

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПМ.03.01(К) КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН

**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

Рабочая программа квалификационного экзамена разработана:

- 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.

Разработала:

Лустгартен Т.Ю.

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

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры техносферной безопасности

Протокол заседания кафедры № 5 от 15.12.2025 г.

Заведующий кафедрой техносферной безопасности

Лустгартен Татьяна Юрьевна, к.т.н., доцент

1. Цель и задачи квалификационного экзамена ПМ.03 Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности

Цель: Установление соответствия уровня профессиональной подготовки обучающегося требованиям ФГОС СПО и оценка его готовности к выполнению вида профессиональной деятельности: консультативная поддержка населения в кризисных ситуациях.

Экзамен направлен на проверку способности специалиста не только принимать вызов, но и квалифицированно сопровождать заявителя до прибытия экстренных служб, давая четкие алгоритмы действий для сохранения жизни, здоровья и имущества.

Задачи:

1. Проверить навыки оперативной диагностики потребностей: оценить умение обучающегося на основе опроса быстро определять, в каких именно рекомендациях (медицинских, противопожарных, правовых) нуждается заявитель для самостоятельного преодоления угрозы (ПК 3.1).

2. Оценить умение работать с информационными базами: проверить навыки быстрого поиска необходимых методических материалов, инструкций и алгоритмов первой помощи в специализированном ПО или резервных ресурсах (ПК 3.2).

3. Проверить качество дистанционного инструктирования: оценить способность обучающегося доходчиво и спокойно передавать алгоритмы действий заявителю, обеспечивая контроль правильности их выполнения (ПК 3.3).

4. Проверить навыки выбора профильных консультантов: оценить умение определять, когда компетенции оператора недостаточно и требуется привлечение узких специалистов (врачей, психологов, газовиков) для предоставления специальной информации (ПК 3.4).

5. Оценить технические навыки коммутации: подтвердить умение использовать аппаратно-программные средства для организации трехсторонней связи или перевода вызова на специалистов профильных служб для оказания углубленной консультации (ПК 3.5).

6. Проверить навыки координации в режиме «здесь и сейчас»: оценить способность диспетчера удерживать связь, координировать действия заявителя и подсказки специалиста вплоть до момента прибытия сил реагирования на место происшествия (ПК 3.6).

7. Выявить уровень коммуникативной компетентности: оценить умение работать с паническими состояниями, агрессией или шоком заявителя, сохраняя при этом четкость и результативность консультации.

2. Перечень компетенций, оцениваемых в ходе квалификационного экзамена

В результате 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;

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. 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).

3. Место квалификационного экзамена в структуре ППСЗ

Квалификационный экзамен, завершает освоение профессионального модуля. Квалификационный экзамен проводится в 6 семестре обучения в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования с требованиями федерального государственного

образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Структура и содержание профессионального модуля ПМ.03 «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности»

| Коды компетенций | Название раздела, профессионального модуля | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | |
|---------------------------------------|---|---|-------------------|------------------------|
| | | Суммарный объем нагрузки | Контактная работа | Самостоятельная работа |
| ОК 01- ОК 09 ПК 3.1-ПК 3.6 | ПМ.03 «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности» | 346 | 194 | 140 |
| ОК 01- ОК 09 ПК 3.1-ПК 3.6 | МДК.04.01 Оказание справочно-консультативной помощи заявителям | 226 | 194 | 32 |
| ОК 01- ОК 09 ПК 3.1-ПК 3.6 | Производственная практика | 36 | - | 36 |
| ОК 01- ОК 09 ПК 3.1-ПК 3.6 | Производственная практика | 72 | - | 72 |
| ОК 01- ОК 09 ПК 3.1-ПК 3.6 | Квалификационный экзамен | 12 | | 12 |

4. Структура и содержание квалификационного экзамена

Общая трудоемкость итоговой аттестации составляет 12 часов.

4.1. Формы проведения квалификационного экзамена

Этот модуль является наиболее «психологичным» и требует от студента не только знания регламентов, но и умения говорить так, чтобы его услышали и послушались в стрессовой ситуации. В структуру квалификационного экзамена входит подготовка и решение экзаменационного кейса. На экзамене будет использоваться аудио-кейсы или ролевые игры с имитацией паники заявителя.

5. Методические рекомендации для обучающихся по подготовке к квалификационному экзамену ПМ.03 «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности»

Методические рекомендации для обучающихся призваны помочь структурировать подготовку, снять излишнее волнение и сфокусироваться на ключевых навыках, которые будут проверяться.

1. Понимание роли специалиста в данном модуле.

В рамках этого модуля вы выступаете не просто как диспетчер, фиксирующий адрес, а как дистанционный помощник. Ваша задача – стать «глазами и руками» заявителя до приезда профильных служб. Вы должны помочь человеку не поддаваться панике и совершить действия, которые спасут его жизнь или имущество.

2. Подготовка по профессиональным компетенциям (ПК)

ПК 3.1 и ПК 3.3. Анализ ситуации и передача рекомендаций

- Что изучить: Алгоритмы первой помощи (СЛР, остановка кровотечений, помощь при удушье) и алгоритмы самоспасения (поведение при пожаре в квартире, застревании в лифте, угрозе теракта).

- Навык: Перевод профессиональных инструкций на «человеческий» язык. Команды должны быть короткими (не более 3-5 слов), в повелительном наклонении: «Сядьте», «Зажмите рану», «Уйдите от окна».

ПК 3.2. Работа с информационными ресурсами

- Что изучить: Структуру базы данных «Карточек советов» или методических справочников в вашем АРМ.

- Навык: Быстрый поиск. Вы не должны учить всё наизусть, но обязаны за 10–15 секунд найти нужную инструкцию (например, «действия при разливе ртути в квартире»).

ПК 3.4 и ПК 3.5. Привлечение узких специалистов и коммутация

- Что изучить: В каких случаях вы обязаны переключить вызов на врача-консультанта, психолога МЧС или дежурного газовой службы.

- Навык: Техническое владение функцией «Конференц-связь». Вы должны уметь соединить заявителя со специалистом так, чтобы оставаться на линии и контролировать процесс.

ПК 3.6. Координация действий до прибытия сил

- Суть: Удержание вызова. Если ситуация критическая (человек заблокирован в горящем доме), вы не имеете права вешать трубку.

- Навык: Психологическое сопровождение. Вы должны подтверждать, что помощь уже едет, и заставлять заявителя продолжать выполнять ваши инструкции.

3. Психологические приемы работы (важно для экзамена).

1. Техника «Заезженная пластинка»: если заявитель в истерике, повторяйте одну и ту же важную команду спокойным голосом несколько раз, пока он её не услышит.

2. Замещение эмоций действием: чтобы прекратить панику, дайте человеку простое физическое задание: «Считайте вдохи», «Скажите мне, какого цвета дверь».

3. Демонстрация контроля: Заявитель должен чувствовать, что вы знаете, что делать. Избегайте фраз «Я не знаю», «Наверное», «Может быть».

4. Типичные ошибки на экзамене.

- Молчание в трубке: пока вы ищете информацию в компьютере, заявитель думает, что связь оборвалась. Всегда говорите: «Я на линии, ищу для вас инструкцию, оставайтесь со мной».

- Слишком сложные инструкции: не пытайтесь объяснить медицинские термины. Вместо «произведите компрессию грудной клетки» говорите «качайте грудь быстро и сильно».

- Прерывание связи: завершение вызова до того, как заявитель подтвердил, что он в безопасности или службы прибыли на место (в критических случаях).

- Забытая коммутация: пытаться дать медицинский совет самостоятельно, когда по регламенту положено соединить с врачом.

5. Алгоритм подготовки (Чек-лист)

1. Повторите первую помощь: Вы должны знать базу (реанимация, травмы, ожоги).

2. Изучите базу «советов»: Знайте, где в программе лежат инструкции по ЖКХ, юридическим вопросам и безопасности.

3. Тренируйте дикцию: Ваша речь на экзамене должна быть четкой, без слов-паразитов.

4. Отработайте переключение вызова: убедитесь, что вы знаете, на какие кнопки нажимать для создания конференции со специалистом.

6. Рекомендуемые материалы

- Приказ Минздрава об оказании первой помощи.
- Памятки МЧС «Как действовать в ЧС».
- Регламенты системы-112 по оказанию справочно-консультативной помощи.

Помните: на этом экзамене оценивается ваше спокойствие и способность четко вести заявителя через кризис. Вы –голос надежды для того, кто попал в беду.

Успеха на экзамене!

6. Порядок проведения квалификационного экзамена. Процедура организации и проведения квалификационного экзамена

Квалификационный экзамен проводится в соответствии со следующим алгоритмом: выдается экзаменационный билет, содержащий практическое задание: решение кейса/ситуационной задачи, имитирующего реальный звонок на линию «112».

6.1. Оценка результатов квалификационного экзамена

Для объективной оценки готовности студента к профессиональной деятельности используется прозрачная система критериев. Система оценки для квалификационного экзамена по модулю ПМ.03 учитывает специфику деятельности: здесь оценивается не только точность следования протоколу, но и качество коммуникации, а также способность управлять поведением другого человека в условиях стресса.

6.2. Методика оценки результатов квалификационного экзамена (ПМ.03)

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 | 20 |

| | | |
|-------------------------------|--|----|
| | поддержку и контроль за состоянием заявителя. | |
| 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.

6.3. Особенности организации и проведения квалификационного экзамена

Проведение квалификационного экзамена с использованием дистанционных образовательных технологий осуществляется по решению образовательной организации с учётом требований и положений образовательной организации, особенностей примерного задания квалификационного экзамена.

В случае если при проведении квалификационного экзамена используются дистанционные образовательные технологии, предусматривающие обработку персональных данных обучающихся, образовательная организация, проводящая КЭ, должна использовать государственные информационные системы, создаваемые, модернизируемые и эксплуатируемые для реализации образовательных программ среднего профессионального образования.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения практики

Основные печатные издания:

1. Основы защиты населения и территорий в чрезвычайных ситуациях. Часть 5. Учебное пособие. «Органы управления РСЧС и ГО» /Кубиков Н.Н., и др., всего 4 чел./ – Химки: ФГБОУ ВПО «Академия гражданской защиты МЧС России, 2014. – 104с. Инв. 3062к.

2. Правовые основы профессиональной деятельности: учебник/ С.В. Макаркин, И.А. Пантелеев. – М. Курс, 2019. (СПО).

3. Защита в чрезвычайных ситуациях: учебник / под ред. В.А. Пучкова. - СПб: Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России, 2014. – 386 с.

4. Электронное учебное пособие «Подготовка персонала дежурно – диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» / И. А. Малый, О. В. Потемкина, В. В. Булгаков и др.: учебное пособие для категории слушателей «Диспетчера единых дежурно-диспетчерских служб, дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных и аварийных служб, интегрированных с Системой-112». – Иваново: ФГБОУ ВО Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2015. – 164 с

5. Типовой алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия или не полностью выраженной заявки о происшествии // Методические рекомендации о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру. Режим доступа: http://www.mchs.gov.ru/upload/sitel/document_file/JqMr38p6Tn.pdf

6. Типовой алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия или не полностью выраженной заявки о происшествии // Методические рекомендации о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру. Режим доступа: http://www.mchs.gov.ru/upload/sitel/document_file/JqMr38p6Tn.pdf

Основные электронные издания

1. Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая). Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/9027690>.

2. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200121/.

3. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5438/.

4. Федеральный закон от 22.08.1995 № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc.
5. Федеральный закон от 12.02.1998 № 28-ФЗ «О гражданской обороне». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17861/.
6. Федеральный закон от 31.03.1999 № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/901729900>.
7. Федеральный закон от 30.12.2001 № 197-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/901807664>.
8. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_43224/.
9. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации". Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/901904391>.
10. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/.
11. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/.
12. Федеральный закон от 02.03.2007 N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации". Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902030664>.
13. Федеральный закон от 7.02.2011 № 39-ФЗ «О полиции». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902260215>
14. Указ Президента РФ от 11 июля 2004 № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/901902347>
15. Указ Президента РФ от 02.07.2005 № 773 «Вопросы взаимодействия и координации деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти». Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/#/document/188327/paragraph/1:6>.
16. Указ Президента РФ от 28 декабря 2010 г. № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902253719>
17. Указ Президента Российской Федерации от 16.11.2012 № 1522 «О создании комплексной системы экстренного оповещения населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902379703>
18. Указ Президента Российской Федерации от 2.07.2021 № 400 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/607148290?marker=6520IM>
19. Постановление Правительства РФ от 20.11.2000 № 878 «Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/901775571>.
20. Постановление Правительства РФ от 14.01.2003 № 11 «О Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации ЧС и обеспечению пожарной безопасности». Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/#/document/12129504/paragraph/9039:10>.
21. Постановление Правительства РФ от 04.09.2003 № 547 «О подготовке населения в области защиты от ЧС природного и техногенного характера». Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/#/document/12132351/paragraph/9186:7>.
22. Постановление Правительства РФ от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_312573/.
23. Постановление Правительства РФ от 5.12.2005 № 725 «О взаимодействии и координации деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти». Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/#/document/188939/paragraph/8886:17>

24. Постановление Правительства РФ от 21.05.2007 № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера». Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/#/document/12153609/paragraph/1283:10>

25. Постановление Правительства РФ от 21.11.2011 г. № 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112". Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902313529>

26. Постановление Правительства РФ от 1.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902377706>

27. Постановление Правительства РФ от 16.03.2013 № 223 "О федеральной целевой программе "Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы". Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/499008506>

28. Постановление Правительства РФ от 08.11.2013 № 1007 «О силах и средствах единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций». Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/#/document/70504674/paragraph/1:8>.

29. Постановление Правительства РФ от 31.08.2021 № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/608482700>

30. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Техногенные чрезвычайные ситуации. Термины и определения. ГОСТ Р 22.0.05-94. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200001536>.

31. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Жизнеобеспечение населения в ЧС. Общие требования ГОСТ Р 22.3.01.94. Режим доступа: <http://base.garant.ru/3923288/>, <http://gostbase.ru/download/22.3.01-94/doc/>.

32. Методические рекомендации «Наставление по организации управления и оперативного (экстренного) реагирования при ликвидации чрезвычайных ситуаций» // Протокол заседания ПКЧС ОПБ от 28.05.2010 № 4. Режим доступа: <http://disus.ru/knigi/390945-1-nastavlenie-organizacii-upravleniya-operativnogo-ekstrennogo-reagirovaniya-pri-likvidacii-chrezvichaynih-situaciy.php>.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

| Наименование электронного образовательного ресурса | Ссылка на электронный ресурс |
|---|---|
| Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], | http://vsegost.com/ |
| ЭБС «Лань» | https://e.lanbook.com/ |
| Научная электронная библиотека «Elibrary» | http://library.kosgos.ru . |
| Справочная правовая система «Консультант Плюс» | http://www.consultant.ru/ |
| Интернет-сайт МЧС | http://www.mchs.gov.ru |

9. Материально-техническое и информационное обеспечение квалификационного экзамена

| Наименование специальных помещений | Оснащенность специальных помещений | Перечень лицензионного программного обеспечения |
|---|--|---|
| <p>Кабинет безопасности жизнедеятельности, теории и методики физического воспитания, аудитория № 238 учебного корпуса 156000, Костромская область, г. Кострома, п. Новый, д. 1</p> | <p>Количество посадочных мест - 66. Оборудование: меловая доска, переносной комплект мультимедиа оборудования: экран, мультимедиа проектор View Sonic Project, ноутбук Dellinspiron15. Робот-тренажер «Гоша» с компьютерной тренажерной программой «Гоша», 1-09. Стенд «Система оповещения при пожаре», прибор приемно-контрольный Гранит 4. Лабораторный стенд «Средства пожаротушения». Лабораторный стенд для измерения сопротивления и заземления; Мегомметр М4100. Комплект-лаборатория «Пчелка-3»; Противогазы фильтрующие ГП- 5 – 40 шт.; Противогазы фильтрующие ГП-7 – 5 шт.; Костюм Л-1 – 1 шт.; Рентгенметр Дп-5 В (5Б) – 1 шт.; Войсковой прибор химической разведки ВПХР – 2 шт.; Аптечки индивидуальные АИ-2 – 5 шт.; Индивидуальные противохимические пакеты ИПП-11 – 5 шт.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7/10/11 (лицензионная) • ALT Linux (отечественный, свободное ПО) • Ред ОС (RedOS, отечественный, свободное ПО) <p>Антивирусное программное обеспечение:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaspersky Endpoint Security (лицензионная версия, отечественный продукт) • Windows Defender (в составе ОС Windows, лицензионный) <p>Программы-архиваторы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7-Zip (свободное ПО) <p>Программные средства телекоммуникационных технологий (браузер, почтовый клиент):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Яндекс.Браузер (отечественный) • Google Chrome (бесплатное ПО) • Mozilla Thunderbird (почтовый клиент, свободное ПО) <p>Пакет офисных программ (текстовый редактор, табличный процессор, презентации):</p> <ul style="list-style-type: none"> • LibreOffice (свободное ПО) <p>Аудиоплеер:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VLC media player (свободное ПО) <p>Видеоплеер:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VLC media player (свободное ПО) • MPC-NC (Media Player Classic - Home Cinema, свободное ПО) <p>Графический редактор (растровый и векторный):</p> <ul style="list-style-type: none"> • GIMP (растровый, свободное ПО) • Inkscape (векторный, свободное ПО) • Krita (для цифровой живописи, свободное ПО) |
| <p>Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий – лаборатория ДДС, аудитория № 239 учебного корпуса 156000, Костромская область, г. Кострома, п. Новый, д. 1</p> | <p>Количество посадочных мест – 60. Оборудование: маркерная доска, мультимедиа – ноутбук, проектор BenqPD 18F1532000, переносной экран для проектора. Число мест оборудованных компьютерами с выходом в интернет – 15 шт. (Системный блок N420120001309, Системный блок N420120001306, Системный блок N420120001300, Системный блок N420120001304, Системный блок N420120001297, Системный блок N420120001301, Системный блок N420120001298,</p> | <p>Аудиоплеер:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VLC media player (свободное ПО) <p>Видеоплеер:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VLC media player (свободное ПО) • MPC-NC (Media Player Classic - Home Cinema, свободное ПО) <p>Графический редактор (растровый и векторный):</p> <ul style="list-style-type: none"> • GIMP (растровый, свободное ПО) • Inkscape (векторный, свободное ПО) • Krita (для цифровой живописи, свободное ПО) |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Системный блок N420120302, Системный блок N420120001299, Системный блок N420120001307, Системный блок N420120001305, Системный блок N420120001303, Системный блок N420120001308, Системный блок N420120001310, Монитор N 410134001489, Монитор N 410134001493, Монитор N 410134001497, Монитор N 410134001526, Монитор N 410134001495, Монитор N 410134001494, Монитор N 410134001523, Монитор N 410134001525, Монитор N 410134001527, Монитор N 410134001498, Монитор N 410134001491, Монитор N 410134001496, Монитор N 410134001492, Монитор N 410134001490, Системный блок N410134001499 и монитор преподавателя N420120001296), гарнитуры Logitech PC Headset 960 USB – 5, гарнитуры Jabra EVOLVE 20 UC Stereo USB –1, гарнитуры Yealink YHS34 Mono – 3. гарнитуры SVEN AP-540 – 3.</p> | <p>Аудиоредактор: • Audacity (свободное ПО) Видеоредактор: • Kdenlive (свободное ПО) • Da Vinci Resolve (бесплатная версия)</p> |
|--|---|--|