуру б) Передать информацию в дежурную часть МВД в) Самостоятельно провести расследование г) Проинформировать администрацию города	б	ПК 1.1 ПК 1.3.	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
4	Первым действием диспетчера при приеме вызова является: а) Заполнение учетной документации б) Установление контакта с абонентом в) Определение точного места происшествия г) Передача информации оперативным службам	б	ПК 1.1 ПК 1.3.	4	Прием и обработка экстренных вызовов

					(сообщений о происшествиях)
5	<p>При сообщении о пожаре обязательно выяснить:</p> <p>а) Стоимость имущества  б) Причину возгорания  в) Наличие и количество людей  г) Данные о страховке помещения</p>	в	ПК 1.1 ПК 1.3.	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
6	<p>При приеме вызова от ребенка необходимо:</p> <p>а) Немедленно прекратить разговор  б) Попросить позвать взрослых  в) Получить максимально возможную информацию  г) Сообщить в органы опеки</p>	в	ПК 1.1 ПК 1.3.	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
7	<p>ДТП с тремя пострадавшими классифицируется как:</p> <p>а) Локальное происшествие  б) Крупное происшествие  в) Чрезвычайная ситуация  г) Повседневное событие</p>	б	ПК 1.1 ПК 1.3.	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
8	<p>Сообщение о задымлении в подъезде относится к категории:</p> <p>а) Пожарной опасности  б) Техногенной аварии  в) Бытового конфликта  г) Экологической угрозы</p>	а	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
9	<p>Вызов с сообщением об утечке газа требует привлечения:</p> <p>а) Только аварийной газовой службы  б) Только пожарной охраны  в) Только скорой помощи  г) Комплекса оперативных служб</p>	г	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)

10	<p>При работе с агрессивным абонентом следует:</p> <p>а) Повысить голос  б) Прервать разговор  в) Сохранять спокойный тон  г) Передать вызов коллеге</p>	в	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
<b>2. Задание закрытого типа на установление соответствия</b>					
11	<p>Установите соответствие между травмой и видом первой помощи:</p> <p>1. Пожар в жилом доме  2. ДТП с пострадавшими  3. Нападение с применением оружия  4. Затопление жилого помещения</p> <p>а) Уточнение количества и состояния пострадавших  б) Выяснение точного адреса и этажа возгорания  в) Уточнение примет преступника и направления его движения  г) Определение источника затопления и угрозы жизни</p>	1 – б 2 – ф 3 – в 4 – г	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
12	<p>Соотнесите симптомы/ситуации с соответствующими действиями первой помощи:</p> <p>1. Пожар в торговом центре  2. Обрушение здания  3. Утечка газа  4. Массовая драка</p> <p>а) Пожарная охрана, скорая помощь, МЧС  б) Аварийная газовая служба, пожарная охрана, МЧС  в) Скорая помощь, полиция, МЧС  г) Пожарная охрана, МЧС, аварийные службы</p>	1 – а 2 – г 3 – б 4 – в	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
<b>3. Задание закрытого типа на установление последовательности</b>					
13	<p>Расположите в правильной последовательности этапы обработки вызова о пожаре:</p> <p>а) Выяснение наличия людей в зоне пожара  б) Уточнение адреса и места возгорания  в) Определение характера возгорания  г) Передача информации в пожарную охрану  д) Оценка рисков распространения пожара</p>	б, в, а, д, г	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)

14	Расположите в правильной последовательности этапы приема экстренного вызова: а) Уточнение деталей происшествия б) Установление контакта с абонентом в) Передача информации оперативным службам г) Оценка степени угрозы д) Регистрация вызова в системе	б, а, г, д, в	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
<b>4 Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача</b>					
15	Поступил вызов о ДТП с участием автобуса и легкового автомобиля. Есть пострадавшие. Какие две приоритетные службы требуются на месте?	Скорая помощь, МЧС	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
16	Абонент сообщает о падении человека с высоты на строительной площадке. Какие два первоочередных действия диспетчера?	Вызов скорой, опрос свидетелей	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
17	Поступил вызов о нарушении общественного порядка с применением оружия в торговом центре. Какие две основные службы необходимо задействовать?	Полиция, скорая помощь	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
<b>5. Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание, дополнить предложенное</b>					
18	Процесс приема и передачи информации о происшествии в оперативные службы называется _____ вызова.	обработка	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
19	При приеме сообщения о ДТП диспетчер должен обязательно определить количество пострадавших и _____.	точное место аварии	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)

					ний о происшествиях)
20	Автоматизированная система, используемая для фиксации информации о происшествии, называется _____ рабочее место диспетчера.	автоматизированное	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
21	Время от момента поступления вызова до передачи информации оперативным службам не должно превышать _____ минут.	5	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)