

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
КГУ

ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

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 программе Государственной итоговой аттестации разработан:

- 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.
- в соответствии с рабочей программой Государственной итоговой аттестации.

Разработала:

Лустгартен Т.Ю.

к.т.н., доцент, заведующий кафедрой  
техносферной безопасности

# 1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ по программе Государственной итоговой аттестации

## 1.1. Особенности образовательной программы

Оценочные материалы разработаны для специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

Государственная итоговая аттестация завершается присвоением квалификации специалиста среднего звена: специалист по приему и обработке экстренных вызовов.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению видов деятельности:

### Виды деятельности

Код и наименование вида деятельности (ВД)	Код и наименование профессионального модуля (ПМ), в рамках которого осваивается ВД
1	2
<b>В соответствии с ФГОС</b>	
Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	ПМ.01 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии	ПМ.02 Выполнение автоматизированной передачи данных в центры управления кризисными ситуациями, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы о происшествии с признаком чрезвычайной ситуации в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур
Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	ПМ.03 Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности

## 1.2. Результаты освоения образовательной программы

Результаты освоения основной профессиональной образовательной программы, демонстрируемые при проведении ГИА представлены в таблице №2.

Для проведения демонстрационного экзамена (далее – ДЭ) применяется комплект оценочной документации (далее - КОД), разрабатываемый оператором согласно п. 21 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. Министерством просвещения Российской Федерации 8 ноября 2021 г. № 800) с указанием уровня проведения (базовый).

**Перечень проверяемых требований к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы**

Трудовая деятельность (основной вид деятельности)	Код проверяемого требования	Наименование проверяемого требования к результатам
1	2	3
<b>ВД 01</b>	<b>Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях).</b>	
	ПК 1.1	Определять характер обращения заявителя, явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка.
	ПК 1.2	Использовать аппаратно-программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации по полученным данным, направления вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии).
	ПК 1.3	Определять необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб, служб жизнеобеспечения населения и/или служб, которые не входят в общий перечень, но которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (другие службы).
	ПК 1.4	Определять необходимость оказания справочно-консультативной помощи заявителю либо привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб или других служб для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.
ПК 1.5	Определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.	
<b>ВД 02</b>	<b>Выполнение автоматизированной передачи данных в центры управления кризисными ситуациями, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы о происшествии с признаком чрезвычайной ситуации в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур</b>	
	ПК 2.1	Определять перечень служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием.

Трудовая деятельность (основной вид деятельности)	Код проверяемого требования	Наименование проверяемого требования к результатам
	ПК 2.2	Использовать аппаратно-программные средства для передачи сообщения в экстренные оперативные службы, аварийно-восстановительные службы, единые дежурно-диспетчерские службы и/или в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью и информирования экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и/или других служб (при необходимости) о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии, регистрации факта передачи сообщения.
	ПК 2.3	Координировать действия специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и/или других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие.
	ПК 2.4	Выполнять автоматизированную передачу данных о происшествии с признаком чрезвычайной ситуации в центры управления кризисными ситуациями, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы, аварийно-восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.
<b>ВД 03</b>	<b>Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности</b>	
	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.

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов проводится ГИА с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

Общие и дополнительные требования, обеспечиваемые при проведении ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов приводятся в комплекте оценочных материалов с учетом особенностей разработанного задания и используемых ресурсов.

Длительность проведения государственной итоговой аттестации по основной профессиональной образовательной программе по специальности 20.02.05 Организация экстренного (оперативного) реагирования в чрезвычайных ситуациях определяется ФГОС СПО. Часы учебного плана (календарного учебного графика), отводимые на ГИА, определяются применительно к нагрузке обучающегося.

В структуре времени, отводимого ФГОС СПО по основной профессиональной образовательной программе по специальности 20.02.05 Организация экстренного (оперативного) реагирования в чрезвычайных ситуациях на государственную итоговую аттестацию, образовательная организация самостоятельно определяет график проведения демонстрационного экзамена.

### **1.3. Шкала оценивания сформированности компетенций**

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине (*наименование дисциплины*) используется

4-х балльная шкала.

Шкала соотносится с целями дисциплины и предполагаемыми результатами ее освоения.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах

показателям: в ходе контрольных мероприятий обучающийся показывает владение менее 50% приведенных показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность (менее 25%) знаний, умений, навыков в соответствии с приведенными показателями.

## **2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **2.1 Тематика дипломных работ по специальности** *(Примерная)*

1. Экстремальные ситуации и их влияние на человека. Оказание психологической поддержки специалистами службы системы 112.

2. Особенности работы специалистов системы обеспечения вызова оперативных (экстренных) служб.

3. Взаимосвязь уровня переживаний стресса и личностных свойств сотрудников оперативного (экстренного) реагирования.

4. Психология личности в экстремальных ситуациях: индивидуально-типологические особенности пострадавших и специалистов, обеспечивающих работу службы системы 112.

5. Психогигиена и психопрофилактика в работе сотрудников службы системы 112.

6. Психологический отбор, подготовка и сопровождение специалистов системы 112.

7. Система психологической поддержки в экстремальных ситуациях.

8. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации пожаров.

9. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации лесных и торфяных пожаров.

10. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий дорожно-транспортных происшествий.

11. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий аварий на химически опасных объектах.

12. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий аварий на объектах с источниками ионизирующего излучения.

13. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий аварий, связанных с обрушением зданий и сооружений.

14. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб

экстренного реагирования при ликвидации последствий затоплений.

15. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий наводнений.

16. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий урагана.

17. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования последствий при ликвидации последствий аварий на железнодорожном транспорте.

18. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования последствий при ликвидации последствий аварий на авиационном транспорте.

19. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования последствий при ликвидации последствий схода снежной лавины.

20. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования последствий при ликвидации последствий аварий на водных акваториях.

21. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при угрозе взрыва.

22. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при организации пунктов обогрева и питания в условиях снежных заносов.

23. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при организации поисково-спасательных работ в лесной местности.

24. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при организации поисково-спасательных работ в горно-таежной местности.

25. Разработка рекомендаций по развитию деятельности единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций в режиме повседневной деятельности.

26. Разработка рекомендаций по развитию деятельности единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций в режиме повышенной готовности.

27. Разработка рекомендаций по развитию деятельности единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций в режиме чрезвычайной ситуации.

28. Разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности органов управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

29. Разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности Национального центра управления в кризисных ситуациях.

30. Разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности Национального центра управления в кризисных ситуациях.

31. Разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности

Центров управления в кризисных ситуациях региональных центров МЧС России.

32. Разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности Центров управления в кризисных ситуациях главных управлений МЧС России.

33. Разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности Единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований.

34. Разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности дежурно-диспетчерских служб предприятий.

## **2.2. Кейс-задания и вопросы (примерные)**

Кейс-задания – это один из наиболее эффективных инструментов для оценки сформированности практических навыков и компетенций. Они позволяют студентам продемонстрировать умение применять теоретические знания в условиях, максимально приближенных к реальной профессиональной деятельности.

Эти кейсы охватывают различные типы ЧС и требуют от выпускника демонстрации широкого спектра компетенций, необходимых для успешной работы в должности специалиста по приему и обработке экстренных вызовов.

Общие инструкции для выполнения кейс-заданий:

- Время на выполнение каждого кейса: 20-30 минут.
- При ответе необходимо максимально полно и аргументированно изложить свои действия, решения и их обоснование.
- Учитывается точность, полнота, логичность изложения, знание протоколов и нормативных документов, а также применение специализированной терминологии.
- Помните о важности сохранения спокойствия, сбора максимально полной информации, оценки рисков и грамотной координации.

### **Кейс 1: ДТП с пострадавшими и утечкой топлива**

#### **Сценарий:**

Вы – оператор системы «112». Поступает экстренный вызов.

Время: 18:35, час пик.

Заявитель: Мужчина (голос встревожен, слышен шум проезжающих машин), представился Сергеем.

Сообщение: «Алло, это 112? Скорее приезжайте! Только что видел страшную аварию на Каширском шоссе, на съезде в сторону МКАД! Две машины столкнулись очень сильно, одна, кажется, перевернулась. Из-под капота одной дым идет, и что-то разлилось по дороге, пахнет бензином! Кажется, там есть пострадавшие, один человек лежит без движения возле машины, второго вроде зажало. Я сам боюсь подходить, вдруг взорвется! Это ужас!»

#### **Дополнительная информация (которую нужно будет выяснить):**

- Точное местоположение.
- Количество и состояние пострадавших.

- Наличие других очевидцев или участников.
- Наличие опасных факторов (огонь, сильное задымление, препятствие движению).

### **Вопросы к Кейсу 1:**

1. Первоочередные действия: Что Вы предпримете в первую очередь после приема вызова? (ПК 1.1)
2. Сбор информации: Какие уточняющие вопросы Вы зададите заявителю Сергею, чтобы получить максимально полную и точную информацию для определения характера происшествия и угроз? (Перечислите не менее 5 вопросов). (ПК 1.1)
3. Оценка ситуации: Как Вы оцените явные и потенциальные угрозы для жизни, здоровья и имущества в данной ситуации, и на какие ключевые факторы будете опираться для принятия решения о привлечении служб? (ПК 1.1, ПК 1.3, ОК 01)
4. Диспетчеризация: Какие экстренные оперативные службы (ЭОС) и другие службы Вы определите как необходимые к привлечению на место происшествия и в какой последовательности? Обоснуйте Ваш выбор для каждой службы. (ПК 1.3, ПК 1.5)
5. Инструкции заявителю: Какие инструкции по безопасности и порядку действий Вы дадите заявителю Сергею до прибытия служб, учитывая его нежелание подходить близко к машинам? (ПК 1.4, ОК 07)
6. Фиксация и документация: Какую информацию Вы внесете в аппаратно-программные средства для регистрации полученных данных? (Перечислите основные категории информации). (ПК 1.2)
7. Дополнительные действия: Если Сергей скажет, что он видит, как другие водители пытаются помочь, но создают пробку – как Вы отреагируете на эту информацию, и какие решения примете для организации взаимодействия? (ОК 01, ОК 04, ПК 1.3)

### **Кейс 2: Пожар в жилом доме с заблокированными людьми**

#### **Сценарий:**

Вы – оператор системы «112». Поступает экстренный вызов.

Время: 23:10, поздний вечер.

Заявитель: Женщина (голос дрожит, кашель, слышны крики на заднем фоне), представилась Анной.

Сообщение: «Помогите! Пожар! Я задыхаюсь! Мы горим! Это дом по улице Ленина, 15, второй подъезд, третий этаж! У нас горит квартира! Я здесь с ребенком, мы не можем выйти, все в дыму! Пахнет газом, кажется! Дверь горячая, выйти невозможно! Быстрее, мы здесь задохнемся!»

**Дополнительная информация** (которую нужно будет выяснить):

- Точный номер квартиры.
- Количество людей в квартире, возраст ребенка.
- Пути распространения огня/дыма.
- Наличие запаха газа.
- Возможные пути спасения или укрытия.

### **Вопросы к Кейсу 2:**

1. Первые действия и успокоение. Как Вы начнете диалог с паникующей заявительницей? Какие первые слова скажете, чтобы ее успокоить и получить необходимую информацию, используя навыки устной коммуникации? (ПК 1.1, ОК 05)
2. Сбор информации. Какие уточняющие вопросы Вы зададите, чтобы выяснить критически важные детали для определения характера происшествия, угроз для жизни и здоровья, и успешного реагирования служб (Не менее 5 вопросов, учитывая панику заявителя и ребенка)? (ПК 1.1)
3. Инструкции по безопасности. Какие конкретные, пошаговые инструкции по безопасности и порядку действий Вы дадите Анне и ее ребенку, пока пожарные службы еще в пути, учитывая запах газа и невозможность покинуть квартиру? (ПК 1.4, ОК 07)
4. Диспетчеризация и оповещение. Какие ЭОС, АВС, службы жизнеобеспечения населения и/или ЕДДС Вы определите как необходимые для привлечения к реагированию? Обоснуйте Ваш выбор и укажите, кому еще Вы можете автоматизировано передать данные (например, управляющая компания, газовая служба), если это применимо. (ПК 1.3, ПК 1.5, ОК 01)
5. Особенности фиксации. Какую дополнительную информацию (помимо стандартной) Вы обязательно укажете при регистрации данного вызова, учитывая заблокированных людей и возможный запах газа? (ПК 1.2, ПК 1.5)
6. Управление решениями. Если одновременно поступят еще 2-3 вызова о пожаре в этом же районе – как Вы будете действовать, исходя из приоритетности и необходимости выбора способов решения задач в сложившихся условиях? (ОК 01, ОК 07, ПК 1.3)
7. Психологическая поддержка. Как Вы будете поддерживать связь с Анной до прибытия помощи, и что будете говорить, чтобы она не теряла надежды и действовала по инструкциям, используя эффективную устную коммуникацию? (ПК 1.4, ОК 05)

### **Кейс 3: Угроза совершения преступления и домашнее насилие**

Сценарий:

Вы – оператор системы «112». Поступает экстренный вызов.

Время: 01:45, глубокая ночь.

Заявитель: Женщина (голос взволнован, но тихий, говорит шепотом), представилась Еленой.

Сообщение: «Алло... это соседка, Елена. Мои соседи сверху, из 12 квартиры, опять сильно ругаются. Но сейчас это что-то страшное... я слышу угрозы... Он кричит, что убьет ее, а потом себя... И я слышала звук, похожий на удар, и потом тишина на пару минут, а сейчас опять крики, но уже тише, и плач. Я боюсь, что там что-то серьезное. Он раньше уже угрожал, но до такого не доходило. Мне страшно, вдруг у него что-то есть...»

Дополнительная информация (которую нужно будет выяснить):

- Точный адрес (город, улица, номер дома, подъезд, этаж, номер квартиры).
- Есть ли в квартире дети.
- Были ли подобные инциденты ранее, известно ли заявителю о наличии оружия.
- Знает ли заявительница соседей, их имена.
- Слышны ли еще звуки из квартиры.

*Вопросы к Кейсу 3:*

1. Первые действия и конфиденциальность: Каковы Ваши первые шаги при получении такого вызова? Как Вы обеспечите конфиденциальность разговора с заявительницей, учитывая потенциальные угрозы? (ПК 1.1, ОК 01, ОК 06)
2. Сбор информации: Какие ключевые вопросы Вы зададите Елене, чтобы максимально полно определить характер обращения, явные и потенциальные угрозы, не подвергая ее опасности? (Учитывайте, что она говорит шепотом). (ПК 1.1)
3. Оценка рисков: Какие явные и потенциальные угрозы для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка Вы видите в данной ситуации, и как это повлияет на Ваши решения? (ПК 1.1, ПК 1.3, ОК 01)
4. Диспетчеризация: Какие ЭОС Вы определите как необходимые для привлечения на место происшествия? Обоснуйте Ваш выбор и укажите возможные особенности передачи данных (например, «тихий вызов» или повышенная скрытность). (ПК 1.3, ПК 1.5)
5. Инструкции заявителю: Какие инструкции по безопасности и порядку действий Вы дадите заявительнице Елене? Что ей следует делать или не делать, пока помощь в пути? (ПК 1.4)
6. Взаимодействие с заявителем: Как Вы будете поддерживать связь с заявительницей, используя навыки устной коммуникации, если ситуация будет развиваться? Что делать, если она перестанет отвечать? (ПК 1.4, ОК 05)
7. Особенности фиксации: Какую специфическую информацию Вы обязательно зафиксируете в аппаратно-программных средствах при регистрации данного вызова, учитывая, что это может быть уголовное преступление и домашнее насилие? (ПК 1.2, ПК 1.5)