

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

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПП. 01. 01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

ПМ.01 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
2025

Фонд оценочных средств 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) рабочей программы.

Разработала:

Лустгартен Т.Ю.

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

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

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

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

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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

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

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

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

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

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

ПК 1.1. Определять характер обращения заявителя, явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и

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

ПК 1.2. Использовать аппаратно-программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации полученных данных, направления вызова в систему информационного обслуживания и служб жизнеобеспечения населения (при наличии).

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

ПК 1.4. Определять необходимость оказания справочно-консультативной помощи заявителю либо привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб или других служб для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.

ПК 1.5. Определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.

Знать:

- Алгоритмы и регламенты: порядок приема, обработки, регистрации и сопровождения экстренных вызовов в ЕДДС, основные этапы реагирования на происшествия.
- Функционал АПК: основные функции и возможности используемых аппаратно-программных средств и резервных информационных ресурсов для работы с вызовами.
- Классификация происшествий и ЧС: типовые характеристики и признаки различных видов происшествий и чрезвычайных ситуаций, критерии их разграничения.
- Регламенты взаимодействия: порядок взаимодействия с ЭОС, АВС, службами жизнеобеспечения и другими структурами, их компетенции и зоны ответственности.

- Справочно-консультационная информация: основные виды справочной информации и рекомендации, которые могут быть предоставлены заявителю.
- Юридические основы ЧС: критерии присвоения происшествию статуса ЧС и регламенты информационного обмена с ЦУКС и другими органами управления.
- Этика коммуникации: принципы профессиональной этики и психологии общения с абонентами в стрессовых ситуациях.

Уметь:

- Эффективно принимать вызовы: оперативно отвечать на звонки, устанавливать контакт, получать и фиксировать первичную информацию о происшествии (адрес, характер, пострадавшие).
- Определять характер и угрозы: быстро анализировать информацию, полученную от заявителя, и идентифицировать явные и потенциальные угрозы (ПК 1.1).
- Работать с АПК: Грамотно использовать специализированное программное обеспечение для определения местоположения, регистрации, маршрутизации вызовов и ввода данных о происшествии (ПК 1.2).
- Принимать решения о привлечении служб: оперативно определять состав и количество необходимых ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения и других служб для реагирования (ПК 1.3).
- Оказывать консультационную помощь: принимать решение о необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю и предоставлять ее в четкой и понятной форме, либо перенаправлять к специалистам (ПК 1.4).
- Классифицировать ЧС и передавать данные: определять наличие признаков ЧС и осуществлять автоматизированную передачу необходимых данных в ЦУКС и другие инстанции в соответствии с регламентами (ПК 1.5).
- Сохранять профессионализм: поддерживать эмоциональное равновесие и высокую концентрацию внимания в стрессовых и кризисных ситуациях.

Навыки:

- Навык оперативной коммуникации в стрессовой ситуации.
- Навык быстрого анализа и оценки входящей информации.
- Навык работы со специализированным программным обеспечением (АПК ЕДДС).
- Навык быстрого принятия решений в условиях неопределенности.
- Навык работы с большими объемами информации и многозадачности.
- Навык классификации и категоризации происшествий.
- Навык соблюдения нормативно-правовых регламентов.
- Навык оказания первичной справочно-консультативной помощи.
- Навык самоконтроля и стрессоустойчивости.

1.2 Шкала оценивания сформированности компетенций

Для оценки сформированности компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система. 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.

При рейтинговой системе обучающемуся начисляются баллы за работу по освоению дисциплины:

- посещение одной лекции (2 часа) – 1 балл;
- устный опрос – 1 правильный ответ – 1 балл;
- решение задач 0...5 баллов.
- реферат, доклад-презентация – 5 баллов + 1 балл за каждый слайд (максимальное количество слайдов определяет преподаватель);
- защита лабораторной работы – письменный тест (устный опрос) – за каждый правильный ответ – 1 балл.

Решение задач:

«5 баллов» выставляется студенту при правильном решении задачи;
«4 баллов» выставляется студенту при недочетах в решении задачи;
«3 баллов» и менее выставляется студенту при ошибках в решении задачи.

Экзаменационная оценка выставляется студенту по результатам рейтинговой оценки:

- «отлично» – 100 – 90% от максимально возможного количества баллов по дисциплине;
- «хорошо» – 89 – 80% от максимально возможного количества баллов по дисциплине;
- «удовлетворительно» – 79–70% от максимально возможного количества баллов по дисциплине;
- «неудовлетворительно» – 69% и ниже от максимально возможного количества баллов по дисциплине.

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

При оценке сформированности компетенций у студентов, не набравших достаточного количества баллов по результатам балльно-рейтинговой системы оценивания, может быть применена 4-х балльная шкала. Шкала соотносится с целями дисциплины и предполагаемыми результатами ее освоения.

Оценка «отлично» ставится студенту, свободно и грамотно изложившему ответы на все вопросы экзаменационного билета, а также полный и четкий ответ на один дополнительный вопрос. Оценки за все контрольные мероприятия по дисциплине «хорошо» и «отлично», «отлично» – более 50%. Отсутствие пропусков занятий по неуважительной причине.

Оценка «хорошо» ставится студенту 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. Оценки за все контрольные мероприятия по дисциплине не ниже «хорошо». Отсутствие систематических пропусков занятий по неуважительной причине.

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

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту 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%.

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине (*наименование дисциплины*) используются следующие критерии:

- **Понимание проблемы** (25%): насколько студент правильно понял суть проблемы, выявлены ли все ключевые аспекты кейса, и насколько полно описаны возможные риски или проблемы.
- **Предложенное решение** (35%): качество и полнота предложенного решения. Решение должно быть реалистичным, практически применимым и эффективным. Учитывается обоснованность выбора методов и технологий. Для сложных кейсов – наличие альтернативных решений и сравнение их эффективности.
- **Обоснование решения** (20%): насколько подробно и логично объяснен выбор предложенного решения. Наличие ссылок на дополнительные материалы или доказательств эффективности предложенных методов.
- **Структура и оформление** (10%): логичность изложения, четкость структуры ответа, грамотность и аккуратность оформления работы. Отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок.
 - **Оригинальность мышления** (10%): наличие креативных и нестандартных подходов к решению задачи, выход за рамки стандартных методик, демонстрация глубокого понимания предмета.

Шкала оценивания:

Для каждого критерия выставляется балл от 0 до 10. Затем баллы по каждому критерию умножаются на его весовой коэффициент и суммируются. Полученная сумма представляет собой общий балл за кейсовое задание.

Перевод баллов в оценки:

- 90-100 баллов: Отлично
- 79-89 баллов: Хорошо
- 68-78 баллов: Удовлетворительно
- Менее 68 баллов: Неудовлетворительно

Пример расчета:

Студент выполнил кейс, получив следующие баллы по критериям:

- *Понимание проблемы: 8 баллов*
- *Предложенное решение: 9 баллов*
- *Обоснование решения: 7 баллов*
- *Структура и оформление: 9 баллов*
- *Оригинальность мышления: 6 баллов*

Общий балл: $(8 \cdot 0.25) + (9 \cdot 0.35) + (7 \cdot 0.20) + (9 \cdot 0.10) + (6 \cdot 0.10) = 2 + 3.15 + 1.4 + 0.9 + 0.6 = 8.05$ Оценка: Хорошо

Вариант 2:

Шкала «зачтено-не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится:

- если обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности;

- 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.

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

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЮ

• **Используйте интерактивные методы.** Активно вовлекайте обучающихся через ролевые игры, дискуссии, решение кейсов.

• **Применяйте реальные примеры.** По возможности используйте обезличенные примеры запросов и сценариев из реальной практики КИЦ.

• **Создайте реалистичную среду.** Чем более правдоподобно будут имитированы CRM, база знаний и софтфон, тем эффективнее будет практика.

• **Делайте акцент на скорости и точности.** Напоминайте о важности быстрой обработки запросов при сохранении высокого качества обслуживания.

• **Обеспечьте постоянную обратную связь.** Корректируйте действия обучающихся, указывайте на ошибки и отмечайте успехи.

• **Мотивируйте к самостоятельному изучению.** Поощряйте обучающихся к исследованию предложенных ресурсов и поиску оптимальных решений.

3. Примеры заданий для проведения практики

(фрагмент):

Учебная практика разделена на 3 этапа: ознакомительный, практическая часть и заключительный (табл.2).

Практическое занятие 1. Ознакомительная лекция по программе практики (2 час)

Практическое занятие 2. Первичный прием вызова и идентификация заявителя.

Цель кейса: Отработка навыков эффективного первичного приема вызова, сбора ключевой информации, идентификации заявителя и объекта обращения, а также оценки срочности ситуации в условиях эмоционального давления и неполных данных.

Кейс: "Тревожный Звонок: Соседка и Бабушка"

Название практического занятия: Первичный прием вызова и идентификация заявителя.

Цель кейса: Отработка навыков эффективного первичного приема вызова, сбора ключевой информации, идентификации заявителя и объекта обращения, а также оценки срочности ситуации в условиях эмоционального давления и неполных данных.

Задачи для обучаемого:

1. Установить контакт с заявителем.
2. Собрать полную первичную информацию о заявителе (кто звонит).
3. Собрать полную первичную информацию об объекте обращения/проблеме (о ком/чем речь).
4. Оценить срочность и характер ситуации.
5. Принять решение о дальнейших действиях или перенаправлении вызова.
6. Соблюдать этические нормы и правила общения.

Контекст ситуации:

Вы – оператор Единой Городской Диспетчерской Службы (ЕГДС). Ваша служба принимает обращения граждан по широкому кругу вопросов: от жилищно-коммунальных проблем до сообщений о социальной незащищенности и экстренных ситуациях, требующих перенаправления в соответствующие ведомства (полиция, скорая помощь, МЧС, социальные службы). Ваша основная задача – получить максимально полную и точную информацию, чтобы правильно классифицировать обращение и передать его в нужную службу.

Сценарий звонка:

ОПЕРАТОР: Добрый день, Единая Городская Диспетчерская Служба, слушаю вас.

(Слышен встревоженный, сбивчивый женский голос, на фоне легкий шум и, возможно, плач ребенка.)

ЗАЯВИТЕЛЬ: (Повышенным тоном, быстро) Ой, пожалуйста, помогите! У нас тут... я не знаю, что делать!

Моя соседка... я ее не видела уже несколько дней, и... и мне страшно!

ОПЕРАТОР: Пожалуйста, успокойтесь. Объясните ситуацию по порядку. Что произошло?

ЗАЯВИТЕЛЬ: Я же говорю! Соседка моя, баба Аня... она старенькая уже, живет одна. Я ее обычно вижу каждый день, или газеты забираю, или просто привет передам. А тут... уже три дня ее нет! Свет в окнах не горит, хотя раньше всегда горел вечером. И газеты в почтовом ящике лежат нетронутые. А сегодня утром... мне показалось, я вроде как стон какой-то слышала! Очень слабый, но... Может, мне показалось, но я так боюсь, что с ней что-то случилось!

ОПЕРАТОР: Понимаю ваше беспокойство. Скажите, пожалуйста, по какому адресу проживает ваша соседка?

ЗАЯВИТЕЛЬ: Улица Мира, дом пятнадцать, квартира двадцать пять. Я же говорю, баба Аня. Анна Петровна Иванова, кажется. Или Сидорова? Ой, не помню точно, она так редко называлась по полному имени. Но все ее тут знают как бабу Аню из двадцать пятой. Пожалуйста, отправьте кого-нибудь, вдруг ей плохо!

ОПЕРАТОР: Мы обязательно разберемся. Чтобы мы могли зафиксировать ваше обращение и принять меры, мне нужно уточнить несколько деталей. Могли бы вы представиться и оставить свои контактные данные?

ЗАЯВИТЕЛЬ: Зачем мои данные? Это же не про меня! Это про бабу Аню! Ей плохо, наверное! Быстрее надо!

ОПЕРАТОР: Ваша информация очень важна, и для того чтобы мы могли оперативно реагировать и, возможно, уточнить детали или связаться с вами, если потребуется, нам необходимо знать, кто является заявителем. Это стандартная процедура.

ЗАЯВИТЕЛЬ: (С сомнением) Ну хорошо... Я Елена Викторовна Смирнова. Живу в двадцать третьей квартире, рядом с бабой Аней. Мой номер... (запинается) ...секундочку, я запишу, а то голова совсем не соображает... Восемь-девятьсот-триста-сорок-пять... сто тридцать семь... девяносто один... двадцать два. Улица Мира, дом пятнадцать, квартира двадцать три. Пожалуйста, только быстрее!

ОПЕРАТОР: Спасибо, Елена Викторовна. Мы зафиксировали ваше обращение. Что еще вы можете рассказать о состоянии Анны Петровны? Есть ли у нее родственники, о которых вы знаете?

ЗАЯВИТЕЛЬ: Родственники? Не знаю. Я никогда никого не видела. Она всегда одна была.

Практическое занятие 3. Уточнение местоположения и работа с ГИС-системами.

Профессиональные Компетенции (ПК), отрабатываемые в кейсе:

ПК-1: Способность к анализу информации и принятию решений в экстренных ситуациях. (Оценка срочности, выбор алгоритма действий).

ПК-2: Умение работать с информационными системами, включая ГИС-системы и картографические сервисы. (Поиск по адресу, ориентирам, использование слоев, построение маршрутов).

ПК-3: Навыки эффективной коммуникации и сбора данных от заявителей. (Задавать наводящие вопросы, справляться с эмоциями заявителя).

ПК-4: Умение выявлять потенциальные угрозы и риски на основе полученных данных и географической информации. (Оценка, на что упало дерево, наличие коммуникаций).

ПК-5: Способность к оперативному взаимодействию с различными экстренными и коммунальными службами. (Передача точной информации и запросов).

Кейс: "Упавшее Дерево и Заблудившийся Курьер"

Цель кейса: Отработка навыков эффективного определения точного местоположения инцидента/заявителя с использованием ГИС-системы в условиях неполной информации, перенаправления запросов и оценки рисков, а также взаимодействия с заявителем для уточнения данных. Кейс способствует максимальному погружению оператора в ситуацию, где ключевую роль играет точное определение координат на основе неполных или эмоциональных данных заявителя, используя ГИС-инструменты.

Задачи для обучаемого:

1. Установить контакт с заявителем и успокоить его.
2. Собрать первичную информацию об инциденте.
3. Используя ГИС-систему, максимально точно определить местоположение заявителя и/или инцидента.
4. Выявить потенциальные риски и связанные с ними объекты (например, линии электропередач, жилые дома).
5. Оценить срочность ситуации и принять решение о необходимых службах для реагирования.
6. Соблюдать этические нормы и правила общения, а также протоколы работы с ГИС.

Контекст ситуации:

Вы – оператор Единой Городской Диспетчерской Службы (ЕГДС). Ваша служба оборудована современной ГИС-системой, которая включает в себя:

- Картографическую основу города (улицы, дома, парки, водоемы).
- Слои с адресами и номерами домов.
- Слои с коммунальными сетями (электричество, водоснабжение, газопровод).
- Слои с важными объектами (больницы, школы, магазины, промышленные зоны).
- Возможность поиска по названию улицы, номеру дома, перекрестку, названию объекта.
- Функцию измерения расстояний и построения маршрутов.
- Фотографии местности (спутниковые снимки, панорамы улиц).

Время звонка: 17:35, поздняя осень, уже сумерки. Дождь и сильный ветер.

Сценарий звонка:

ОПЕРАТОР: Добрый день, Единая Городская Диспетчерская Служба, слушаю вас.

Слышен встревоженный, запыхавшийся мужской голос, на фоне шум ветра и дождя.)

ЗАЯВИТЕЛЬ: (Очень быстро, сбивчиво) Алло! Помогите! Я... я курьер, заблудился тут совсем! И тут дерево упало! Огромное! Я ехал на скутере, чуть не задавило! Кажется, прямо на провода!

ОПЕРАТОР: Пожалуйста, успокойтесь. Вы в безопасности? Можете назвать свое имя и номер телефона?

ЗАЯВИТЕЛЬ: Я Андрей! Телефон... да какая разница, помогите! Восемь-девятьсот-пять-семьсот-семьдесят-семь... двадцать один-сорок три. Я не знаю, где я! Я должен был доехать до улицы Цветочной, дом 12, а меня куда-то занесло!

ОПЕРАТОР: Андрей, постарайтесь отдышаться. Какое ваше примерное местоположение? Вы видите какие-то ориентиры вокруг? Улицы? Вывески?

ЗАЯВИТЕЛЬ: Я... я где-то за городом, наверное! Или на окраине! Тут частные дома какие-то, и потом лес начинается. Темно уже, и дождь льет. Я проехал мимо какой-то АЗС минут десять назад. А потом свернул куда-то...

ОПЕРАТОР: (Включает ГИС-систему, начинает просматривать окраины города, ища АЗС и частные секторы.) Андрей, вы помните название АЗС? Или на какой улице она была?

ЗАЯВИТЕЛЬ: По-моему, она была "зеленаяНефть", кажется. А улица... я не запомнил, ехал по навигатору, а он тут глючит! Я проехал ее, потом был какой-то небольшой мостик через речушку, и я свернул направо. Там еще такие старые деревянные заборы.

ОПЕРАТОР: (Находит АЗС "ГазПромНефть" на ГИС, просматривает окрестности, ищет речку и мост,

а также спуск с главной дороги.) Хорошо. После мостика вы свернули направо. Вы сейчас на асфальтированной дороге или на грунтовой?

ЗАЯВИТЕЛЬ: Сначала асфальт, а потом... ну, дорога стала хуже, такая разбитая, кое-где щебенка. И вот тут прямо на обочине это дерево упало! Я боюсь, там провода искрят! И пахнет горелым!

ОПЕРАТОР: (На ГИС-системе, найдя примерную область, где предположительно находится заявитель, переключает слой на коммунальные сети.) Андрей, вы видите какие-то столбы или линии электропередач рядом с упавшим деревом? Опишите их, пожалуйста.

ЗАЯВИТЕЛЬ: Да! Там столбы! И провода свисают, вроде один порван! Искрит! Я отошел подальше, но все равно страшно! Я возле какого-то пруда, кажется... или озера. Вон, вдалеке что-то блестит. И с другой стороны, кажется, какие-то теплицы или что-то такое, не разберу в темноте.

ОПЕРАТОР: (Используя спутниковые снимки и слой с водоемами на ГИС, оператор пытается соотнести "пруд" и "теплицы" с найденным участком дороги за АЗС. Обнаруживает небольшое дачное товарищество с прудом и теплицами рядом с лесополосой, где проходит линия электропередач.) Андрей, вы видите табличку с названием улицы или номером участка? Может быть, почтовый ящик с номером?

ЗАЯВИТЕЛЬ: Нет, тут все темно! Только свет в одном окне вдалеке. Но я могу сказать... когда я ехал, я проехал указатель "Дачное товарищество 'Радуга'". Да, точно! "Радуга"!

ОПЕРАТОР: (На ГИС-системе оператор ищет "Дачное товарищество 'Радуга'", находит его. Сопоставляет его с предыдущими ориентирами: АЗС, мост, пруд, ЛЭП. Местоположение начинает проясняться.) Отлично, Андрей. Я вижу это дачное товарищество. На какой линии или улице в товариществе вы сейчас находитесь? Вы видите номера домов?

ЗАЯВИТЕЛЬ: Я не знаю! Я стою на основной дороге, которая идет от шоссе. И дерево упало прямо тут! Это, наверное, где-то между третьей и четвертой линией, если считать от въезда. Вот прямо там, где она поворачивает немножко. И, кажется, рядом с каким-то заброшенным участком.

ОПЕРАТОР: (На ГИС-системе, оператор находит основную дорогу ДТ "Радуга", просматривает повороты и участки, отмечает место, где проходит ЛЭП. Примерно определяет точку падения дерева.) Понял вас. Итак, вы находитесь на основной дороге Дачного товарищества "Радуга", между третьей и четвертой линиями, недалеко от поворота, где проходит линия электропередач. Дерево упало на провода, и вы слышите искрение. Это так?

ЗАЯВИТЕЛЬ: Да! Да, именно так! Пожалуйста, отправьте кого-нибудь! Я замерз, и скутер мой, наверное, испорчен!

ОПЕРАТОР: Андрей, оставайтесь на безопасном расстоянии от проводов. Не подходите к ним. Мы уже фиксируем ваше обращение и передаем информацию экстренным службам. К вам будет направлена бригада.

ЗАЯВИТЕЛЬ: А кто приедет? Полиция? Электрики? Мне что делать?

ОПЕРАТОР: К вам будут направлены аварийные службы для устранения угрозы от поврежденных линий электропередач и спасатели. Возможно, понадобится также бригада для распила дерева. Пожалуйста, оставайтесь на связи. Нам может понадобиться уточнить ваше точное местоположение для прибывающих бригад. Вы можете ждать у въезда в товарищество, если там безопаснее, или остаться там, где вы сейчас, но строго соблюдать безопасное расстояние.

ЗАЯВИТЕЛЬ: (Вздыхает с облегчением) Хорошо, понял. Спасибо!

(Звонок завершается)

Задания для обучаемого:

1. Заполните первичную карточку обращения:
 - Дата и время звонка:
 - ФИО заявителя (если удалось идентифицировать):
 - Контактный телефон заявителя:
 - Предварительное местоположение (со слов заявителя до уточнения):
 - Точное местоположение инцидента (на основе работы с ГИС): (Укажите полный адрес или ближайшие координаты/описание)
 - Краткое описание проблемы:
 - Отмеченные риски:
 - Степень срочности: (низкая, средняя, высокая, экстренная)
 - Предполагаемая классификация обращения:
2. Опишите процесс работы с ГИС-системой:
 - Какие ключевые слова или ориентиры вы использовали для первоначального поиска?
 - Какие слои ГИС вы активировали/использовали для уточнения местоположения и оценки рисков?

(Например: адреса, коммунальные сети, спутниковые снимки, рельеф, водоемы).

Как вы использовали информацию о "ГазПромНефть", "мостике", "пруде", "теплицах" и "Дачном товариществе 'Радуга'" для привязки к карте?

Какие функции ГИС (поиск, измерение, наложение слоев) оказались наиболее полезными?

3. Примите решение о дальнейших действиях:

В какие службы и почему вы бы перенаправили это обращение? (Назовите конкретные ведомства/службы)

Какую информацию (включая точное местоположение, координаты, ориентиры) вы бы передали им при перенаправлении?

Какие рекомендации по безопасности вы бы дали заявителю, помимо уже данных?

4. Анализ коммуникации:

Что оператор сделал правильно в процессе общения с взволнованным заявителем?

Какие моменты оператор мог бы улучшить для более быстрого или эффективного получения информации?

5. Ролевая игра (по желанию):

Разделитесь на пары. Один обучаемый играет роль оператора, другой – заявителя. Проиграйте этот звонок, сосредоточившись на поиске местоположения с использованием ГИС.

Вопросы для обсуждения после выполнения заданий:

1. Какие сложности возникают при определении местоположения по ориентирам, а не по адресу?

2. Насколько важна способность оператора быстро переключаться между различными слоями ГИС для сбора полной картины?

3. Что делать, если заявитель не может предоставить никаких ориентиров, кроме общих фраз типа "я в лесу" или "на поле"?

4. Какова роль ГИС в обеспечении безопасности как заявителя, так и выезжающих бригад в подобных ситуациях?

5. Как можно было бы автоматизировать или упростить процесс определения местоположения в подобных кейсах?

6. Какие риски могут возникнуть, если местоположение будет определено неточно?

4. Примерные вопросы к защите отчета по учебной практике

При подготовке к защите практики, пожалуйста, опирайтесь на свой практический опыт, полученный в ходе симуляционных занятий. Ваши ответы должны демонстрировать не только знание теории, но и умение применять ее в профессиональной деятельности оператора ЕДДС.

1. Какова общая роль оператора ЕДДС (или системы "112") в Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)? Обоснуйте важность вашей работы.

2. Опишите основные этапы приема и обработки экстренного вызова. Какие шаги являются критически важными для оперативного реагирования?

3. Представьте, что к вам поступил вызов от паникующего абонента, который не может четко сформулировать, что случилось. Ваши первоочередные действия и какие техники общения вы примените для получения необходимой информации? (Отработка ПК 1.1)

4. Как вы будете действовать, если заявитель не может точно назвать адрес происшествия? Какие аппаратно-программные средства (АПК) и резервные информационные ресурсы вы использовали на практике для определения (уточнения) местоположения? (Отработка ПК 1.2)

5. К вам поступило сообщение о ДТП на крупной автодороге с возможными пострадавшими. Какие ключевые факторы вы учтете для определения необходимости привлечения различных экстренных оперативных служб (ЭОС – ГИБДД, скорая, пожарные)? (Отработка ПК 1.3)

6. В каких случаях оператор ЕДДС должен оказать заявителю справочно-консультативную помощь, а не направлять ЭОС? Приведите 2-3 примера таких ситуаций, с которыми вы сталкивались на практике. (Отработка ПК 1.4)

7. Что является основанием для присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (ЧС)?

Опишите алгоритм действий оператора при выявлении такого признака на практике. (Отработка ПК 1.5)

8. Опишите порядок регистрации полученных данных о происшествии в АПК ЕДДС. Какие поля являются обязательными для заполнения, и почему их корректное заполнение так важно? (Отработка ПК 1.2)

9. Вам поступило сообщение о крупной коммунальной аварии (например, прорыв водопровода с затоплением улицы). Помимо ЭОС, какие аварийно-восстановительные службы (АВС) и службы жизнеобеспечения вы обязательно привлечете, и почему? (Отработка ПК 1.3)

10. Каков порядок автоматизированной передачи данных о ЧС в центр управления кризисными ситуациями субъекта РФ (ЦУКС), ЕДДС других уровней и взаимодействующие службы в соответствии с регламентами? (Отработка ПК 1.5)

11. Опишите сложную или нестандартную ситуацию, с которой вы столкнулись во время учебной практики. Как вы справились с ней, и какие выводы сделали для улучшения своих навыков?

12. Назовите три наиболее важных личных качества оператора ЕДДС, которые, на ваш взгляд, вы развили в ходе практики. Объясните, почему именно эти качества критически важны в данной профессии.

13. Как вы обеспечивали непрерывность и полноту информации об инциденте в АПК ЕДДС, если поступали дополнительные сведения от заявителя или от прибывших на место служб? (Отработка ПК 1.2)

14. Какие требования к организации рабочего места оператора ЕДДС (или системы "112") вы считаете наиболее важными для эффективного приема и обработки вызовов?

15. Какие рекомендации вы могли бы дать начинающему оператору ЕДДС, исходя из вашего опыта прохождения учебной практики?

5. Типовое задание для оценки сформированности компетенций

Формируемая компетенция (или ее часть)	Задание для оценки сформированной компетенции (или ее части)
ПК-1: Способность к анализу информации и принятию решений в экстренных ситуациях.	- Задание: Вы получили звонок о пожаре в многоквартирном доме, но заявитель путается в этажах и номерах квартир, а на фоне слышен детский плач. - Действие: Опишите последовательность ваших действий от приема звонка до передачи информации. Какую информацию вы посчитаете критичной для немедленной передачи и почему? - Оценка: Способность выделить ключевую информацию, оценить срочность, предложить оптимальный алгоритм действий в условиях неполных данных и высокого стресса.
ПК-2: Умение работать с информационными системами, включая ГИС-системы и картографические сервисы.	Задание: Заявитель сообщает, что видит утечку воды из-под земли на пересечении улиц Ленина и Профсоюзной, но не может назвать точный адрес дома. - Действие: Используя условную ГИС-систему (или описав шаги), найдите это пересечение, определите ближайшие дома и возможные коммуникации. Сформулируйте точный адрес для отправки бригады. - Оценка: Навыки навигации по карте, использования функции поиска по ориентирам, активации слоев с коммуникациями, точное определение адреса.
ПК-3: Навыки эффективной коммуникации и сбора данных от заявителей.	- Задание: Вы принимаете звонок от пожилой женщины, которая очень медленно и сбивчиво рассказывает о пропаже кошки, но в процессе упоминает, что не выходила из дома три дня из-за плохого самочувствия и никто к ней не приходил. - Действие: Продемонстрируйте диалог, в котором вы вежливо, но настойчиво уточните информацию о её самочувствии, не прерывая её жалобы на кошку. Какие вопросы вы

	зададите, чтобы выявить потенциальную социальную проблему? • Оценка: Умение слушать, проявлять эмпатию, задавать открытые и закрытые вопросы, переключать внимание на более важные аспекты проблемы, сохраняя при этом уважительное отношение.
ПК-4: Умение выявлять потенциальные угрозы и риски на основе полученных данных и географической информации.	Задание: Поступил звонок о падении уличного фонаря на пешеходную дорожку в парке "Березовая роща" возле детской площадки. • Действие: Используя ГИС-систему, определите местоположение детской площадки и возможные риски (например, наличие других фонарей, близлежащих электрощитков, близость к проезжей части). Какие потенциальные угрозы вы выявите и какие рекомендации дадите заявителю по безопасности? • Оценка: Способность связывать информацию о происшествии с географическими данными, предвидеть опасности (электротравма, повторное падение, наезд транспорта), формулировать четкие инструкции по безопасности.
ПК-5: Способность к оперативному взаимодействию с различными экстренными и коммунальными службами.	Задание: Вы получили информацию о прорыве водопровода с фонтанирующей водой рядом с остановкой общественного транспорта "Центральная площадь". • Действие: Опишите, в какие службы вы направите данную заявку и какую именно информацию (обязательно указав местоположение и детали рисков) вы передадите каждой из них. • Оценка: Знание зон ответственности различных служб (Водоканал, ДПС для регулирования движения, возможно, Энергосети если подтопление угрожает коммуникациям), умение четко и лаконично формулировать запрос и передавать ключевые данные для оперативного реагирования.