

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

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПМ.03.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
(по профилю специальности)

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
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.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

В результате прохождения Производственной 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.

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:

Относится к

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)..

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)

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)

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:

Вариант 1:

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 по руководству производственной практикой (Модуль ПП.04.01)

Уважаемые коллеги!

Руководство производственной практикой по ПМ.04 является ответственной задачей, требующей не только контроля, но и активного менторства, поскольку студенты будут работать с реальными ситуациями, требующими высокой степени ответственности, эмпатии и оперативного принятия решений. Данный модуль критически важен для формирования готовности обучающихся к работе в стрессовых условиях.

I. Подготовительный этап (до начала практики):

1. Организационно-документационная работа:

- Убедиться в наличии и соответствии договоров с базами практики требованиям ФГОС СПО.
- Проверить готовность пакета документов для студентов (направление, индивидуальное задание, дневник практики, форма отчета, правила оформления).
- Актуализировать индивидуальные задания, максимально ориентируя их на формирование конкретных профессиональных компетенций (ПК 3.1 - ПК 3.6).

2. Инструктаж студентов:

- Провести подробный инструктаж по целям, задачам и ожидаемым результатам практики.
- Особое внимание уделить специфике работы по ПМ.04: необходимость высокой ответственности, оперативной реакции, конфиденциальности информации, эмоциональной устойчивости и эмпатии.
- Подробно разобрать каждую профессиональную компетенцию (ПК 3.1 – ПК 3.6) и объяснить, какие виды деятельности на практике будут способствовать их формированию.
- Напомнить о необходимости ведения дневника практики и своевременного сбора материалов для отчета.
- Проинформировать о возможных трудностях и способах их преодоления (связь с руководителем, наставником).
- Провести инструктаж по технике безопасности и охране труда, правилам внутреннего распорядка на базах практики.

3. Взаимодействие с руководителем практики от организации:

- Установить контакт с руководителем практики от организации, разъяснить ему цели и задачи практики по ПМ.04, предоставить индивидуальные задания студентов.
- Обсудить возможность предоставления студентам реальных (или смоделированных, но максимально приближенных к реальным) ситуаций для отработки компетенций, учитывая степень подготовленности и возможности организации.
- Согласовать план-график прохождения практики и формат контроля за деятельностью студентов.

II. Этап прохождения практики (в течение практики):

1. Постоянный контакт и мониторинг:

- Поддерживать регулярную связь со студентами (телефон, мессенджеры, электронная почта) для контроля выполнения индивидуальных заданий и решения возникающих вопросов.
- По возможности, осуществлять плановые посещения базы практики для контроля условий прохождения практики, наблюдения за деятельностью студентов и беседы с руководителем от организации.

2. Методическая поддержка и консультации:

- Оказывать студентам методическую и консультационную помощь по вопросам выполнения заданий, поиска информации, применения теоретических знаний на практике.
- Помогать анализировать сложные ситуации, с которыми студенты сталкиваются, разбирать ошибки и находить эффективные решения.
- Особое внимание уделять развитию навыков коммуникации в стрессовых условиях (ПК 3.3), поиску и верификации информации (ПК 3.2), принятию оперативных решений (ПК 3.1, ПК 3.4).

3. Развитие профессиональных компетенций:

- Направлять студентов на активное участие в реальных рабочих процессах, связанных с приемом, обработкой и передачей информации заявителям, координацией действий.
- Акцентировать внимание на практической отработке ПК 3.1 (опрос, определение потребностей), ПК 3.2 (поиск информации), ПК 3.3 (взаимодействие с заявителем), ПК 3.4 (определение служб), ПК 3.5 (коммуникация со службами) и ПК 3.6 (координация действий).
- Поощрять студентов к самостоятельности, инициативности и принятию ответственности.

4. Психологическая поддержка:

- Учитывая специфику ПМ.04, быть готовым к обсуждению эмоциональных аспектов работы. Объяснять студентам важность умения управлять стрессом, соблюдать психологическую гигиену.
- Обсуждать этические дилеммы и правила профессионального поведения в сложных ситуациях.

III. Заключительный этап (по окончании практики):

1. Контроль и оценка отчетной документации:

- Проверить полноту и правильность оформления дневника практики и отчета.
- Особое внимание уделить наличию анализа выполненных работ с точки зрения формирования профессиональных компетенций (ПК 3.1 - ПК 3.6).
- Оценить соответствие содержания отчета индивидуальному заданию.
- Проверить наличие и содержание характеристики-отзыва от руководителя практики от организации.

2. Подготовка к защите отчета:

- Проконсультировать студентов по подготовке к защите отчета, акцентируя внимание на презентации практического опыта, демонстрации сформированных компетенций и умении анализировать свою деятельность.
- Рекомендовать студентам быть готовыми ответить на контрольные вопросы, демонстрируя понимание теоретических основ и практическое применение знаний.

3. Оценка результатов практики:

- Совместно с руководителем практики от организации провести комплексную оценку деятельности студента на основе представленного отчета, дневника, характеристики и устной защиты.

- Сформировать объективную оценку уровня сформированности профессиональных и общих компетенций.

Общие рекомендации:

- Будьте наставником, а не просто контролером: Ваша роль – помочь студенту освоить сложную и ответственную профессию.
- Используйте примеры из собственного опыта: Это поможет студентам лучше понять реальные ситуации.
- Поддерживайте обратную связь: Регулярно запрашивайте у студентов их мнение о практике, возникающих проблемах и успехах.
- Развивайте самостоятельность и критическое мышление: Учите студентов анализировать ситуации, искать решения и делать выводы.

Успешное руководство практикой по ПМ.04 заложит прочный фундамент профессиональной компетентности будущих специалистов в такой важной сфере, как обеспечение безопасности и жизнедеятельности населения.

3. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Цель задания:

Закрепление теоретических знаний и приобретение практического опыта по организации и оказанию справочно-консультативной помощи заявителям в ситуациях, связанных с угрозами безопасности и нарушениями условий жизнедеятельности, а также формирование и развитие профессиональных компетенций ПК 3.1 – ПК 3.6.

1. Основные задачи индивидуального задания:

В ходе прохождения практики обучающийся должен:

- Освоить методики проведения опроса заявителей и определять перечень необходимой справочной информации и рекомендаций (ПК 3.1).
- Приобрести практический опыт поиска, анализа и систематизации информации с использованием аппаратно-программных средств и резервных ресурсов (ПК 3.2).
- Отработать навыки эффективного взаимодействия с заявителями для передачи необходимой помощи (ПК 3.3).
- Научиться оперативно определять перечень экстренных, аварийно-восстановительных и других служб для привлечения (ПК 3.4).
- Овладеть навыками организации коммуникации заявителя со специалистами соответствующих служб (ПК 3.5).
- Развить умения по координации действий заявителя и специалистов служб до прибытия сил реагирования (ПК 3.6).

2. Содержание и объем выполнения индивидуального задания (по компетенциям):

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.

- Изучить: регламенты и стандарты приема обращений, алгоритмы опроса заявителей, типологию чрезвычайных ситуаций и угроз безопасности, виды справочной информации и рекомендаций по поведению на месте происшествия.
- Выполнить:
 - Участвовать в приеме не менее [указать число] заявок, наблюдая за действиями опытного оператора/консультанта.

- Провести самостоятельно опрос не менее [указать число] заявителей (под контролем наставника) с последующим анализом полученной информации.
- На основе смоделированных или реальных (некритических) ситуаций, определить перечень необходимой справочной информации и рекомендаций для заявителя (не менее [указать число] кейсов).
- Заполнить соответствующие формы/карточки регистрации обращений.

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

- Изучить: функционал используемых в организации информационных систем (базы данных, электронные справочники, внутренние порталы), принципы работы с резервными источниками информации.
- Выполнить:
 - Самостоятельно осуществить поиск необходимой справочной информации и методических материалов по не менее [указать число] различным сценариям угроз безопасности (например, "что делать при утечке газа", "первая помощь при обморожении", "действия при обнаружении подозрительного предмета").
 - Отработать навыки работы с аппаратно-программными средствами поиска, включая формирование поисковых запросов и фильтрацию результатов.
 - В случае имитации отказа основных систем, выполнить поиск информации с использованием резервных источников.
 - Подготовить краткие аналитические справки по найденной информации (не менее [указать число]).

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.

- Изучить: правила и этику общения с заявителями, особенно в условиях стресса; техники активного слушания, способы четкого и лаконичного изложения информации.
- Выполнить:
 - Участвовать в процессе передачи справочной информации и рекомендаций заявителям (в качестве помощника или под непосредственным контролем наставника) не менее [указать число] раз.
 - Отработать навыки устной и, при необходимости, письменной коммуникации с заявителями, в том числе, используя шаблоны ответов.
 - Провести анализ эффективности передачи информации по не менее [указать число] обращениям (как свои, так и коллег) с точки зрения понимания заявителем.
 - Разработать или адаптировать короткие скрипты/алгоритмы действий для заявителя в типичных ситуациях.

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.

- Изучить: компетенции, зоны ответственности и порядок взаимодействия экстренных служб (МЧС, полиция, скорая помощь), аварийно-восстановительных служб (газ, электросети, водоканал), ЕДДС и других специализированных организаций.
- Выполнить:
 - На основе не менее [указать число] смоделированных или реальных ситуаций, самостоятельно определить, какие экстренные или специализированные службы должны быть привлечены.

- Обосновать свой выбор, ссылаясь на функционал и компетенции соответствующих служб.
- Составить или заполнить таблицы/схемы по алгоритмам привлечения различных служб при разных типах происшествий.

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.

- Изучить: используемые в организации аппаратно-программные средства связи (телефонные системы, внутренние чаты, специализированные программы для связи со службами), протоколы передачи информации между структурами.
- Выполнить:
 - Ознакомиться с процедурой установления связи со специалистами экстренных и других служб.
 - Принять участие в организации коммутации заявителя со специалистами необходимых служб не менее [указать число] раз (под контролем наставника).
 - Отработать навыки четкой и лаконичной передачи предварительной информации специалистам служб.
 - Изучить методические документы, регламентирующие передачу специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия.

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.

- Изучить: алгоритмы координации действий в кризисных ситуациях, правила дистанционного консультирования заявителей до прибытия помощи, регламенты взаимодействия между различными службами.
 - Выполнить:
 - Наблюдать за процессом координации действий заявителя и служб в не менее [указать число] реальных или учебных ситуациях.
 - Под контролем наставника участвовать в координации действий заявителя, передавая ему рекомендации по правилам поведения до прибытия сил реагирования (не менее [указать число] эпизодов).
 - Отработать навыки поддержания постоянной связи с заявителем и специалистами служб.
 - Вести журнал/протокол координационных действий.
4. Форма отчетности:
1. Дневник производственной практики с ежедневными записями о выполненной работе.
 2. Письменный отчет о прохождении производственной практики с приложением образцов выполненных заданий (аналитические справки, протоколы, кейсы).
 3. Характеристика-отзыв руководителя практики от организации.
 5. Срок выполнения задания:
- В течение всего периода прохождения производственной практики.

4. Примерные вопросы к защите отчета по производственной практике

Уважаемый студент!

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

I. Общие вопросы по практике:

1. Какова была основная цель Вашей производственной практики по ПМ.04, и насколько, по Вашему мнению, она была достигнута?

2. Опишите структуру организации, в которой Вы проходили практику, и Ваше место в ней. Какие отделы/специалисты взаимодействовали с Вами?

3. Назовите основные нормативные документы, регламентирующие деятельность по оказанию справочно-консультативной помощи в сфере безопасности, с которыми Вы ознакомились/работали на практике.

4. С какими основными трудностями Вы столкнулись в ходе практики (организационными, профессиональными, психологическими) и как их преодолевали?

II. Вопросы по работе с заявителем и определению потребностей (ПК 3.1):

5. Опишите алгоритм Ваших действий при первом контакте с заявителем. Какие вопросы Вы считаете ключевыми для первичного сбора информации?

6. Приведите пример ситуации, когда первоначальное обращение заявителя не полностью отражало суть проблемы, и как Вы это выявили и скорректировали понимание ситуации.

7. Как Вы определяли перечень необходимой справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия? Какие факторы влияли на этот выбор?

8. В чем особенность опроса заявителя, находящегося в стрессовой или панической ситуации? Какие приемы Вы использовали для получения максимально полной и точной информации?

III. Вопросы по поиску и обработке информации (ПК 3.2):

9. Какие аппаратно-программные средства и информационные ресурсы Вы использовали для поиска необходимой справочной информации и методических материалов?

10. Опишите процесс проверки достоверности и актуальности найденной информации. Почему это важно в Вашей работе?

11. Приходилось ли Вам использовать резервные информационные ресурсы? Если да, то в каких случаях и насколько эффективно?

12. Как Вы систематизировали и готовили найденную информацию для последующей передачи заявителю?

IV. Вопросы по взаимодействию и передаче информации заявителю (ПК 3.3):

13. Опишите методы и приемы, которые Вы применяли для эффективной передачи справочной информации и/или рекомендаций заявителю.

14. Как Вы убеждались, что заявитель правильно понял предоставленную ему информацию и рекомендации?

15. Приведите пример нестандартной ситуации при взаимодействии с заявителем, и как Вы нашли подход к решению проблемы.

16. Какие этические нормы являются приоритетными при взаимодействии с заявителями, особенно в контексте проблем безопасности?

V. Вопросы по определению и взаимодействию со службами (ПК 3.4, ПК 3.5):

17. По каким критериям Вы определяли, какие экстренные оперативные, аварийно-восстановительные или единые дежурно-диспетчерские службы необходимо привлечь?

18. В чем ключевые отличия компетенций МЧС, полиции и скорой помощи применительно к оказанию справочно-консультативной помощи?

19. Опишите процесс организации связи заявителя со специалистами необходимых служб. Какие средства коммуникации при этом использовались?

20. Какую информацию Вы передавали специалистам служб при установлении связи? Почему важно передавать именно эту информацию?

VI. Вопросы по координации действий (ПК 3.6):

21. Опишите пример ситуации, в которой Вы координировали действия заявителя до прибытия сил реагирования. Какие инструкции Вы давали?

22. Как Вы поддерживали связь с заявителем и специалистами других служб в процессе ожидания прибытия помощи?

23. С какими сложностями Вы сталкивались при координации действий, и как их преодолевали?

24. Как методические документы по правилам поведения на месте происшествия влияли на Ваши рекомендации и координационные действия?

VII. Вопросы по профессиональному развитию и рефлексии:

25. Какой из полученных на практике навыков Вы считаете наиболее ценным для Вашей будущей профессиональной деятельности?

26. Что нового Вы узнали о себе как о специалисте по оказанию справочно-консультативной помощи?

27. Какие компетенции, на Ваш взгляд, требуют дальнейшего развития?

28. Что бы Вы порекомендовали улучшить в процессе организации или прохождения данной производственной практики?

Данные вопросы помогут членам аттестационной комиссии всесторонне оценить Вашу подготовку, практический опыт и умение анализировать собственную деятельность.

Удачи на защите!

5.1. Типовое задание для оценки сформированности компетенций ПМ.04 ОКАЗАНИЕ СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ЗАЯВИТЕЛЯМ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕШЕНИЯ ИМИ ВОЗНИКШИХ ПРОБЛЕМ БЕЗОПАСНОСТИ И НАРУШЕНИЯ УСЛОВИЙ ЖИЗНИ

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.	Цель задания: Оценить уровень сформированности профессиональных компетенций обучающегося по оказанию справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности в условиях, максимально приближенных к реальной профессиональной деятельности. Форма выполнения: Ролевая игра / Симуляция рабочего процесса (имитация приема обращения и работы с ним). Время на выполнение: 20-30 минут (на одного студента) Оборудование и материалы: • Рабочее место консультанта/оператора (стол, стул). • Имитация телефонного аппарата или гарнитуры. • Компьютер с доступом к имитации информационной системы/базы данных (справочники экстренных служб, методические материалы по оказанию первой помощи, правилам поведения в ЧС). • Листы для ведения записи/протокола обращения. • Секундомер (для фиксации времени реакции и выполнения этапов). • Чек-лист для экспертной оценки. Ситуация: Звонок на единый номер службы спасения/диспетчерской службы от заявителя. Действующие лица: • Обучающийся (в роли оператора/консультанта).
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.	• Преподаватель/член комиссии/специально подготовленный ассистент (в роли заявителя и, при необходимости, специалистов экстренных служб). Описание ситуации для заявителя (будет предоставлено экзаменатору): "Вы – житель многоквартирного дома. Ваша соседка снизу, пожилая женщина, уже несколько часов стучит в Вашу дверь и просит о помощи, говорит, что у нее сильное головокружение, потемнение в глазах и немеет левая рука, ей очень плохо. Она живет одна, ключей от ее квартиры у Вас нет. Вы слышите, как она стонет за дверью. В подъезде уже ощущается слабый запах горелой проводки, возможно, от щитка на лестничной площадке, но пока несильный. Вы очень обеспокоены, немного паникуете, плохо помните точный адрес, но знаете номер своей квартиры и этаж."
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.	Инструктируемые действия обучающегося: 1. Принять вызов: Ответить на звонок, представиться. 2. Провести опрос заявителя (ПК 3.1): • Уточнить характер проблемы (здоровье соседки, запах проводки). • Выяснить точный адрес, ФИО, номер телефона заявителя и его местонахождение. • Определить наличие непосредственной угрозы жизни, здоровью, имуществу. • Оценить эмоциональное состояние заявителя. 3. Определить перечень необходимой справочной информации и/или рекомендаций (ПК 3.1): • Сформулировать первоочередные рекомендации для заявителя по поведению в данной ситуации (что делать с запахом, как попытаться помочь соседке, меры безопасности).
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.	4. Осуществить поиск необходимой справочной информации (ПК 3.2): • Используя имитацию информационной системы, найти информацию по оказанию первой помощи при подозрении на инсульт/инфаркт (основные признаки), а также по действиям при запахе горелой проводки. • Найти контактные данные соответствующих служб (скорая помощь, МЧС/пожарная служба, аварийная служба ЖКХ/электриков). 5. Осуществить взаимодействие с заявителем с целью передачи информации (ПК 3.3): • Четко, спокойно и доступно передать заявителю полученные рекомендации по поведению и, возможно, простые действия по оказанию помощи соседке (если это безопасно). • Убедиться, что заявитель понял инструкции. • Успокоить заявителя. 6. Определить перечень экстренных служб (ПК 3.4): • На основании полученной информации, определить, какие экстренные оперативные и/или аварийно-восстановительные службы должны быть привлечены в первую очередь. 7. Осуществить коммуникацию заявителя со специалистами служб (ПК 3.5):
ПК 3.6. Координировать действия заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по	– Имитировать организацию связи заявителя со специалистами выявленных служб (например, через внутреннюю АТС или передавая информацию операторам 112). – Четко и лаконично передать специалистам служб всю необходимую первичную информацию о происшествии (адрес, характер угрозы, состояние пострадавших).

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	8. Координировать действия заявителя и специалистов служб (ПК 3.6): – Поддерживать связь с заявителем, уточняя ситуацию. – Передавать заявителю дополнительные рекомендации от прибывающих служб (если таковые поступят от экзаменатора/симулятора). – Инструктировать заявителя о дальнейших действиях до прибытия сил реагирования (например, "оставаться на линии", "не отключать свет", "по возможности встретить службы"). 9. Ведение документации: – Заполнить (или начать заполнение) протокола/карточки обращения, фиксируя ключевые данные, время, принятые решения и переданные рекомендации.
---	---

Критерии оценки сформированности компетенций:

ПК 3.1 Определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций:

- Полнота и точность проведения опроса (уточнение адреса, контактных данных, характера угроз, состояния соседки, запаха проводки).
- Оперативность и корректность определения первичных угроз (жизни, здоровью, имуществу, правопорядку).
- Адекватность и своевременность формирования перечня первоочередных рекомендаций для заявителя. |

ПК 3.2 Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов:

- Эффективность использования аппаратно-программных средств для поиска информации по ситуации (признаки инсульта/инфаркта, действия при запахе горелой проводки, контакты служб).
- Оперативность и точность поиска информации. - Выбор наиболее релевантных и актуальных источников. |

ПК 3.3 Осуществлять взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации.

- Качество коммуникации с заявителем (спокойный тон, эмпатия, умение успокоить).
- Четкость, доступность и лаконичность изложения рекомендаций и справочной информации.
- Наличие обратной связи от заявителя для подтверждения понимания.
- **ПК 3.4** | Определять по результатам опроса заявителя перечень экстренных оперативных служб:
- Корректность определения полного перечня необходимых экстренных, аварийных и других служб (скорая помощь, пожарная/МЧС, аварийная электросеть).
- Обоснованность выбора служб в соответствии с характером угроз.

ПК 3.5 Осуществлять с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя для связи...

- Правильность и оперативность использования имитируемых аппаратно-программных средств для организации связи со службами.
- Четкость и полнота передачи первичной информации о происшествии специалистам служб.
- Соблюдение протоколов взаимодействия со службами.

ПК 3.6 Координировать действия заявителя и специалистов других служб...

- Поддержание постоянной связи с заявителем до прибытия сил реагирования.

- Своевременное и адекватное доведение дополнительных рекомендаций до заявителя (при необходимости).
- Способность к многозадачности (одновременная работа с заявителем и службами).
- Сохранение контроля над ситуацией.

Общие (ОК)

- Соблюдение норм профессиональной этики и конфиденциальности.
- Оперативность принятия решений.
- Стрессоустойчивость и самоконтроль.
- Ведение записей/документации в ходе работы.

Шкала оценки:

- **«Отлично»** – все компетенции сформированы на высоком уровне, задание выполнено без существенных замечаний, действия логичны, оперативны, грамотны, демонстрируется полное владение материалом и умениями.
- **«Хорошо»** – компетенции сформированы на достаточном уровне, задание выполнено правильно, но допущены незначительные неточности или замедленная реакция, требующие небольшого корректирующего вмешательства.
- **«Удовлетворительно»** – компетенции сформированы на минимально допустимом уровне, задание выполнено с некоторыми затруднениями, допущены ошибки, которые могут быть устранены с помощью наводящих вопросов или указаний, но не влияют на безопасность ситуации.
- **«Неудовлетворительно»** – компетенции не сформированы, задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками, создающими угрозу безопасности заявителя или не позволяющими решить проблему.