

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.04.02 ОКАЗАНИЕ СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ  
ПОМОЩИ ЗАЯВИТЕЛЯМ**

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 составлен в соответствии

- 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;
- 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.
- с рабочей 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 ориентировано

- на развитие компетенций **ОК 01- ОК 07, ОК 09**
- освоение компетенций:

**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 3.2.** 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

Критерий	Показатель	Наименование оценочного средства
Знать	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; Структуру и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов; Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации; Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов; Перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной	Контрольные тесты, контрольные вопросы

	информации и/или специальных рекомендаций (при наличии); Правила русской письменной и устной речи; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов	
Уметь	Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю; Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителя; Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю; Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку; Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии); Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек; Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	Контрольные тесты, контрольные вопросы

## 1.2. Программа оценивания контролируемых компетенций

№	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Вид оценочного средства
1	Раздел 1. Нормативно-правовое регулирование единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций	ПК3.1-ПК3.5	Контрольные вопросы (устно) Тест (электронный)
2	Раздел 2. Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	ПК3.1-ПК3.5	Контрольные вопросы (устно) Тест (электронный)
3	Раздел 3. Правовые основы профессиональной деятельности	ПК3.1-ПК3.5	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 Нормативно-правовое регулирование единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций**

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

1. Назовите основной федеральный закон, определяющий правовые основы создания и функционирования РСЧС.
2. Перечислите все уровни организации РСЧС.
3. Какой федеральный орган исполнительной власти является головным в области защиты населения и территорий от ЧС и координирует деятельность РСЧС?

4. Что такое «Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования»
5. Дайте определение режиму функционирования РСЧС «повышенная готовность». При каких условиях он вводится?
6. Перечислите основные задачи, решаемые РСЧС в режиме повседневной деятельности.
7. Каковы основные полномочия органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от ЧС?
8. По каким основным признакам классифицируются чрезвычайные ситуации? Назовите не менее трех.
9. Что понимается под «границей зоны чрезвычайной ситуации» и кто принимает решение об ее установлении при ЧС локального характера?
10. Объясните, как изменяется состав и роль комиссии по предупреждению и ликвидации ЧС (КЧС) при переходе с муниципального уровня на региональный.
11. Каков общий порядок обмена информацией в области защиты населения от ЧС между ЕДДС и вышестоящими органами управления РСЧС?
12. На каком нормативном документе основаны действия диспетчера при приеме сообщения о возникновении (угрозе возникновения) ЧС?
13. Почему диспетчеру, оказывающему справочно-консультативную помощь, необходимо знать основы правового регулирования РСЧС?

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

1. Основным нормативно-правовым актом, определяющим задачи, правовые основы создания и деятельности РСЧС, является:
  - : Федеральный закон «О пожарной безопасности»
  - +: Федеральный закон «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»
  - : Указ Президента РФ «О совершенствовании государственного управления в области предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»
  - : Постановление Правительства РФ о Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций
  
2. Федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на решение задач в области защиты населения и территорий от ЧС и координирующим деятельность РСЧС, является:
  - : Министерство внутренних дел РФ (МВД России)
  - : Министерство обороны РФ
  - +: Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России)
  - : Федеральная служба безопасности РФ (ФСБ России)
  
3. К организационным уровням РСЧС НЕ относится:
  - : Межрегиональный уровень
  - : Региональный уровень (уровень субъекта РФ)
  - +: Частный уровень
  - : Муниципальный уровень
  
4. Режим функционирования РСЧС, при котором осуществляется наблюдение и контроль за состоянием окружающей среды, обстановкой на потенциально опасных объектах, прогнозирование ЧС, – это режим:
  - : Чрезвычайной ситуации
  - +: Повседневной деятельности
  - : Повышенной готовности

-: Ликвидации последствий ЧС

5. Классификация чрезвычайных ситуаций по масштабу их распространения включает в себя (выберите верный порядок от меньшего к большему):

-: Локальная → Региональная → Муниципальная → Федеральная

-: Объектовая → Межмуниципальная → Федеральная → Межрегиональная

+: Локальная → Муниципальная → Межмуниципальная → Региональная → Межрегиональная → Федеральная

-: Местная → Территориальная → Региональная → Федеральная

6. К полномочиям органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от ЧС НЕ относится:

-: Обучение населения способам защиты и действиям в ЧС

-: Создание и содержание муниципальных резервов финансовых и материальных ресурсов

-: Создание при органах местного самоуправления постоянно действующих органов управления РСЧС

+: Организация инженерной защиты территорий на федеральном уровне

7 Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования (ЕДДС) является основным элементом управления РСЧС на уровне:

-: Федеральном

-: Региональном

+: Муниципальном

-: Объектовом

8. При поступлении в ЕДДС достоверной информации об угрозе возникновения или о возникновении ЧС локального характера, диспетчер в первую очередь обязан:

+: Немедленно доложить обстановку руководителю ЕДДС (дежурному смены) для принятия решения

-: Самостоятельно дать оценку обстановке и принять решение о введении режима ЧС

-: Прервать связь с заявителем и ожидать официального подтверждения из других источников

-: Направить информацию напрямую в Национальный центр управления в кризисных ситуациях (НЦУКС) МЧС России

## **Раздел 2. Оказание справочно-консультативной помощи заявителям**

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

1. Сформулируйте основную цель справочно-консультативной помощи в системе экстренного реагирования.

2. Назовите ключевой критерий, по которому диспетчер принимает решение об оказании справочно-консультативной помощи, а не о направлении экстренной службы.

3. Перечислите не менее трех типовых ситуаций или обращений, которые в первую очередь требуют предоставления справочно-консультативной помощи.

4. Опишите последовательность первичных действий диспетчера при поступлении любого обращения (от приема звонка до принятия решения о виде помощи).

5. Заявитель сообщает: «Во дворе моего дома уже неделю стоит разбитая машина, стекла повсюду, номеров нет». Определите характер обращения и опишите ваши действия как диспетчера.

6. Как диспетчер должен поступить, если заявитель настаивает на вызове полиции для решения бытового конфликта с соседом из-за шума, но явных признаков угрозы или правонарушения в данный момент нет?

7. Какие основные информационные ресурсы (базы данных, справочники, системы) должен использовать диспетчер для предоставления точной консультации по вопросам ЖКХ?

8. В каком случае и каким образом диспетчер должен организовать перенаправление (трансфер) вызова в другую службу (например, в ЕДДС муниципалитета или специализированную организацию)?

9. Заявитель просит помочь найти информацию о графике приема участкового уполномоченного полиции. Как диспетчеру следует поступить?

10. Каковы основные правила профессиональной этики и коммуникации, которые диспетчер обязан соблюдать при оказании консультативной помощи, особенно с эмоционально возбужденным заявителем?

11. Почему для диспетчера важно не только дать контакты ответственной организации, но и сформулировать для заявителя четкий и безопасный алгоритм самостоятельных действий? Приведите пример.

12. Какие действия диспетчера можно расценить как превышение его полномочий при оказании справочно-консультативной помощи?

13. Как диспетчеру следует вести себя в ситуации, когда характер обращения неочевиден и находится на грани между бытовой проблемой и потенциальной угрозой (например, «слышу странные звуки и запах из квартиры соседа, который давно не выходил»)?

14. Опишите порядок ваших действий и содержание консультации для заявителя в следующей ситуации: «Я инвалид, живу один, в квартире внезапно отключили электричество, на улице уже темно, я не могу передвигаться по квартире».

### Электронное тестирование (фрагмент)

1. Основная цель справочно-консультативной помощи, оказываемой диспетчером системы «112», — это:

-: Замена работы экстренных оперативных служб

+: Предоставление заявителю точной информации или алгоритма действий для самостоятельного решения проблемы, не требующей выезда сил экстренного реагирования

-: Отказ в помощи заявителям с незначительными проблемами

-: Сбор статистики по обращениям населения

2. Критерием для принятия решения об оказании справочно-консультативной помощи (а не о направлении экстренной службы) является:

-: Эмоциональное состояние заявителя

-: Время суток, в которое поступило обращение

-: Отсутствие прямой угрозы жизни, здоровью людей, имуществу или общественному порядку в данный момент

-: Сложность вопроса, заданного заявителем

3. Первым действием диспетчера при поступлении любого обращения должно быть:

-: Немедленное предоставление консультации

+: Анализ характера обращения и определение наличия явных угроз

-: Сообщение заявителю контактов ответственной организации

-: Перенаправление звонка старшему диспетчеру

4. Верной последовательностью приоритетов диспетчера при обработке обращения является:

-: **Консультация → Регистрация → Анализ угрозы**

+: **Анализ угрозы → Регистрация → Консультация или вызов службы**

- : **Регистрация → Консультация → Анализ угрозы**
- : **Вызов службы → Регистрация → Информирование заявителя**

5. Обращение «В подъезде разбита лампочка, темно, кто должен менять?» следует классифицировать как случай, требующий:

- : Немедленного вызова полиции
- : Вызова аварийной коммунальной службы
- +: Справочно-консультативной помощи с перенаправлением в управляющую компанию (УК) или ТСЖ
- : Вызова МЧС для ликвидации аварийной ситуации

6. Заявитель сообщает: «Сосед по даче угрожает расправой, кричит, что подожжёт дом, пока сидит у себя за забором». Ваши действия как диспетчера:

- : Дать консультацию, как мирно урегулировать соседский конфликт
- +: Немедленно направить вызов в полицию, так как присутствует прямая угроза поджога (преступления против имущества) и угроза жизни, что исключает только консультативный формат
- : Сообщить контакты участкового для обращения в рабочее время
- : Попросить заявителя перезвонить, если сосед действительно начнёт поджигать дом

7. Заявитель взволнованно сообщает: «Я только что видел, как на пустыре рядом с детским садом группа подростков что-то поджигает в бочке, валяются баллончики». Ваши первоочередные действия как диспетчера?

- : Дать консультацию о том, как безопасно потушить костер самостоятельно
- : Сообщить контакты районной администрации для обращения в рабочее время
- +: Немедленно направить вызов в полицию и, при необходимости, в МЧС, так как действия подростков создают угрозу пожара и могут быть связаны с токсичными веществами
- : Попросить заявителя подойти и уточнить, что именно горят, а затем перезвонить

8. К вам обратился представитель ТСЖ: «В нашем доме не работает домофон, а на двери подъезда висит аварийный замок. Кто должен отремонтировать?». Ваш ответ:

- : Это не является проблемой для системы «112», советую найти частного мастера
- : Вызвать полицию для вскрытия двери
- +: Данная проблема относится к содержанию общего имущества дома. Рекомендую обратиться в вашу управляющую компанию (УК) или к подрядчику, с которым заключен договор на обслуживание домофонов
- : Немедленно направить аварийную службу ЖКХ

9. Заявитель просит помочь: ему нужно срочно получить справку об отсутствии судимости для трудоустройства, и он не знает, куда обращаться. Используя справочные ресурсы, вы:

- : Посоветуете обратиться в отдел кадров будущего работодателя.
- +: Сообщите, что такую справку можно получить через портал «Госуслуги» или в ближайшем отделе МВД России (информационно-аналитический центр), и уточните контакты местного подразделения.
- : Направите вызов в Федеральную службу судебных приставов.
- : Объясните, что это не входит в компетенцию экстренных служб, и завершите разговор.

10. При обращении по вопросу незаконной парковки на газоне во дворе, диспетчер для оказания консультации должен в первую очередь использовать информацию о:

- : Графике работы местной автостоянки
- : Подведомственности территории (муниципальная, частная) и контактах ответственных органов (администрация, управляющая компания) или дежурной части ГИБДД

- + : Стоимости эвакуации автомобиля
- : Номерах телефонов всех жильцов дома

### **Радел 3. Правовые основы профессиональной деятельности**

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

1. Назовите основной федеральный закон, регулирующий основы защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.
2. Для каких целей предназначен единый номер вызова экстренных оперативных служб «112» на территории Российской Федерации?
3. Какой тип ведомственного правового акта (например, Приказ МЧС России) устанавливает единый порядок приема и обработки сообщений в системе «112»?
4. В какие оперативные службы должна быть передана информация при приеме вызова о дорожно-транспортном происшествии с пострадавшими?
5. Какая служба (или службы) является основной для ликвидации последствий химической аварии с выбросом аварийно-химически опасных веществ (АХОВ)?
6. В какую оперативную службу следует передавать сообщение о нарушении тишины и покоя граждан в ночное время (бытовой шум)?
7. К какой категории информации (конфиденциальная, общедоступная, государственная тайна) относится содержание экстренного вызова, поступившего на номер «112»?
8. С какой законной целью осуществляется обработка персональных данных заявителя (телефон, адрес, ФИО) в системе «112»?
9. Кому специалист по приему вызовов имеет право разглашать содержание принятого экстренного сообщения?
10. К какому виду ответственности (дисциплинарная, административная, уголовная) может быть привлечен специалист по приему вызовов за грубое или неэтичное поведение при работе с заявителем?
11. Какой вид юридической ответственности предусмотрен для гражданина за заведомо ложный вызов экстренных оперативных служб?
12. Сформулируйте основной принцип общения специалиста по приему вызовов с заявителем, находящимся в состоянии стресса или паники.
13. Какое первое обязательное действие должен совершить специалист, услышав начало соединения по экстренному вызову?
14. Как должен действовать специалист по приему вызовов, если на номер «112» поступил звонок, не связанный с экстренной ситуацией (справочный вопрос)?
15. В какую обязательную форму должна быть облечена информация, принятая от заявителя, для обеспечения учета и дальнейшего реагирования?

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

- 1 Основным федеральным законом, регуливающим основы защиты населения и территорий от ЧС, является:
- : Федеральный закон "О пожарной безопасности"
  - : Федеральный закон "О полиции"
  - + : Федеральный закон "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера"
  - : Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях
2. Единый номер "112" предназначен для
- : Приема только пожарных сообщений
  - + : Приема экстренных вызовов для вызова оперативных служб в чрезвычайных ситуациях
  - : Оказания справочной информации о погоде

-: Приема жалоб на работу коммунальных служб

3. Правовой акт, устанавливающий единые для всей страны требования к порядку организации деятельности в системе "112", – это:

-: Устав патрульно-постовой службы

-: Наставление по работе дежурно-диспетчерских служб

+: Приказ МЧС России, утверждающий Порядок приема и обработки сообщений в системе "112"

-: Конституция Российской Федерации

4. При поступлении вызова о дорожно-транспортном происшествии с пострадавшими специалист по приему вызовов обязан передать информацию в:

-: Пожарно-спасательные подразделения и скорую медицинскую помощь

-: Только в ГИБДД

-: Аварийную газовую службу

+: Все перечисленные службы, в зависимости от обстановки

5. В чьи полномочия входит ликвидация последствий химической аварии с выбросом АХОВ?

-: Только МЧС России

+: Подразделения МЧС России совместно со специализированными формированиями

-: Только полиция

-: Только скорая медицинская помощь

6. Сообщение о бытовом шуме в ночное время, согласно законодательству, передается в:

-: Пожарную охрану

+: Полицию (дежурную часть ОВД)

-: Скорую медицинскую помощь

-: Аварийную службу ЖКХ

7. Информация, поступившая по каналу связи "112", является:

-: Общедоступной

+: Конфиденциальной (служебной тайной)

-: Коммерческой тайной

-: Государственной тайной

8. Обработка персональных данных заявителя (фамилия, телефон, адрес) осуществляется в целях:

-: Формирования рекламной базы

-: Информирования родственников без согласия заявителя

-: Передачи в средства массовой информации

+: Исполнения возложенных на оперативные службы функций

9. Специалист по приему вызовов имеет право разглашать содержание принятого сообщения:

+: Только непосредственному руководителю и уполномоченным сотрудникам оперативных служб, участвующих в реагировании

-: Любому обратившемуся гражданину

-: Коллегам в личных беседах

-: Журналистам по их запросу

10. Грубость или незтичное поведение специалиста при приеме вызова может повлечь за собой:

-: Только устное замечание

- + : Дисциплинарную ответственность (выговор, замечание)
- : Уголовную ответственность
- : Материальную ответственность перед заявителем

11. За заведомо ложный вызов специализированных служб гражданин несет ответственность:

- : Только моральную
- + : Административную или уголовную (в зависимости от последствий)
- : Не несет никакой ответственности
- : Материальную ответственность перед оператором

12. Основной принцип общения с заявителем в состоянии стресса — это:

- + : Спокойствие, четкость, корректность, эмпатия
- : Максимальная скорость, без эмоций
- : Поддержание разговора на отвлеченные темы для успокоения
- : Передача вызова другому оператору

13. Первым обязательным действием специалиста при приеме экстренного вызова является:

- : Уточнение фамилии заявителя
- : Установление точного места (адреса) происшествия
- : Определение характера происшествия (что случилось?)
- + : Представление по форме "Экстренная служба, оператор [Имя], слушаю Вас"

14. При поступлении звонка, не связанного с экстренной ситуацией (справочный вопрос), специалист должен:

- : Немедленно положить трубку
- + : Вежливо сообщить, что линия "112" предназначена только для экстренных вызовов, и дать номер соответствующей справочной службы (при возможности)
- : Подолгу выяснять суть вопроса
- : Передать звонок на линию городской администрации

15. Принятое от заявителя сообщение подлежит обязательной:

- : Устной передаче сменщику
- : Запоминанию
- : Распечатке и уничтожению в конце смены
- + : Фиксации в электронном журнале (карточке происшествия)

## 2.2. Вопросы к зачету с оценкой

1. Перечислите и охарактеризуйте основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность системы «112» в Российской Федерации.

2. Каков правовой статус и режим конфиденциальности информации, поступающей в систему «112»?

3. Какие должностные инструкции и регламенты определяют ваши действия как специалиста при приеме вызова?

4. Опишите универсальный алгоритм приема экстренного вызова. Какие ключевые вопросы (что, где, кто) и в какой последовательности необходимо задать?

5. Как вы будете действовать для уточнения и верификации неполного или неточного адреса (места) происшествия?

6. Объясните принципы и правила использования формализованных классификаторов (справочников) при регистрации события в АРМе оператора.

7. Какие техники активного слушания и речевые модули следует применять для эффективного взаимодействия с заявителем?

8. Опишите ваши действия по управлению разговором с заявителем, находящимся в состоянии сильной паники, агрессии или неадекватности.

9. В чем заключаются основные принципы профессиональной этики и культуры речи в вашей работе?

10. По каким признакам и критериям определяется тип происшествия и осуществляется его категорирование (приоритет)?

11. Каковы правила и ограничения при оказании справочно-консультативной помощи заявителю по действиям до прибытия оперативных служб? Приведите примеры.

12. Как организовано взаимодействие между ЦОВ «112» и дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб (пожарная охрана, полиция, скорая помощь)?

13. Проанализируйте ситуацию: «Заявитель сообщает о пожаре в частном доме, но не может назвать точный адрес, говорит сбивчиво и эмоционально. Ваши действия пошагово».

14. Чем отличается порядок приема и обработки вызова о дорожно-транспортном происшествии с пострадавшими от вызова о бытовом конфликте? Дайте сравнительный анализ.

15. Каковы ваши действия при поступлении на номер «112» неэкстренного (справочного) или заведомо ложного вызова?

### 2.3. Типовое задание для оценки сформированности компетенций

Формируемая компетенция (или ее часть)	Задание для оценки сформированности компетенции (или ее части)
<p><b>ПК 3.1.</b> 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.</p> <p><b>ПК 3.2.</b> Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов.</p> <p><b>ПК 3.3.</b> Осуществлять взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.</p> <p><b>ПК 3.4.</b> 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.</p>	<p>Вам, как оператору системы «112», поступило обращение. На номер «112» звонит взволнованный мужчина. Он сообщает: «Я только что пришел домой, а у меня в квартире весь пол залит водой! Течет с потолка в гостиной. Сверху никто не отвечает, что мне делать?». Проанализируйте ее и выполните следующие шаги:</p> <p>Классифицируйте запрос:</p> <p>Является ли ситуация прямой угрозой, требующей немедленной отправки экстренной оперативной службы (укажите какой), или это проблема жизнеобеспечения/безопасности, которую можно решить путем предоставления корректной информации и справочного номера другой службы.</p> <p>Разработайте план действий: Опишите ваши конкретные шаги, включая вопросы для уточнения обстановки и содержание вашего ответа заявителю. Обоснуйте ваше решение.</p> <p>Вам, как оператору системы «112», поступил неэкстренный запрос. Используя предоставленный фрагмент базы данных контактов служб города Н. и справочную информацию, выполните задание.</p> <p>На номер «112» звонит жительница города Н. Она сообщает: «Добрый день. У меня в квартире на улице Ленина, дом 15, с утра нет холодной воды. Я не знаю, куда звонить. Соседи говорят, что нужно вызывать аварийную службу, но у меня нет номера. Вы можете помочь?».</p> <p>На основе предоставленных данных определите, в чьей зоне ответственности находится дом заявителя, и найдите актуальный контактный телефон аварийно-диспетчерской службы.</p> <p>Сформулируйте четкий и полный ответ для заявительницы. В ответе необходимо:</p>

<p><b>ПК 3.5.</b> 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.</p> <p><b>ПК 3.6.</b> 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Вежливо сообщить, что данный вопрос решается через управляющую организацию.</li> <li>- Предоставить найденный номер телефона и, если возможно, название службы.</li> <li>- Дать краткую рекомендацию по содержанию звонка («Сообщите точный адрес и суть проблемы»).</li> <li>- Предупредить о необходимости перезвонить на «112» в случае, если авария создаст прямую угрозу (например, прорыв трубы с затоплением).</li> </ul> <p>Вам, как оператору системы «112», поступил вызов. Ваша задача – не собирать информацию (она уже собрана), а сформулировать и записать четкие, безопасные рекомендации для заявителя на основе описанной ситуации. Избегайте общих фраз. Ваши инструкции должны быть конкретными, пошаговыми и содержать прямые запреты на потенциально опасные действия.</p> <p>Вы установили, что заявитель находится в частном доме. Он сообщает о сильном запахе бытового газа (метана) в котельной, который появился несколько минут назад. Газовый котёл работает. Заявитель в легкой панике и говорит: «Я сейчас попробую найти, где пахнет, может, просто проветрить?». На месте также находится его супруга.</p> <p>Составьте текст вашего ответа-инструкции для данного заявителя. В ответе должны быть отражены следующие ключевые элементы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Немедленный запрет на конкретные опасные действия.</li> <li>Четкая последовательность безопасных шагов для заявителя и его супруги.</li> <li>Простое объяснение причин (коротко, «почему нельзя»), чтобы повысить исполнительность.</li> <li>Указание на необходимость оставаться на связи (или условия для повторного вызова).</li> </ul>
---	---

## 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	<p>Основным документом, регламентирующим создание и функционирование системы «112» в Российской Федерации, является:</p> <p>а) Федеральный закон «О связи»</p> <p>б) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»</p> <p>в) Постановление Правительства РФ об утверждении Положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб</p> <p>г) Указ Президента о создании МЧС России</p>	в	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
2	<p>Конфиденциальность персональных данных заявителя, сообщенных при вызове, обеспечивается в соответствии с:</p> <p>а) Законом «О рекламе»</p> <p>б) Федеральным законом «О персональных данных»</p> <p>в) Трудовым кодексом РФ</p> <p>г) Административным регламентом МВД</p>	б	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
3	<p>Оперативное управление силами и средствами при ликвидации ЧС на территории субъекта РФ осуществляется:</p> <p>а) Единой дежурно-диспетчерской службой (ЕДДС) муниципалитета</p> <p>б) Центром управления в кризисных ситуациях (ЦУКС) МЧС России региона</p> <p>в) Диспетчером скорой медицинской помощи</p> <p>г) Дежурной частью территориального ОВД</p>	б	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
4	<p>Первая и обязательная фраза оператора при подключении к экстренному вызову:</p>	б	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Характеристика происшествий и

	<p>а) «Успокойтесь и говорите четче»  б) «Служба «112», оператор (имя), слушаю Вас. Что произошло?»  в) «Назовите ваши фамилию, имя, отчество и адрес»  г) «Вызов принят, переключаю на нужную службу»</p>		ПК 1.4		комплексное реагирование
5	<p>Первоочередной информацией, которую необходимо установить у звонящего в экстренной ситуации, является:  а) Номер телефона, с которого звонят  б) Фамилия и имя заявителя  в) Суть происшествия (что случилось) и адрес (место)  г) Время, когда произошло событие</p>	в	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
6	<p>Для уточнения неточного адреса заявителем НЕ рекомендуется:  а) Использовать запрос геолокации мобильного телефона (при технической возможности)  б) Описывать место по видимым ориентирам (вывески, цвет дома, памятники)  в) Перенаправить вызов в полицию для установления адреса  г) Использовать специализированные картографические системы АРМ оператора</p>	в	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
7	<p>При общении с заявителем, находящимся в состоянии истерики или паники, оператору следует:  а) Говорить громко и властно, чтобы перекричать эмоции  б) Использовать короткие, четкие, успокаивающие команды («Дышите», «Слушайте меня»)  в) Немедленно передать звонок психологу  г) Прервать вызов и перезвонить позже, когда человек успокоится</p>	б	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
8	<p>техника «активного слушания», применяемая для проверки правильности понимания информации, — это:  а) Перебивание заявителя для ускорения разговора  б) Дословное повторение последней фразы собеседника  в) Резюмирование и перефразирование ключевых фактов («Итак, вы говорите, что...»)  г) Молчаливое слушание без обратной связи</p>	в	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование

9	<p>Оператор имеет право разгласить третьим лицам информацию, полученную во время вызова:</p> <p>а) Да, если об этом просят родственники</p> <p>б) Да, если случай представляет общественный интерес</p> <p>в) Нет, эта информация является конфиденциальной</p> <p>г) Да, но только в обезличенном виде</p>	в	<p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 1.4</p>	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
10	<p>Оператор «112» при оказании консультативной помощи по действиям до прибытия служб должен:</p> <p>а) Давать подробные медицинские указания, например, как накладывать жгут</p> <p>б) Давать только универсальные и безопасные рекомендации, не требующие специальных навыков (открыть окна при утечке газа, не приближаться к огню)</p> <p>в) Полностью взять управление действиями заявителя на себя по телефону</p> <p>г) Ограничиться только сбором информации, не давая никаких советов</p>	б	<p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 1.4</p>	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
11	<p>Сообщение о запахе газа в подъезде жилого дома необходимо немедленно передать:</p> <p>а) Только в аварийную газовую службу</p> <p>б) В аварийную газовую службу и пожарно-спасательное подразделение</p> <p>в) В управляющую компанию дома</p> <p>г) В полицию для оцепления территории</p>	б	<p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 1.4</p>	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
12	<p>Критерием для определения приоритета (категории срочности) вызова является:</p> <p>а) Социальный статус и возраст заявителя</p> <p>б) Наличие реальной угрозы жизни, здоровью людей или имуществу</p> <p>в) Время суток, в которое поступил вызов</p> <p>г) Эмоциональная окраска разговора с заявителем</p>	б	<p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.3</p> <p>ПК 1.4</p>	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
<b>2. Задание закрытого типа на установление соответствия</b>					

13	<p>Установите соответствие между этапом начала разговора с заявителем и его правильной формулировкой/целью:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приветствие и идентификация службы.</li> <li>2. Установление сути происшествия.</li> <li>3. Уточнение адреса (места).</li> <li>4. Уточнение наличия пострадавших.</li> <li>5. Завершение сбора первичной информации.</li> </ol> <p>а) «Скажите, есть ли на месте пострадавшие, нужна ли скорая помощь?»  б) «Служба «112», оператор [Имя]. Что у вас случилось?»  в) «Уточните, пожалуйста, точный адрес. Что вы видите вокруг: номер дома, вывески, ориентиры?»  г) «Хорошо, помощь уже направляется. Оставайтесь на линии, если ситуация изменится.»  д) «Где именно это произошло?»</p>	<p>1 – г  2 – а  3 – в  4 – д  5 – б</p>	<p>ПК 1.1  ПК 1.3  ПК 1.4</p>	4	<p>Характеристика происшествий и комплексное реагирование</p>
14	<p>Установите соответствие между типом поступившего сообщения и присваиваемым ему приоритетом (категорией срочности) для направления сил:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Человек лежит без сознания в подъезде, дышит».</li> <li>2. «В квартире на 10 этаже слышен запах газа, жильцы эвакуируются».</li> <li>3. «Две недели назад у соседа сверху прорвало трубу, до сих пор не чинят».</li> <li>4. «Произошло лобовое столкновение двух автомобилей, водители не могут выйти».</li> <li>5. «На детской площадке группа подростков громко слушает музыку»</li> </ol> <p>а) Высший приоритет (непосредственная угроза жизни, требуется немедленный выезд всех служб).  б) Высокий приоритет (угроза жизни и имуществу вероятна, требуется срочный выезд).  в) Низкий приоритет (экстренного реагирования не требуется, передается в неэкстренные службы).</p>	<p>1 – а  2 – а  3 – в  4 – а  5 – в</p>	<p>ПК 1.1  ПК 1.3  ПК 1.4</p>	4	<p>Характеристика происшествий и комплексное реагирование</p>
15	<p>Установите соответствие между ситуацией, описанной заявителем, и корректной краткой инструкцией, которую может дать оператор:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Из открытого люка на тротуаре сильно пахнет газом»</li> </ol>	<p>1 – д  2 – а  3 – в  4 – б</p>	<p>ПК 1.1  ПК 1.3  ПК 1.4</p>	4	<p>Характеристика происшествий и комплексное реагирование</p>

	<p>2. «Ребенок проглотил таблетки из домашней аптечки, сознание в норме»</p> <p>3. «В машине после ДТП зажат пассажир, он в сознании, машина не дымит»</p> <p>4. «На производственном складе началось возгорание, люди вышли»</p> <p>5. «Пенсионерке на улице стало плохо с сердцем, она в сознании»</p> <p>а) «Не трогайте и не перемещайте пострадавшего. Обеспечьте ему покой и ждите медиков. Спросите, есть ли с ним лекарства.»</p> <p>б) «Немедленно отойдите на безопасное расстояние, не используйте открытый огонь и электроприборы. Предупредите прохожих.»</p> <p>в) «Не пытайтесь его вытащить. Разговаривайте с ним, поддерживайте в сознании. Дождитесь спасателей.»</p> <p>г) «Сохраняйте упаковку от лекарства. Не вызывайте рвоту. Будьте готовы ответить медикам, что это было и когда.»</p> <p>д) «Не входите обратно в здание. Дождитесь пожарных на безопасном расстоянии.»</p>	5 – г			
<b>3. Задание закрытого типа на установление последовательности</b>					
16	<p>Установите правильную последовательность действий оператора при поступлении экстренного вызова:</p> <p>а) Уточнить адрес (место) происшествия</p> <p>б) Зарегистрировать вызов в АРМ (автоматизированном рабочем месте), сформировать и направить задание в соответствующие оперативные службы</p> <p>в) Представиться, назвав службу и свой идентификатор, чтобы дать заявителю понять, что он на связи с помощью</p> <p>г) Уточнить количество и состояние пострадавших</p> <p>д) Установить суть происшествия (что случилось?)</p> <p>е) При необходимости дать четкие, безопасные рекомендации по действиям до прибытия помощи</p> <p>ж) Закрыть вызов после передачи задания, оставив при необходимости заявителя на линии для уточнений</p>	в, д, а, г, е, б, ж	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование

17	<p>Установите правильную последовательность уточняющих вопросов и действий оператора при сообщении о пожаре в жилом доме:</p> <p>а) Уточнить, есть ли угроза людям (заблокированы ли в квартире/здании, есть ли пострадавшие)</p> <p>б) Уточнить точный адрес и этаж</p> <p>в) Дать инструкцию: «Немедленно покиньте помещение и здание, не пользуйтесь лифтом. Если задымление сильное, передвигайтесь ползком. Закройте за собой дверь»:</p> <p>г) Представиться по форме: «Служба «112», оператор [Имя]. Горит?»</p> <p>д) Уточнить, что именно горит (квартира, подъезд, мусор, техника)</p> <p>е) Спросить, произведена ли эвакуация</p> <p>ж) Передать сформированное задание в пожарно-спасательное подразделение и при необходимости в скорую помощь</p>	г, б, д, а, е, в, ж	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
18	<p>Установите правильную последовательность действий оператора при ДТП:</p> <p>а) Уточнить количество транспортных средств-участников и их тип (фура, автобус, легковой автомобиль)</p> <p>б) Уточнить точное место ДТП (километр трассы, название улицы, направление движения, ближайший ориентир)</p> <p>в) Уточнить количество и видимое состояние пострадавших (в сознании, зажаты в машине, передвигаются сами)</p> <p>г) Дать базовые рекомендации: «Обеспечьте ограждение места аварии, выставьте знак аварийной остановки. Не пытайтесь извлекать зажатых пострадавших. Окажите посильную первую помощь тем, кто на свободе»</p> <p>д) Спросить, есть ли дополнительные опасности (разлив ГСМ, задымление, угроза взрыва, движение перекрыто)</p> <p>е) Передать сформированное задание в полицию (ГИБДД), скорую медицинскую помощь и, при наличии признаков пожара или зажатых людей, в пожарно-спасательные подразделения</p> <p>ж) Представиться по стандартной форме</p>	ж, б, а, в, д, г, е	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
<b>4 Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача</b>					
19	Какую первую рекомендацию дать при запахе бытового газа в квартире?	Открыть окна,	ПК 1.1 ПК 1.3	4	Характеристика происшествий и

		отключит ь электриче ство	ПК 1.4		комплексное реа- гирование
20	Какое действие запрещено при разговоре с заявителем?	Грубость, оценка ситуации, непрофес сиональн ые коммента рии	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реа- гирование
21	Как поступить с неэкстренным вызовом?	Вежливо отказать, дать справочн ый номер	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реа- гирование
22	Что должен сделать оператор после передачи вызова службам?	Зарегистр ировать обращени е, закрыть карточку	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реа- гирование
23	Как классифицировать вызов о падении человека с высоты?	Высший приорите т, угроза жизни	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реа- гирование
<b>5. Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание, дополнить предложенное</b>					
24	При сообщении о запахе бытового газа оператор дает рекомендацию: «Не пользуйтесь _____, откройте окна, покиньте помещение»	электропр иборами	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реа- гирование

25	Для уточнения неточного адреса оператор использует _____ системы и наводящие вопросы об ориентирах	картографические	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
26	Вызовы, связанные с прямой и очевидной угрозой жизни людей, получают _____ приоритет	высший	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование
27	Сообщение о дорожно-транспортном происшествии (ДТП) с пострадавшими передается для реагирования в полицию (ГИБДД), скорую медицинскую помощь и при необходимости в _____ подразделения	пожарно-спасательные	ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4	4	Характеристика происшествий и комплексное реагирование