

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ПМ.03.01(К) Квалификационный экзамен**

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

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 ПМ.03.01(К) Квалификационный экзамен 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 программой.

Разработала:

Лустгартен Т.Ю.

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

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ квалификационного экзамена

## **ПМ.04 Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизни**

В результате квалификационного экзамена обучающийся должен продемонстрировать уровень сформированности следующих компетенций 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.

**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 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.

**Знать:**

1. Принципы и методики эффективного опроса заявителя (ПК 3.1, ПК 3.4).
2. Классификацию угроз жизни, здоровью, имуществу граждан и правопорядку (ПК 3.1, ПК 3.4)..
3. Основные правила поведения на месте происшествия при различных чрезвычайных и проблемных ситуациях (пожар, утечка газа, медицинский случай, криминальное происшествие и т.д. (ПК 3.1, ПК 3.4)).
4. Виды и специфику справочной информации и рекомендаций, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз (ПК 3.1, ПК 3.4).
5. Структуру, функции и зоны ответственности экстренных оперативных служб (полиция, скорая помощь, МЧС), аварийно-восстановительных служб (газ, электросети, водоснабжение), единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) и других специализированных организаций (ПК 3.1, ПК 3.4).
6. Критерии и порядок привлечения специалистов различных служб (ПК 3.1, ПК 3.4).
7. Основные источники справочной информации и методических материалов (нормативно-правовые акты, ведомственные инструкции, базы данных, специализированные порталы) (ПК 3.2)
8. Принципы работы с аппаратно-программными средствами поиска и обработки информации (ПК 3.2).
9. Способы использования резервных информационных ресурсов при отсутствии доступа к основным (ПК 3.2).
10. Методы верификации и актуализации получаемой информации (ПК 3.2).
11. Принципы эффективной коммуникации (активное слушание, ясность изложения, эмпатия) (ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6).
12. Особенности психологии общения с людьми, находящимися в стрессовом или кризисном состоянии (ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6).
13. Техники передачи информации и рекомендаций в доступной и понятной форме (ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6).
14. Виды аппаратно-программных средств коммуникации (телефон, радиосвязь, специализированное ПО, мессенджеры) (ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6).
15. Протоколы и регламенты взаимодействия между заявителем, консультантом и специалистами экстренных и других служб (ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6).
16. Методические документы и рекомендации по правилам поведения заявителя на месте происшествия (ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6).
17. Алгоритмы координации действий заявителя и специалистов других служб до прибытия сил

реагирования (ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6).

18. Основные нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность по оказанию справочно-консультативной помощи (ПК 3.1- ПК 3.6).

19. Правила профессиональной этики и служебной дисциплины (ПК 3.1- ПК 3.6).

20. Требования по обеспечению конфиденциальности информации (ПК 3.1- ПК 3.6).

21. Алгоритмы оказания первой помощи; правила поведения при пожарах, авариях ЖКХ, угрозе теракта; психологические приемы стабилизации состояния заявителя.

**Уметь:**

1. Проводить целенаправленный опрос заявителя для получения полной и достоверной информации о возникшей проблеме. (ПК 3.1)

2. Анализировать информацию, полученную от заявителя, для определения характера угрозы и необходимых мер. (ПК 3.1)

3. Формировать перечень актуальной справочной информации и рекомендаций, соответствующих конкретной ситуации. (ПК 3.1)

4. Эффективно использовать аппаратно-программные средства для поиска необходимой справочной информации и методических материалов. (ПК 3.2)

5. Применять различные поисковые запросы и фильтры для нахождения точной информации. (ПК 3.2)

6. Использовать резервные информационные ресурсы в случае необходимости.

7. Систематизировать и структурировать найденную информацию для последующей передачи. (ПК 3.2)

8. Выстраивать конструктивный диалог с заявителем, проявляя понимание и терпимость. (ПК 3.3)

9. Грамотно, четко и доходчиво излагать справочную информацию и рекомендации. (ПК 3.3)

10. Адаптировать стиль и объем передаваемой информации в зависимости от состояния и уровня восприятия заявителя. (ПК 3.3)

11. Оценивать ситуацию на основе опроса заявителя и определять, привлечение каких экстренных, аварийно-восстановительных или специализированных служб требуется. (ПК 3.4)

12. Соотносить характер проблемы с компетенцией и полномочиями конкретных служб. (ПК 3.4)

13. Осуществлять коммутацию (связь) заявителя со специалистами экстренных и других служб, используя соответствующее аппаратно-программное обеспечение. (ПК 3.5)

14. Передавать специалистам служб необходимую предварительную справочную информацию о ситуации. (ПК 3.5)

15. Формулировать запросы и уточнения специалистам служб по правилам поведения на месте происшествия. (ПК 3.5)

16. Поддерживать оперативную связь с заявителем и специалистами привлеченных служб. (ПК 3.6)

17. Четко и последовательно транслировать рекомендации по правилам поведения на месте происшествия. (ПК 3.6)

18. Отслеживать выполнение заявителем полученных рекомендаций до прибытия сил реагирования. (ПК 3.6)

19. Разрешать возможные недопонимания и регулировать взаимодействие между заявителем и специалистами служб. (ПК 3.6)

20. Применять этические нормы и правила конфиденциальности в профессиональной деятельности. (ПК 3.1-ПК 3.6)

21. Работать с документацией и вести учет обращений. (ПК 3.1-ПК 3.6)

22. Оперативно принимать решения в условиях неопределенности и ограниченного времени. (ПК 3.1-ПК 3.6).

23. Быстро находить нужную «карточку совета» в базе данных; переключать вызов на врача/психолога/дежурного АВС; давать команды короткими, понятными фразами.

**Навыки:**

- Навыки эффективного, эмпатичного и структурированного опроса заявителей. (ПК 3.1, ПК 3.4):
- Навыки быстрого анализа и оценки критичности ситуации. (ПК 3.1, ПК 3.4):
- Навыки оперативного определения круга необходимых мер и привлекаемых служб. (ПК 3.1, ПК 3.4):
- Навыки быстрого и точного поиска информации в условиях дефицита времени. (ПК 3.2):
- Навыки работы со специализированным программным обеспечением и информационными системами. (ПК 3.2):
- Навыки критической оценки и отбора источников информации. (ПК 3.2):
- Навыки эффективной устной коммуникации в кризисных и стрессовых ситуациях (ПК 3.3).
- Навыки убедительной и доходчивой передачи сложных инструкций и рекомендаций. (ПК 3.3)
- Навыки психологической поддержки заявителя. (ПК 3.3)
- Навыки работы с аппаратно-программными средствами коммуникации (включая специализированное оборудование) (ПК 3.5).
- Навыки оперативной коммутации и передачи первичной информации специалистам экстренных служб. (ПК 3.5)
- Навыки четкого и лаконичного изложения сути проблемы при взаимодействии со специалистами. (ПК 3.5)
- Навыки координации и управления действиями заявителя и специалистов служб на расстоянии. (ПК 3.6)
- Навыки оперативного реагирования на изменяющуюся обстановку. (ПК 3.6)
- Навыки стрессоустойчивости и поддержания спокойствия в критических ситуациях. (ПК 3.6)
- Навыки многозадачности (одновременное взаимодействие с несколькими сторонами). (ПК 3.6)
- Навыки соблюдения профессиональной этики и конфиденциальности. (ПК 3.1-ПК 3.6)
- Навыки принятия ответственных решений в условиях ограниченной информации. (ПК 3.1-ПК 3.6)
- Навыки самоконтроля и эмоциональной регуляции. (ПК 3.1-ПК 3.6)
- Навыки работы с профессиональной документацией и ведения отчетности. (ПК 3.1-ПК 3.6)
- Навыки владения техникой «активного слушания» и удержания вызова до прибытия помощи (ПК 3.1-ПК 3.6).

## **2. Шкала оценивания сформированности компетенций**

Для объективной оценки готовности студента к профессиональной деятельности используется прозрачная система критериев. Система оценки для квалификационного экзамена по модулю ПМ.04 учитывает специфику деятельности: здесь оценивается не только точность следования протоколу, но и качество коммуникации, а также способность управлять поведением другого человека в условиях стресса.

### **8.1 Методика оценки результатов квалификационного экзамена (ПМ.04)**

#### **1. Общие принципы оценивания**

1. Результативность: привел ли инструктаж оператора к стабилизации ситуации или выполнению необходимых действий заявителем?
2. Коммуникативная точность: использовались ли короткие, понятные команды вместо сложных предложений?
3. Техническая грамотность: насколько быстро и правильно выполнена коммутация со специалистами (врач, психолог).
4. Непрерывность: соблюдался ли принцип «не оставлять заявителя одного» в критической ситуации.

## 2. Распределение баллов по компетенциям (макс. 100 баллов)

Блок компетенций	Критерии оценки	Макс. баллы
Диагностика и поиск (ПК3.1, ПК3.2)	Правильно определен алгоритм помощи. Студент быстро нашел нужную инструкцию в базе данных (АРМ) или справочнике.	20
Инструктаж и речь (ПК3.3)	Команды четкие, лаконичные. Отсутствие слов-паразитов. Студент убедился, что заявитель его понял и начал выполнять действия.	25
Специальная помощь (ПК3.4, ПК3.5)	Верно определена необходимость переключения на узкого специалиста. Технически правильно выполнена конференц-связь без обрыва вызова.	25
Координация и удержание (ПК 3.6)	Студент оставался на линии до прибытия служб или до момента устранения угрозы. Осуществлял моральную поддержку и контроль за состоянием заявителя.	20
Психологический контроль (ОК)	Успешное подавление паники заявителя. Сохранение спокойного, уверенного тона в ответ на крик или плач.	10

### 3. Шкала перевода баллов в оценку

- 90 – 100 баллов: «Отлично» (5) – Высокий уровень профессионализма. Мгновенная реакция, идеальное владение техниками управления стрессом, безупречное знание алгоритмов.
- 75 – 89 баллов: «Хорошо» (4) – Алгоритмы соблюдены, помощь оказана. Возможны незначительные заминки в поиске информации или избыточность в речи (лишние вежливые слова в критический момент).
- 60 – 74 балла: «Удовлетворительно» (3) – Заявитель с трудом понимал команды из-за неуверенности оператора. Поиск информации занял слишком много времени (паузы более 15 сек).
- Менее 60 баллов: «Неудовлетворительно» (2) – Грубые ошибки в алгоритмах помощи, обрыв связи, не вызов специалиста при необходимости.

### 4. Перечень критических ошибок (Автоматическое «Неудовлетворительно»)

За следующие ошибки оценка снижается до 0 баллов за весь кейс, независимо от других успехов:

1. Оказание вредной помощи: Дача медицинских советов, противоречащих протоколам (например, советовать вытащить нож из раны или дать таблетки при инсульте).
2. Обрыв связи: Завершение разговора по инициативе оператора, когда заявитель находится в прямой опасности (горит квартира, человек без сознания).
3. Грубость и агрессия: Переход на крик, оскорбление заявителя, игнорирование просьб о помощи.
4. Технический сбой по вине студента: Случайное удаление карточки вызова или сброс звонка при попытке переключения на специалиста.

### 5. Конкретные показатели по каждому кейсу (Чек-лист)

Для медицинских кейсов (Инсульт, Кровотечение, Ребенок подавился):

- [ ] Студент запретил давать любые лекарства/воду до приезда врача.
- [ ] Студент контролировал дыхание пострадавшего каждую минуту.
- [ ] Студент организовал трехстороннюю связь с дежурным врачом (ПК 3.5).

Для кейсов «Пожар/Газ»:

- [ ] Студент дал команду на эвакуацию или герметизацию помещения.

- [ ] Студент запретил пользоваться электроприборами/звонками (при газе).
- [ ] Студент удерживал контакт, пока не услышал в трубке голоса спасателей на месте (ПК 3.6).

#### **6. Пример оценки ответа (Кейс №1 «Ребенок подавился»):**

- ПК 3.1/3.2: Студент мгновенно выбрал алгоритм «Прием Геймлиха для младенцев» (20 б.).
  - ПК 3.3: Команды были: «Положите на руку», «Пять ударов между лопаток». Четко (25 б.).
  - ПК 3.5: Попытался переключить на врача, но случайно сбросил вызов, пришлось перезванивать (0 б. из 25 за технику).
  - ПК 3.6: После перезвона удерживал мать на линии до вдоха ребенка (20 б.).
  - Психология: Сначала растерялся от крика, но потом взял себя в руки (5 б. из 10).
- Итог: 70 баллов (Удовлетворительно) – из-за обрыва связи в критический момент.

### **3. Комплект контрольно-оценочных средств**

Для квалификационного экзамена по ПМ.04 важно, чтобы кейс содержал не только техническую информацию о происшествии, но и описание психологического фона. Оператор должен продемонстрировать умение работать с эмоциями, не теряя контроля над алгоритмом помощи.

#### **Задание №1. «Ребенок подавился» (Критическая ситуация)**

Сценарий:

На линию «112» поступает вызов. Слышны громкие крики, плач и глухие звуки ударов.

- Заявитель: Мать (25–30 лет).
- Эмоциональное состояние: Глубокая паника, истерика. Заявительница кричит в трубку, не может четко назвать адрес, постоянно перебивает оператора фразами: «Он умирает!», «Сделайте что-нибудь!», «Где вы едете?!». Слышны хрипы ребенка на заднем плане.
- Проблема: Ребенок (1,5 года) подавился деталью конструктора, перестал дышать, начал синеть.

Задачи для обучающегося:

1. ПК 3.1: Применить техники стабилизации заявителя (строгий голос, короткие команды).
2. ПК 3.3: Пошагово проинструктировать мать по выполнению приема Геймлиха для младенцев.
3. ПК 3.6: Удерживать связь, заставляя мать описывать состояние ребенка («Он вдохнул? Какого цвета лицо?») до момента приезда скорой.

#### **Задание №2. «Пожар: выход заблокирован» (Угроза жизни)**

Сценарий:

Вызов из многоквартирного дома. Из-под двери квартиры в коридор идет густой черный дым.

- Заявитель: Подросток (14 лет), находится дома один.
- Эмоциональное состояние: Запредельный страх (ступор). Говорит шепотом, часто прерывается на кашель. Сообщает, что боится открывать дверь, так как она горячая. Плачет и прощается с родителями по телефону.
- Проблема: Очаг возгорания в подъезде, высокая концентрация дыма. Путь к выходу отрезан.

Задачи для обучающегося:

1. ПК 3.1: Определить безопасную зону в квартире (балкон или комната с окном и водой).
2. ПК 3.2: Найти в базе и передать рекомендации по герметизации щелей двери мокрыми тряпками.
3. ПК 3.6: Координировать действия подростка («Уйди от двери», «Ложись на пол»,

«Маши белой тканью в окно») до момента, пока пожарные не поднимут лестницу.

### **Задание №3. «Сильный запах газа в подъезде» (Техногенная угроза)**

Сценарий:

Пожилая женщина сообщает о резком запахе газа на лестничной клетке.

- Заявитель: Пенсионерка.
- Эмоциональное состояние: Тревога, суетливость. Женщина пытается «помочь»: говорит, что сейчас пойдет искать, откуда пахнет, хочет проверить конфорки у соседей, постоянно отвлекается на разговоры с кем-то в коридоре.
- Проблема: Высокая вероятность взрыва при искре.

Задачи для обучающегося:

1. ПК 3.1: Дать жесткий запрет на использование выключателей, дверных звонков и открытого огня.
2. ПК 3.4: Принять решение о привлечении специалиста газовой службы для дистанционного инструктажа.
3. ПК 3.5: Организовать конференц-связь «Заявитель — Оператор — Диспетчер аварийной газовой службы» для профессиональной оценки угрозы.

### **Задание №4. «Артериальное кровотечение» (Медицинская помощь)**

Сценарий:

Мужчина в гараже работал с «болгаркой», диск лопнул, сильно повреждена нога в районе бедра. Вызов делает его друг.

- Заявитель: Мужчина (очевидец).
- Эмоциональное состояние: Шок, растерянность. Говорит быстро, сбивчиво: «Тут кровящи море! Я не могу на это смотреть! Он сейчас отключится! Что делать?! Я боюсь трогать!».
- Проблема: Интенсивное алое кровотечение пульсирующей струей. Время жизни — минуты.

Задачи для обучающегося:

1. ПК 3.1: Быстро определить наличие подручных средств (ремень, веревка, чистая ткань).
2. ПК 3.3: Проинструктировать по наложению жгута (или закрутки) выше раны и фиксации времени.
3. ПК 3.5: Использовать аппаратно-программные средства для перевода вызова на врача-консультанта СМП для контроля правильности действий очевидца.

### **Задание №5. «Подозрение на инсульт» (Диагностика и сопровождение)**

Сценарий:

Женщина сообщает, что её мужу (65 лет) резко стало плохо за завтраком.

- Заявитель: Жена пострадавшего.
- Эмоциональное состояние: Растерянность, подавленность. Она не понимает серьезности ситуации, думает, что муж «просто переутомился» или «странно шутит», так как он не может внятно ответить и у него «перекосило лицо».
- Проблема: Острое нарушение мозгового кровообращения (инсульт).

Задачи для обучающегося:

1. ПК 3.1: Провести дистанционный тест (попросить улыбнуться, поднять руки, заговорить) для подтверждения симптомов.

2. ПК 3.3: Дать рекомендации по положению больного (голова приподнята, покой, не давать таблеток и воды).
3. ПК 3.4: Вызвать реанимационную бригаду и одновременно переключить заявительницу на дежурного врача для сбора анамнеза до приезда бригады.

*Методическое указание для экзаменатора:*

При проигрывании кейсов рекомендуется:

- Для ПК 3.1/3.3 — имитировать шум, плач или плохую связь, заставляя студента повышать голос или повторять команды.
- Для ПК 3.5 — проверить, знает ли студент, на какую кнопку в учебном ПО нажать для создания «трехстороннего звонка».
- Для ПК 3.6 — оценивать, насколько оператор способен «держать контакт», не допуская пауз тишины дольше 5–7 секунд.