

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственной академии химической технологии»

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УП. 03.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

**ПМ.03 ОКАЗАНИЕ СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ
ЗАЯВИТЕЛЯМ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ ИМИ ВОЗНИКШИХ
ПРОБЛЕМ БЕЗОПАСНОСТИ И НАРУШЕНИЯ УСЛОВИЙ
ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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 УП. 03.01 Учебная практика 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 практики.

Разработала:

Лустгартен Т.Ю.

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

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК 3.1. Определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте 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 соответствии с рекомендациями по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов.

Знать:

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

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

3. Принципы построения эффективной консультативной беседы и формы предоставления рекомендаций (ПК 3.3).
4. Критерии и порядок определения необходимости привлечения экстренных оперативных и других служб (ПК 3.4).
5. Правила использования аппаратно-программных средств для связи с заявителем и службами (ПК 3.5).
6. Основы координации действий между заявителем и специалистами других служб в типовых ситуациях (ПК 3.6).

Уметь:

1. Эффективно проводить опрос заявителя, выявлять суть проблемы и определять перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз (в условиях учебной симуляции). (ПК 3.1).
2. Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо учебных/резервных информационных ресурсов. (ПК 3.2).
3. Осуществлять взаимодействие с заявителем в моделируемых ситуациях с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций в понятной для самостоятельного решения форме. (ПК 3.3).
4. По результатам опроса заявителя определять перечень экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, ЕДДС и других служб, специалисты которых могут быть привлечены. (ПК 3.4).
5. Осуществлять с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя для связи со специалистами "экстренных служб" (в условиях ролевой игры/симуляции) (ПК 3.5).
6. В простых смоделированных сценариях координировать действия "заявителя" и "специалистов" других служб по предоставлению рекомендаций до прибытия "сил реагирования" (ПК 3.6).

Навыки:

1. Первоначальным опытом проведения опроса заявителя и принятия решения о типе необходимой помощи.
2. Навыками работы с информационно-справочными системами для поиска и подбора релевантной информации.
3. Навыками эффективной коммуникации и консультирования в учебных условиях.
4. Навыками идентификации ситуаций, требующих привлечения специализированных служб.
5. Навыками использования средств связи для взаимодействия с условными службами и заявителями.
6. Первоначальным опытом координации действий в ограниченных учебных сценариях.

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*) используется 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

Уважаемый преподаватель!

Учебная практика по ПМ.04 является критически важным этапом в формировании профессиональных компетенций будущих специалистов по оказанию справочно-консультативной помощи. Ваша роль как руководителя практики заключается не только в контроле, но и в создании стимулирующей, безопасной и максимально приближенной к реальным условиям образовательной среды.

Для эффективного проведения учебной практики рекомендуем следующее:

1. Подготовительный этап:

- **Тщательное планирование:** Детально изучите рабочую программу практики, календарно-тематический план, список практических занятий и индивидуальное задание. Убедитесь в наличии и готовности всех необходимых методических и материально-технических ресурсов.
- **Актуализация теоретической базы:** Освежите в памяти ключевые аспекты МДК.04.01, особенно в части нормативно-правового регулирования, новых методик и технологий.
- **Подготовка кейсов и сценариев:** Разработайте или адаптируйте разнообразные и реалистичные ситуационные кейсы для ролевых игр, обеспечивающие отработку всех заявленных ПК. Включите

сценарии с разными типами заявителей (спокойные, паникующие, агрессивные, с особыми потребностями).

- Обучение работе с АПС: Заранее освоите работу с имитирующими аппаратно-программными средствами, которые будут использоваться на практике, чтобы при необходимости оказать квалифицированную помощь студентам.

- Разработка КОС: Подготовьте четкие критерии оценки для каждого практического занятия, ролевой игры и индивидуального задания (чек-листы, бланки экспертной оценки).

2. Организация и проведение занятий:

- Четкий инструктаж: Перед каждым занятием ясно и полно доводите до студентов цель, задачи, содержание работы, ожидаемые результаты и критерии оценки. Ответьте на все возникающие вопросы.

- Создание реалистичной среды: Максимально используйте имитационное оборудование, аудио- и видеоматериалы, чтобы погрузить студентов в атмосферу реальной профессиональной деятельности. Создавайте сценарии, требующие принятия оперативных решений.

- Активное использование ролевых игр:

- Распределение ролей: Чередуйте роли студентов (оператор, заявитель, диспетчер службы, наблюдатель-оценщик).

- Реализм: Поощряйте студентов "вживаться" в роль заявителя, передавая эмоции и нестандартные реакции.

- Контроль: Внимательно наблюдайте за ходом ролевой игры, фиксируйте важные моменты для последующего анализа.

- Интерактивные методы: Помимо ролевых игр, используйте мозговые штурмы, дискуссии, решение проблемных задач в группах, деловые игры.

- Дозирование нагрузки: Варьируйте сложность кейсов, постепенно увеличивая её, чтобы студенты могли поэтапно осваивать компетенции.

3. Методическое сопровождение и обратная связь:

- Конструктивная обратная связь: После каждого практического задания или ролевой игры проводите детальный разбор.

- Начинайте с позитивных моментов ("Что получилось хорошо?").

- Затем переходите к "зонам роста" ("Что можно улучшить?", "Где были допущены ошибки и почему?").

- Предлагайте конкретные пути исправления и совершенствования.

- Использование наблюдений: Делитесь своими наблюдениями за работой студента, указывая на сильные стороны и области для развития.

- Стимулирование самоанализа: Поощряйте студентов к самоанализу своей деятельности, критическому осмыслению принятых решений и выявлению собственных трудностей.

- Разъяснение этических аспектов: Постоянно акцентируйте внимание на важности соблюдения этических норм, конфиденциальности, профессиональной ответственности.

4. Контроль и оценка:

- Объективность: Используйте заранее разработанные КОС и критерии для максимально объективной оценки работы студентов.

- Постоянный контроль: Осуществляйте текущий контроль за выполнением всех заданий практики, ведением документации (дневники, протоколы).

- Комплексная оценка: Индивидуальное задание должно стать кульминацией практики, позволяющей оценить сформированность всех ПК в комплексе. При оценке учитывайте не только конечный результат, но и процесс, скорость реакции, логику принятия решений.

5. Создание благоприятной атмосферы:

- Поддержка и поощрение: Создайте атмосферу доверия, где студенты не боятся делать ошибки и задавать вопросы. Поощряйте их успехи и стремление к развитию.

- Терпение и понимание: Помните, что для многих студентов это первый опыт применения знаний на практике. Будьте терпеливы, но требовательны.

Ваша профессиональная компетентность, методическая подготовка и умение создать эффективную образовательную среду станут залогом успешного освоения студентами профессионального модуля ПМ.04.

3. ПРИМЕРЫ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Структура и содержание практики

Учебная практика разделена на 3 этапа: ознакомительный, практическая часть и заключительный.

Практические занятия в рамках Учебной практики призваны обеспечить глубокую и всестороннюю отработку каждого элемента профессиональной компетенции в контролируемой среде, максимально подготовив обучающихся к этапу Производственной практики.

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

Цель: познакомить с требованиями к прохождению практики

1. Проведение инструктажа.
2. Цель и задачи практики.
3. Компетенции, ЗУНы.
4. Индивидуальное задание.
5. Требования к отчету по практике.
6. Критериями оценки результатов практики.
7. Правила оформления дневников по практике.
8. Правила оформления текстовых документов КГУ.

Практическое занятие 1: Расширенный опрос заявителя и детализация проблемы

Цель: отработать навыки глубокого и систематического опроса заявителя для получения максимально полной информации, необходимой для точного определения проблемы и составления перечня рекомендаций.

Содержание: Ролевые игры "Оператор – Заявитель" с использованием усложненных сценариев. Фокус на выявление скрытых деталей, эмоционального состояния заявителя, уточнение хронологии событий и потенциальных рисков. Анализ эффективности опроса.

Ожидаемый результат: Обучающийся умеет проводить детализированный опрос, выявляя все существенные факты и потребности заявителя в условиях, приближенных к реальным.

Формируемые компетенции: ПК 3.1. (определение перечня информации по результатам опроса), ПК 3.3. (эффективное взаимодействие).

Кейс-задание: Расширенный опрос заявителя и детализация проблемы

Формируемая компетенция: 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.)

Исходная ситуация (для оператора-студента):

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

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

Задание для студента-оператора:

1. Принять звонок и установить первичный контакт: Успокоить заявителя, представиться, выяснить имя заявителя (условное) и его номер телефона.
2. Провести расширенный опрос: С помощью вопросов выяснить максимально полную и детализированную информацию о происходящем. Ваша цель – не просто получить общую картину, но и выявить все существенные детали, потенциальные угрозы, понять потребности заявителя и его возможности для самостоятельных действий.
3. Выявить ключевую проблему: Определить, что именно произошло, какие угрозы актуальны в данной ситуации.
4. Сформулировать предварительный перечень необходимой справочной информации и/или рекомендаций: На основе собранной информации, определить, какая именно информация или какие конкретные действия заявителю необходимы в первую очередь для предотвращения (преодоления) угрозы. Записать этот перечень.

Роль "Заявителя" (играет другой студент или преподаватель):

- Исходные данные: Вы – [мужчина/женщина, ~45 лет]. Находитесь в своей квартире на 5-м этаже 9-этажного дома. Примерно 5-7 минут назад почувствовали резкий запах дыма. Сейчас запах усиливается. Звукового сигнала пожарной сигнализации нет.
- Дополнительные детали для раскрытия при опросе (необходимо выдавать информацию только после

заданного вопроса):

- Местонахождение запаха: Запах идет из подъезда, с нижних этажей. В квартире пока нет видимого дыма.
- Состав семьи: В квартире, кроме вас, находится пожилая мать (ограничена в движении, спит в дальней комнате).
- Соседи: Соседей сверху слышно, но их звонок не отвечает.
- Пути эвакуации: Балкон есть, но он завален вещами. Окна открыты в комнате, но закрыты в коридоре.
- Причины паники: Сильная тревога за мать, не знаете, что делать, звонить ли в пожарную, или это просто кто-то "что-то жжет".
- Возможные самостоятельные действия: Есть огнетушитель (небольшой, порошковый), но не уверены, что умеете им пользоваться. Выход в подъезд пока свободен, но видимость начинает ухудшаться.
- Поведение заявителя: Взволнованный, немного растерянный, может сбиваться, задавать встречные вопросы ("А что мне делать?!"), иногда повторять одно и то же. Информация выдается по частям, по мере задавания уточняющих вопросов оператором.

Оборудование:

- Два телефона (можно мобильных) для имитации звонка.
- Бумага и ручка для оператора для фиксации информации и составления перечня.

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

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

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

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

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

3. Предварительный перечень рекомендаций (действий) для заявителя:

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

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

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

Практическое занятие 2: Оценка угроз и рисков для заявителя на месте происшествия

Цель: Научиться быстро оценивать потенциальные угрозы жизни, здоровью, имуществу и правопорядку на основе информации, полученной от заявителя.

Содержание: Анализ мультимедийных кейсов (фото, аудио) с имитацией места происшествия. Обучающиеся должны идентифицировать риски и ранжировать их по степени критичности, предлагая первоочередные действия.

Ожидаемый результат: Обучающийся умеет оперативно оценивать угрозы и риски на основе ограниченной информации, формулировать первоочередные меры безопасности.

Формируемые компетенции: ПК 3.1. (определение рекомендаций по правилам поведения).

Кейс-задание

Исходная ситуация (для оператора-студента):

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

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

- Заявитель: Женщина, 35 лет, находится дома одна.
- Место происшествия: Квартира на 3 этаже 5-этажного жилого дома.
- Событие: Заявитель только что обнаружила, что из входной двери (которая ведет в общий подъезд) идет резкий запах гари, похожий на запах горячей проводки или пластика. Запах довольно сильный.

- Дополнительные детали (получены при первичном опросе):
 - * В квартире нет видимого дыма, но запах проникает.
 - * Свет в квартире есть, электрические приборы работают исправно.
 - * Заявитель звонила соседям, но никто не отвечает.
 - * У заявителя нет огнетушителя.
 - * Заявитель не видит источника запаха, он находится где-то в подъезде.
 - * Заявитель чувствует себя нормально, но очень напугана.
 - * Выход через подъезд пока возможен, но заявитель боится выходить из-за запаха.
 - * Окна в квартире есть, можно открыть для проветривания.

Задание для студента-оператора:

1. Классифицировать тип происшествия: определить, к какому типу инцидентов (пожар, утечка газа, химическое заражение, угроза имуществу и т.д.) относится данная ситуация.
2. Идентифицировать все потенциальные угрозы: перечислить все возможные угрозы для заявителя (и других потенциальных лиц), связанные с данной ситуацией (угроза жизни, здоровью, имуществу, безопасности жилища и т.д.). Разделить их на *непосредственные* (происходящие сейчас) и *потенциальные* (могущие возникнуть).
3. Оценить степень риска: определить, насколько высок риск реализации каждой из угроз (низкий, средний, высокий, критический).
4. Сформировать первоочередной перечень рекомендаций по правилам поведения: Исходя из выявленных угроз и их рисков, разработать четкие, пошаговые рекомендации для заявителя, которые помогут ей самостоятельно предотвратить или минимизировать угрозы. Рекомендации должны быть приоритизированы (что делать в первую очередь).
5. Обосновать выбор рекомендаций: объяснить, почему именно эти рекомендации выбраны, и как они способствуют предотвращению выявленных угроз.

Оборудование:

- Бумага и ручка для фиксации анализа и рекомендаций.
- Доступ к справочным материалам по действиям в случае задымления/пожара в подъезде (для подтверждения правильности рекомендаций, но не для прямого копирования).

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

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

Ожидаемый результат (что студент-оператор должен представить):

1. Классификация происшествия: (Например: "Потенциальный пожар/короткое замыкание в подъезде").
2. Перечень идентифицированных угроз и их степень риска:
 - * Угроза удушья/отравления продуктами горения (критический риск).
 - * Угроза распространения огня в квартиру (высокий риск).
 - * Угроза паники/неправильных действий заявителя (средний риск).
 - * Угроза обрушения конструкций (низкий, но потенциальный риск).
3. Первоочередной перечень рекомендаций по правилам поведения (пошагово):
 - * Например:
 1. Немедленно сообщить об инциденте в пожарную службу по номеру 101/112.
 2. Плотнo закрыть входную дверь и заткнуть щели мокрыми тряпками.
 3. Открыть окна в квартире для проветривания.
 4. Отключить электричество в квартире (общий рубильник).
 5. Собрать документы и ценности.
 6. Приготовиться к эвакуации через балкон (при невозможности выхода через подъезд).
 7. Остаться на связи.
4. Краткое обоснование выбора рекомендаций: Объяснение, как каждая рекомендация снижает определенный риск.

Практическое занятие 3: Применение аппаратно-программных средств для оперативного поиска информации

Цель: Закрепить навыки работы с реальными или полнофункциональными имитациями аппаратно-программных средств (АПС) и резервных информационных ресурсов для быстрого поиска необходимой

справочной информации.

Содержание: Выполнение заданий по поиску конкретной информации (контакты, инструкции, НПА) в условиях ограниченного времени, используя специализированное ПО или актуальные онлайн-ресурсы.

Ожидаемый результат: Обучающийся уверенно использует АПС и информационные ресурсы для оперативного и точного поиска необходимой информации.

Формируемые компетенции: ПК 3.2. (осуществление поиска информации).

ChatGPT | Midjourney | Nano Vanana, [03.12.2025 20:40]

Отлично! Кейс-задание для Практического занятия 3 будет направлено на отработку навыков использования АПС (или их имитации) для быстрого и эффективного поиска нужной информации.

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

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

Исходная ситуация (для оператора-студента):

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

Входящие данные от заявителя (результат первичного опроса):

- Заявитель: Женщина, 40 лет, жительница частного сектора.
- Проблема: Вчера вечером заявитель обнаружила на своем дачном участке (граничит с лесом) неизвестное металлическое устройство цилиндрической формы, размером около 30 см в длину и 10 см в диаметре, частично закопанное в землю. Устройство старое, ржавое, но выглядит подозрительно.
- Дополнительные детали:
 - Заявитель не трогала устройство, но осматривала его на расстоянии.
 - Она очень обеспокоена, так как на участке часто играют дети, и переживает, что это может быть опасный предмет.
 - Заявитель уже спрашивала соседей, но никто не знает, что это такое.
 - Заявитель не видела никаких опознавательных знаков на устройстве.
 - Она находится дома, других людей на участке нет.

Задание для студента-оператора:

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

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

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

- Примерные виды и описания похожих устройств, которые могут представлять опасность (например, старые боеприпасы, промышленные отходы, измерительные приборы).
- Общие рекомендации по поведению при обнаружении подозрительных, взрывоопасных или неизвестных предметов.
- Контактные данные и порядок обращения в специализированные службы, которые занимаются обезвреживанием таких предметов (например, МЧС, полиция, саперы).
- Примерные методические материалы или памятки для населения по данной теме.

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

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

Оборудование:

- Компьютер с доступом в интернет (или к локальной учебной сети/базе данных).
- Список "ключевых слов" для имитации поиска.
- Бумага и ручка для фиксации найденной информации и составления проекта рекомендаций.

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

- Оценить адекватность выбранных ключевых слов для поиска.
 - Проверить скорость и эффективность поиска информации.
 - Оценить полноту и релевантность найденной информации.
 - Отметить способность студента систематизировать информацию и отделить главное от второстепенного.
 - Проверить соответствие проекта рекомендаций найденной информации и ситуации заявителя.
- Ожидаемый результат (что студент-оператор должен представить):
1. Список ключевых слов/запросов, которые использовались для поиска.
 2. Краткий отчет о поиске: Список найденных источников и выдержки из них, подтверждающие информацию (например: "Найдено в разделе 'Подозрительные предметы' на сайте МЧС: 'Не приближаться, не трогать...'").
 3. Обобщенная информация о видах угроз: (Например: "Устройство может быть взрывоопасным предметом времен ВОВ, промышленным отходом с остаточным зарядом или исследовательским зондом. Наиболее вероятно - взрывоопасный предмет").
 4. Проект пошаговых рекомендаций для заявителя:
Например:
 1. Ни в коем случае не трогать, не перемещать и не пытаться разобрать предмет.
 2. Обозначить место обнаружения предмета (например, воткнуть палку на безопасном расстоянии).
 3. Удалить всех посторонних, особенно детей, с участка на безопасное расстояние.
 4. Сообщить о находке в полицию (102) и/или МЧС (101/112), указав точное местоположение.
 5. До прибытия специалистов не подходить к предмету ближе 50-100 метров.
 6. Дождаться прибытия специалистов и предоставить им всю информацию.
 5. Перечень служб, в которые необходимо обратиться.

3.2 Примерные вопросы к защите отчета по учебной практике

Уважаемый студент!

При подготовке к защите отчета по учебной практике будьте готовы ответить на следующие вопросы:

1. Поясните цель и основные задачи учебной практики по профессиональному модулю ПМ.04. Какие из задач вы считаете наиболее важными для вашей будущей профессии?
2. Опишите алгоритм первичного опроса заявителя, который вы использовали в ходе практики. Какие ключевые сведения необходимо собрать для определения проблемы безопасности и нарушения условий жизни (связь с ПК 3.1)?
3. Приведите пример ситуации, когда по результатам опроса заявителя вы определили перечень справочной информации. Какие источники информации вы использовали для этого? (связь с ПК 3.1, ПК 3.2)
4. Расскажите о работе с аппаратно-программными средствами (АПС) и резервными информационными ресурсами в процессе практики. Какие трудности возникли при поиске информации и как вы их преодолевали? (связь с ПК 3.2)
5. Какие коммуникативные техники вы применяли для взаимодействия с "заявителями" в ходе ролевых игр? Как вы убеждались в понимании заявителем передаваемой информации и готовности к действиям? (связь с ПК 3.3)
6. Опишите ситуацию из практики, где требовалось не только информирование, но и формулирование конкретных рекомендаций для самостоятельного решения проблемы заявителем. Как вы их составляли и доносили? (связь с ПК 3.1, ПК 3.3)
7. Назовите основные категории экстренных оперативных служб (ЭОС), аварийно-восстановительных служб (АВС) и единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС). Какие критерии вы использовали для определения необходимости их привлечения? (связь с ПК 3.4)
8. Приведите пример, когда в ходе практики вам пришлось определять перечень ЭОС/АВС/ЕДДС по результатам опроса заявителя. Какова была последовательность ваших действий? (связь с ПК 3.4)
9. Опишите опыт использования АПС для имитации коммуникации заявителя со специалистами

ЭОС/АВС/ЕДДС. Какие данные вы передавали и в какой форме? (связь с ПК 3.5)

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

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

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

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

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

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

4. Типовое задание для оценки сформированности компетенций

Формируемая компетенция (или ее часть)	Задание для оценки сформированной компетенции (или ее части)
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.	<p>Цель задания: Комплексная оценка способности обучающегося осуществлять справочно-консультативную помощь заявителям в критических ситуациях, требующих оперативного анализа, информирования, координации и документирования.</p> <p>Форма выполнения: Симуляционное комплексное задание (ролевая игра) с применением аппаратно-программных средств (АПС) и последующим документированием.</p> <p>Время на выполнение: 45-60 минут (включая симуляцию и документирование).</p> <p>СИТУАЦИЯ (Кейс): "Подозрительное поведение и угроза на общественной парковке"</p> <p>Вы – оператор единой службы экстренной справочно-консультативной помощи. Вам поступает звонок.</p> <p>Вводные данные от заявителя (поступают по "телефону" в режиме реального времени):</p> <ul style="list-style-type: none">• Заявитель: Женщина, 60 лет, панически взволнована.• Сообщение: "Алло! Скорее! Тут что-то ужасное! Я только что вышла из супермаркета, на большой парковке! Какой-то мужчина в капюшоне, он оставил большой темный рюкзак прямо посреди парковки, прислонив к припаркованной машине, и быстро ушел, оглядываясь! Я видела, он подошел к рюкзаку, как будто что-то там поправил, а потом убежал! Очень подозрительно! Что мне делать?! Я боюсь! Тут много людей!"
ПК 3.2. Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов.	<ul style="list-style-type: none">• Дополнительные детали (получаются в ходе опроса):<ul style="list-style-type: none">– Точное место: Большая парковка перед ТЦ "Мегаполис", у входа №3.– Время события: Произошло 3-5 минут назад.– Описание мужчины: Среднего роста, худощавый, в темном капюшоне, лицо не видно.– Рюкзак: Темный, возможно, камуфляжный, большой (литраж 50-60), выглядит плотно набитым. Стоит рядом с серебристым "Форд Фокус" (условный номер - А123ВС77).
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.	

<p>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 представления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Состояние заявителя: Находится примерно в 50 метрах от рюкзачка, дрожит, очень напугана, но способна к диалогу. – Окружение: На парковке много других машин, люди ходят. Выход из ТЦ активный. <p>Задание для студента-оператора: В ходе выполнения задания вы должны продемонстрировать умение последовательно и эффективно выполнять все этапы справочно-консультативной помощи.</p> <p>Часть 1: Прием обращения и оценка ситуации (15-20 минут)</p> <p>1. Установить контакт с заявителем и провести расширенный опрос:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Успокоить заявителя, представиться. – Выяснить имя, номер телефона заявителя. – Собрать максимально полную и детализированную информацию о происшествии (кто, что, где, когда, как выглядит предмет, что делал мужчина, есть ли другие свидетели, какое расстояние до предмета, какие риски видит заявитель). (ПК 3.1., ПК 3.3.) <p>2. Определить потенциальные угрозы и риски:</p> <ul style="list-style-type: none"> – На основе собранной информации выявить все возможные угрозы для жизни, здоровья, имущества граждан и правопорядка. – Оценить степень риска реализации этих угроз. (ПК 3.1.) <p>3. Сформулировать и передать заявителю первоочередные рекомендации по правилам поведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Разработать четкий, пошаговый перечень рекомендаций, направленных на предотвращение/минимизацию угроз (что делать немедленно, чего не делать). – Убедиться, что заявитель понял рекомендации и готов их выполнить. (ПК 3.1., ПК 3.3.)
<p>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.</p>	<p>Часть 2: Взаимодействие со службами и координация (15-20 минут)</p> <p>1. Определить перечень экстренных оперативных и других служб, подлежащих привлечению:</p> <ul style="list-style-type: none"> – На основе оценки угроз принять решение о необходимости вызова специализированных служб (полиция, МЧС, другие). (ПК 3.4.) <p>2. Осуществить коммуникацию для связи со специалистами служб (имитация АПС):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используя имитированные средства связи, связаться с диспетчерами выбранных служб. – Передать им всю необходимую информацию о происшествии, месте, заявителе и уже данных рекомендациях. – Запросить дополнительные инструкции для заявителя до прибытия сил реагирования. (ПК 3.5.) <p>3. Координировать действия заявителя и специалистов других служб:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Вернуться к связи с заявителем. – На основе инструкций от служб продолжить координацию его действий (например, отойти на безопасное расстояние, предупредить окружающих, встретить патруль). – Поддерживать контакт с заявителем и службами до "прибытия" сил реагирования. (ПК 3.6.)
<p>ПК 3.6. Координировать действия заявителя и специалистов других служб в процессе представления 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>	<p>Часть 3: Документирование (10-15 минут)</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заполнить "Карточку обращения заявителя": Внести все ключевые данные (ФИО заявителя, контакты, адрес происшествия, время, краткое описание события, переданные рекомендации). 2. Составить "Краткий отчет о проведенной консультации и координации": Описать последовательность действий, принятые решения, взаимодействие со службами, результат.
--	--

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ:

Оценка осуществляется по следующим показателям:

1. Полнота и системность опроса заявителя: Насколько студент выяснил все необходимые детали (ПК 3.1).
2. Точность идентификации и адекватность оценки угроз/рисков: Насколько корректно определены все возможные опасности (ПК 3.1).
3. Четкость, логичность и самостоятельность формулирования рекомендаций заявителю: Насколько рекомендации способствуют самостоятельному решению проблемы и понятны (ПК 3.1, ПК 3.3).
4. Эффективность коммуникации с заявителем: Умение успокоить, поддерживать контакт, убедиться в понимании (ПК 3.3).
5. Правильность определения перечня привлекаемых служб: Соответствие выбора служб характеру угрозы (ПК 3.4).
6. Корректность использования АПС и протоколов связи со службами: (ПК 3.5).
7. Полнота и точность передачи информации службам: (ПК 3.5).
8. Эффективность координации действий заявителя и взаимодействия со службами: Умение управлять ситуацией до прибытия помощи (ПК 3.6).
9. Аккуратность, полнота и соответствие форм документирования: (ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6).
10. Оперативность, стрессоустойчивость и общая логика действий в ситуации.