

Оглавление

1. Пояснительная записка.....	3
1.1. Цель государственной итоговой аттестации.....	3
1.3. Формы государственной итоговой аттестации. Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации.....	3
2. Структура процедур ГИА и порядок проведения.....	15
2.1. Демонстрационный экзамен.....	22
2.1.1. Порядок проведения демонстрационного экзамена.....	22
2.2.1. Дипломный проект (работа). Требования к содержанию, объему и структуре дипломного проекта (работы).....	23
2.2.2. Требования к оформлению дипломного проекта (работы).....	23
2.2.3. Порядок предоставления дипломного проекта (работы).....	23
2.2.4. Порядок защиты дипломного проекта (работы).....	24
3. Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации	24
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение	24
4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы	24
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)	25
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	26

1. Пояснительная записка

Государственная итоговая аттестация является обязательной частью образовательной программы по специальности *20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях* и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме.

Государственная итоговая аттестация предназначена для оценки сформированности компетенций выпускника, определяющих его подготовленность к решению профессиональных задач, установленных федеральным государственным образовательным стандартом в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа.

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с требованиями:

Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказа Министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

Приказа Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

Приказа Министерства образования и науки РФ от «21» апреля 2014 г. №192 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях*»;

Профессионального стандарта "*Специалист по приему и обработке экстренных вызовов*", утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «9» ноября 2023г. №842 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации «8» декабря 2023 г., регистрационный №76338);

Локальными актами образовательной организации

1.1. Цель государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы по специальности *20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях* требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

1.2. Место государственной итоговой аттестации в структуре образовательной программы

Государственная итоговая аттестация относится к обязательной части программы подготовки специалистов среднего звена. В соответствии с учебным планом проводится на 3 курсе.

1.3. Формы государственной итоговой аттестации. Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация проводится в форме *защиты дипломной работы (проекта) и демонстрационного экзамена.*

Общая трудоемкость ГИА составляет 216 часов.

В соответствии с учебным планом специальности.

1.4. Виды деятельности

Обязательным условием допуска к государственной итоговой аттестации является освоение всех видов деятельности, соответствующих профессиональным модулям:

ВД 1 «Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)»

ВД 2 «Выполнение автоматизированной передачи данных в центры управления кризисными ситуациями, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы о происшествиях с признаком

чрезвычайной ситуации в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур»

ВД 3 «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности»

1.5. Перечень компетенций, которыми должны овладеть выпускники в результате освоения образовательной программы

В процессе государственной итоговой аттестации устанавливается соответствие уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС СПО и оценка компетенций, которыми должны овладеть выпускники в результате освоения образовательной программы:

Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции)	Планируемые результаты обучения
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Обучающийся должен знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>Обучающийся должен уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Обучающийся должен знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>Обучающийся должен уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>
<p>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</p>	<p>Обучающийся должен знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Обучающийся должен уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Обучающийся должен знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>

	Обучающийся должен уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Обучающийся должен знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Обучающийся должен уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
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	Обучающийся должен знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по <i>специалист по приему и обработке экстренных вызовов</i> ; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения Обучающийся должен уметь: описывать значимость своей <i>специалист по приему и обработке экстренных вызовов</i> ; применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Обучающийся должен знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения Обучающийся должен уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по <i>специалист по приему и обработке экстренных вызовов</i>
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Обучающийся должен знать: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для <i>специалист по приему и обработке экстренных вызовов</i> ; средства профилактики перенапряжения Обучающийся должен уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной <i>специалист по приему и обработке экстренных вызовов</i>
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Обучающийся должен знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Обучающийся должен уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ПК 1.1. Определять характер обращения заявителя в целях выявления явных и потенциальных угроз для	Обучающийся должен знать: нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной

жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения общественной жизни и правопорядка.	инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств
	Обучающийся должен уметь: оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов
ПК 1.2. Использовать аппаратно-программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации полученных данных, направления вызова в систему информационного обслуживания и служб жизнеобеспечения населения (при наличии).	Обучающийся должен знать: аппаратно-программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации полученных данных, направления вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии);
	Обучающийся должен уметь: определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов
ПК 1.3. Определять необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб, служб жизнеобеспечения населения и/или служб, которые не входят в общий перечень, но которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (другие службы).	Обучающийся должен знать: службы (далее - ЭОС), аварийно-восстановительные службы (далее - АВС), службы жизнеобеспечения населения, единые дежурно-диспетчерские службы (далее - ЕДДС) и/или службы, которые не входят в перечень служб, взаимодействующих в системе обеспечения оповещения экстренных служб, но которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (другие службы)
	Обучающийся должен уметь: фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов
ПК 1.4. Определять необходимость оказания справочно-консультативной помощи заявителю либо привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-	Обучающийся должен знать: Определять необходимость оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности или привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС или других служб;
	Обучающийся должен уметь: использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии

<p>восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб или других служб для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.</p>	<p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов</p>
<p>ПК 1.5. Определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.</p>	<p>Обучающийся должен знать: как определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее - ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур</p> <p>Обучающийся должен уметь: формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений</p> <p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов</p>
<p>ПК 2.1. Определять перечень служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием.</p>	<p>Обучающийся должен знать: перечень ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб (при необходимости), подлежащих оповещению в связи с происшествием;</p> <p>Обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению; определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств); <p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов.</p>
<p>ПК 2.2. Использовать аппаратно-программные средства для передачи сообщения в экстренные оперативные службы, аварийно-восстановительные службы, единые дежурно-диспетчерские службы и/или в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью и информирования экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-</p>	<p>Обучающийся должен знать: аппаратно-программные средства для передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или в другие службы (при необходимости) в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью и информирования ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб (при необходимости) о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии, регистрации факта передачи сообщения; правила их использования</p> <p>Обучающийся должен уметь: использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии; использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств); управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;</p> <p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии.</p>

диспетчерских служб и/или других служб (при необходимости) о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии, регистрации факта передачи сообщения.	
ПК 2.3. Координировать действия специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и/или других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие.	<p>Обучающийся должен знать: действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб (при необходимости), привлеченных к реагированию на происшествие;</p> <p>Обучающийся должен уметь: выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии; использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств); использовать контактные данные общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии);</p> <p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии.</p>
ПК 2.4. Выполнять автоматизированную передачу данных о происшествии с признаком чрезвычайной ситуации в центры управления кризисными ситуациями, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы, аварийно-восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.	<p>Обучающийся должен знать: автоматизированную передачу данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.</p> <p>Обучающийся должен уметь: использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии); управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту;</p> <p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям</p>
ПК 3.1. Определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку.	<p>Обучающийся должен знать: по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку.</p> <p>Обучающийся должен уметь: определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку.</p> <p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям</p>
ПК 3.2. Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по	<p>Обучающийся должен знать: как искать необходимую справочную информацию и/или методические материалы по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов.</p> <p>Обучающийся должен уметь: осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью</p>

<p>рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов.</p>	<p>аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов. Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям</p>
<p>ПК 3.3. Осуществлять взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.</p>	<p>Обучающийся должен знать: взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку, и информирования о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций. Обучающийся должен уметь: осуществлять взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку, и информирования о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций. Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям</p>
<p>ПК 3.4. Определять по результатам опроса заявителя перечень экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.</p>	<p>Обучающийся должен знать: перечень ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при необходимости). Обучающийся должен уметь: определять по результатам опроса заявителя перечень ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при необходимости). Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям</p>
<p>ПК 3.5. Осуществлять с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя для связи со специалистами экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и других служб, и передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, в соответствии с рекомендациями по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов.</p>	<p>Обучающийся должен знать: аппаратно-программные средства коммуникации заявителя со специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб для передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости). Обучающийся должен уметь: осуществлять с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб для передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости). Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям</p>

<p>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.</p>	<p>Обучающийся должен знать: действия заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС, АВС и/или других служб (при необходимости).</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: координировать действия заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС, АВС и/или других служб (при необходимости).</p>
	<p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям</p>

2. Структура процедур государственной итоговой аттестации и порядок проведения

2.1. Демонстрационный экзамен

2.1.1. Порядок проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен направлен на демонстрацию обучающимися освоенных в ходе обучения общих и профессиональных компетенций при решении задач профессиональной деятельности.

Демонстрационный экзамен для специальности *20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях* в рамках ГИА проводится в соответствии с КОД 20.02.05-1-2026.

Демонстрационный экзамен является первым этапом государственной итоговой аттестации. На втором этапе государственной итоговой аттестации проводится защита дипломного проекта (работы).

Демонстрационному экзамену предшествует предварительный инструктаж выпускников непосредственно в месте проведения демонстрационного экзамена.

2.2.1. Дипломный проект (работа).

Требования к содержанию, объему и структуре дипломного проекта (работы)

Структурные элементы дипломного проекта (работы):

Дипломный проект (работа) состоит из: графической части и пояснительной записки.

В оформленной пояснительной записке дипломного проекта (работы) должны быть следующие документы, скрепленные (прошитые) в единую книгу:

1. Титульный лист.
2. Задание на дипломный проект (работу) и график работы.
3. Содержание.
4. Введение.
5. Основная часть.
6. Заключение.
7. Список литературы.
8. Приложения.
9. Отзыв руководителя дипломного проекта (работы).

Дипломный проект (работа) в целом содержит анализ задания, возможные варианты решения, обоснование выбранного варианта, его разработку и описание, а также анализ полученных результатов.

Содержание – указатель рубрик (заголовков), включает в себя все разделы дипломного проекта (работы). В содержании рубрики должны точно соответствовать заголовкам текста, взаиморасположение рубрик должно правильно отражать последовательность и

соподчиненность их в тексте. В конце каждой главы содержания проставляют номер страницы, на которой напечатан данный заголовок в тексте.

Введение.

Во введении приводится краткое обоснование актуальности выбранной темы, а также цели, задачи, объект, предмет исследования, методы и направления раскрытия темы дипломного проекта (работы).

Во введении дается характеристика состояния исследуемого вопроса, актуальности и новизны темы дипломного проекта (работы), указываются цель и задачи исследования, объект и предмет исследования. Введение должно содержать краткое описание структуры дипломного проекта (работы). Цель и задачи должны быть четко сформулированы. Объем введения должен быть в пределах 3-4 страниц.

Основная часть.

Основная часть пояснительной записки содержит последовательное изложение содержания работы и включает, в зависимости от решаемой проблемы, две-три главы. Основная часть работы должна соединять теоретические и практические аспекты рассмотрения избранной темы. Как правило, она состоит из двух частей: аналитической и проектной.

Целью **аналитической части** является рассмотрение существующего состояния предметной области, характеристики объекта и постановка задач по устранению выявленных недостатков, внедрению новых подходов, новых технологий и т.д.

Проектная часть дипломного проекта (работы) является описанием решений задач, поставленных в первой части работы. Глава должна быть основана на информации, представленной в аналитической части, обобщать ее. По своему содержанию предложения и рекомендации должны носить самостоятельный характер, отличаться аргументированностью и целесообразностью, соответствовать современным теоретическим концепциям и передовому мировому опыту.

Данная часть должна состоять из технологического, конструкторского и экономического разделов.

Каждая глава дипломного проекта (работы) должна завершаться общим выводом, позволяющим перейти к следующему этапу исследования. Каждую главу следует начинать с нового листа (страницы). Параграфы начинать с нового листа не нужно. Объем каждой главы должен приблизительно составлять 8 – 12 страниц.

Представленные разделы носят рекомендательный характер. Обучающийся, по согласованию с руководителем, имеет право изменять название предложенных разделов, добавлять новые разделы или целые главы. Однако желательно придерживаться указанной структуры, так она обеспечивает подробное и полное описание выполненной работы по теме дипломного проекта (работы).

Заключение. Завершающей частью дипломного проекта (работы) является заключение, которое содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов. Заключение не должно составлять более пяти страниц текста.

Заключение лежит в основе доклада студента на защите.

Список использованных источников и литературы.

При выполнении дипломного проекта (работы) следует пользоваться последними литературными публикациями, справочниками, ГОСТами, руководящими материалами различных фирм и организаций, современными версиями компьютерных программ.

Приложение.

во избежание загромождения текста основной части пояснительной записки, выносятся обычно вспомогательные материалы:

- документы, характеризующие предметную область (нормативные документы, инструкции, положения и т.д.);
- промежуточные математические выкладки и громоздкие расчеты;

- большие таблицы с информационным материалом;
- громоздкие иллюстрации (схемы, графики, рисунки и т.п.);
- чертежи, спецификации, схемы;
- технологические карты и т.д.

2.2.2. Требования к оформлению дипломного проекта (работы)

Объем дипломного проекта (работы) должен составлять 30-50 страниц печатного текста (без приложений). Текст должен иметь четкие очертания всех символов. Печать должна быть без смазывания и не пропечатанных мест, помарок и исправлений.

Дипломный проект (работа) должен быть напечатан на одной стороне листа белой бумаги форматом А4 по ГОСТ 9327-60, через полтора межстрочных интервала. Рекомендуемый шрифт TimesNewRoman (14 пунктов).

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей; левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 16 мм, нижнее – 20 мм. Следует включить режим выравнивание по ширине и без автоматического переноса слов. Абзац (отступ) в тексте равен 1,25.

Шрифт должен быть четким. Плотность текста должна быть одинаковой.

Вписывать в текст работы отдельные слова, формулы, условные знаки допускается, при этом плотность вписанного текста должна быть приближена к плотности основного текста.

Распечатки компьютерных программ должны соответствовать формату А4. Распечатки включаются в общую нумерацию страниц работы и помещаются в Приложение после заключения, а при наличии иллюстраций форматом более А4 – после них.

Страницы. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту дипломного проекта (работы). Нумерация страниц проводится в правом верхнем углу страницы, арабскими цифрами. При этом первая страница (титульный лист), вторая страница (содержание) не нумеруется, то есть нумерация начинается со страницы «Введение» с цифры «3».

Титульный лист. Титульный лист является первой страницей дипломного проекта (работы), но номер на нем не проставляется.

В содержании даётся точное название всех глав, параграфов, пунктов работы с указанием номеров страниц, на которых они находятся.

В содержании прописными буквами прописываются заголовки частей (введение, заключение, список использованных источников, приложения) и глав .

Оформление пояснительной записки

Пояснительная записка дипломного проекта (работы) должна быть оформлена в соответствии с государственными стандартами, выполняется в одном экземпляре и оформляется только на лицевой стороне белой бумаги стандартного формата А4 (210×297 мм). Каждая страница основного текста и приложений должна иметь поля: левое – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Весь текст выполняется шрифтом Times New Roman, размер 14 через полуторный интервал, выравнивание по ширине.

Абзацы в тексте начинают отступом, равным 1,25 см (однократное нажатие клавиши TAB). Отступ после и перед абзацем 0 пт.

Нумерация страниц - снизу по центру, арабскими цифрами. Она производится последовательно, начиная с 2-й страницы, то есть после титульного листа. Дальше последовательно нумеруются все листы, включая аннотацию, разделы, заключение, список литературы, приложения. Текст пояснительной записки разбивается на разделы и подразделы, которые должны иметь порядковые номера, обозначенные арабскими цифрами.

Заголовки набираются полужирным шрифтом и выравниваются по центру. Точка в конце заголовка не ставится.

Заголовок не имеет абзацного отступа. Название всех разделов (глав), а также ОГЛАВЛЕНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ, пишется

прописными (заглавными) буквами того же размера, что и основной текст. Заголовки не подчеркиваются.

Заголовки подразделов пишутся строчными буквами.

Заголовок не имеет переносов, то есть на конце строки слово должно быть обязательно полным.

Заголовки и подзаголовки отделяются от основного текста одной пустой строкой, т.е. пустая строка идет после текста перед заголовком раздела, и пустая строка идет после заголовка. Нумерация разделов ведется по порядку внутри всего документа (1, 2, ...), номер указывается перед названием. Нумерация подразделов идет по порядку внутри разделов (1.1, 1.2, ..., 2.1, 2.2, 2.3, ...)

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическое описание документов. Общие требования и правила составления», ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления»

Ссылки на литературный источник должны быть правильно оформлены в виде сносок в нижней части страницы (посредством их отделения от основного текста чертой, под которой указывается порядковый номер ссылки арабскими цифрами, фамилия и инициалы автора, полное название (заголовок) источника, место издания, издательство, год издания, страница.). На каждой следующей странице нумерацию ссылок начинают заново (1,2,3...). Сноски даются без отступа, выравниваются по ширине, должны быть выполнены шрифтом TimesNewRoman № 10 через одинарный интервал.

Иллюстрации. Графические иллюстрации (таблицы, схемы, диаграммы, чертежи, графики) размещаются в тексте для придания работе наглядности. Располагаются сразу после упоминания о них в тексте или на следующей странице; именуется рисунками (Рисунок 1.1. Название.), обязательно указывается их название, которое помещается под рисунком после его порядкового номера.

Таблицы могут располагаться как в тексте, так и в приложении. Нумерация таблицы и ее заголовок располагаются над таблицей по правому полю.

Формулы. Наиболее важные по значению формулы, а также длинные и громоздкие формулы, содержащие знаки суммирования, произведения, дифференцирования, интегрирования, помещают каждую в отдельной строке и снабжают их сквозной нумерацией.

Порядковые номера формул обозначаются арабскими цифрами. Номер каждой формулы заключается в круглые скобки и помещается у правого поля страницы на уровне соответствующей формулы. Сами же формулы размещаются посредством их выравнивания по центру. Формула так же, как и рисунок, сопровождается легендой, в которой расшифровываются применяемые в ней обозначения (причем легенда является обязательной даже в том случае, если формула является общеизвестной). Правила оформления легенды формул тождественны правилам оформления легенды рисунков.

В целях экономии места короткие однотипные формулы можно помещать по несколько в одной строке. Небольшие и несложные формулы, не имеющие самостоятельного значения, оставляют внутри строк текста. Небольшие формулы, образующие единую группу, должны иметь общий номер.

2.2.3. Порядок предоставления дипломного проекта (работы)

1. Допущенная к защите дипломного проекта (работы) вместе с заданием, отзывом руководителя, с аутентичной электронной формой работы в формате PDF передается выпускником в ГЭК по защите дипломного проекта (работы) не позднее, чем за 2 календарных дня до дня ее защиты.

2. Студент при согласовании с руководителем готовит доклад о дипломном проекте (работе) и презентацию к докладу.

Файл презентации заблаговременно должен быть передан секретарю ГЭК или иному ответственному лицу для воспроизведения в день защиты дипломного проекта (работы).

Доклад о дипломном проекте (работе) должен отражать актуальность темы исследования, его цель и задачи, структуру работы и полученные выводы.

2.2.4. Порядок защиты дипломного проекта (работы)

1. На защите дипломного проекта (работы) присутствие руководителя (консультанта) не является обязательным.

2. Защита дипломного проекта (работы) должна носить характер дискуссии и проходить в обстановке требовательности, принципиальности и соблюдения этики, при этом анализу должны подвергаться достоверность и обоснованность всех выводов и рекомендаций, содержащихся в дипломном проекте (работе).

3. Защита дипломного проекта (работы) является публичной (открытой).

Во время защиты дипломного проекта (работы) ГЭК может проводить звукозапись, видеозапись и фотосъемку.

4. Председатель ГЭК предоставляет слово секретарю или члену ГЭК. Секретарь или член ГЭК объявляет фамилию, имя и отчество (при наличии) выпускника, тему работы и данные руководителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность, ученая степень, ученое звание).

5. Студенту предоставляется слово для доклада.

6. Студент излагает существо и основные положения дипломного проекта (работы) не менее 5 и не более 10 минут.

По заявлению студента из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, продолжительность выступления обучающегося может быть увеличена не более чем на 15 минут.

7. После доклада студенту задаются вопросы. Порядок ответов на вопросы определяется председательствующим на заседании ГЭК.

Далее слово предоставляется секретарю или члену ГЭК, который оглашает отзывы руководителя на дипломный проект (работу). В случае присутствия на процедуре защиты научного руководителя отзыв он зачитывает самостоятельно.

После оглашения отзыва на дипломный проект (работу) студенту предоставляется слово для ответа на замечания, содержащиеся в отзыве.

В последующей дискуссии могут принимать участие все присутствующие на защите дипломного проекта (работы).

По окончании дискуссии студенту предоставляется заключительное слово, после него защита дипломного проекта (работы) считается оконченной.

8. Объявление результатов защиты дипломного проекта (работы) делает председатель ГЭК (заместитель председателя) в присутствии членов ГЭК и студентов.

3. Фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для организации и проведения государственной итоговой аттестации выпускников по специальности *20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях*. ФОС отражает уровень освоения обучающимися профессиональных и общих компетенций. (Приложение)

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература:

1. Беляков Г.И. Основы обеспечения жизнедеятельности и выживание в чрезвычайных ситуациях: учебник для среднего профессионального образования — М.: Юрайт, 2022. — 354 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/491016> (дата обращения: 31.03.2022).

2. Коноваленко П.Н. Организация службы и подготовки в пожарной охране: учебное пособие для вузов. — М.: Юрайт, 2022. — 263 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/496933> (дата обращения: 31.03.2022).

3. Ушаков И.А. Спасательное дело и тактика аварийно-спасательных работ: учебное пособие для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 155 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/491537> (дата обращения: 31.03.2022).

Дополнительная учебная литература:

1. Одинцова М.А. Психология экстремальных ситуаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 303 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/491683> (дата обращения: 31.03.2022).

2. Алтунина И.Р. Социальная психология: учебник для вузов. — М.: Юрайт, 2022. — 409 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/book/socialnaya-psihologiya-488836> (дата обращения: 31.03.2022).

3. Химик В.В. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 308 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/494489> (дата обращения: 31.03.2022).

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)

Перечень договоров ЭБС и БД			
Учебный год		Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025/2026	1	Договор на доступ к ЭБС ZNANIUM.COM между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Знаниум» № 2024-эбс от 09.07.2024	С 12.07.2024 по 11.07.2025
	2	Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/25-эбс от 06.03.2025 г.	С 06.03.2025 по 05.03.2026
	3	Договор на доступ к ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между УУНиТ «Нексмедиа» № 223-883 от 19.08.2024	01.10.2024 по 30.09.2025
	4	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между УУНиТ и издательством «Лань» № ОГЗ-647 от 08.07.2024	С 08.08.2024 по 07.08.2025
	5	Договор на доступ к СЭБ между УУНиТ и издательством «Лань» № СЭБ 47-ДС 5010-24 от 04.06.2024	С 04.06.2024 по 20.05.2026
	6	Договор на доступ к электронным изданиям в составе базы данных «НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU» между УУНиТ и ООО НЭБ № ОГЗ-1283 от 05.12.2024	С 01.01.2025 по 30.12.2025
	7	Договор на БД диссертаций между УУНиТ и РГБ № 223-664 от 15.07.2024	С 10.08.2024 по 09.08.2025
	8	Договор на доступ к ЭБС ВООК.ru (доступ к учебнику: Основы российской государственности : учебник / А. В. Малько, А. А. Вилков, В. В. Гурьев [и др.] ; под ред. А. В. Малько. — Москва : КноРус, 2024. — 263 с. — ISBN 978-5-406-12322-5) между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «КноРус медиа» № б/н от 16.10.2024 г.	С 23.10.2024 по 22.10.2025

№	Адрес (URL)	Описание страницы
1.	http://fcior.edu.ru/	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов
2.	http://school-collection.edu.ru/	Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов

1. Результаты освоения основной образовательной программы

1.1 Виды деятельности

Обязательным условием допуска к государственной итоговой аттестации является освоение всех видов деятельности соответствующих профессиональным модулям:

ВД 1 «Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)»

ВД 2 «Выполнение автоматизированной передачи данных в центры управления кризисными ситуациями, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы о происшествии с признаком чрезвычайной ситуации в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур»

ВД 3 «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности»

1.2. Перечень компетенций, которыми должны овладеть выпускники в результате освоения образовательной программы

В государственной итоговой аттестации устанавливается соответствие уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям ФГОС СПО и оценка компетенций, которыми должны овладеть выпускники в результате освоения образовательной программы:

Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обучающийся должен знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Обучающийся должен уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Обучающийся должен знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации Обучающийся должен уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК 03. Планировать и реализовывать	Обучающийся должен знать: содержание актуальной нормативно-правовой

<p>собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Обучающийся должен знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Обучающийся должен знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
<p>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</p>	<p>Обучающийся должен знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по <i>специалист по приему и обработке экстренных вызовов</i>; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: описывать значимость своей <i>специалист по приему и обработке экстренных вызовов</i>; применять стандарты антикоррупционного поведения</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Обучающийся должен знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по <i>специалист по приему и обработке экстренных вызовов</i></p>
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Обучающийся должен знать: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для <i>специалист по приему и обработке экстренных вызовов</i>; средства профилактики перенапряжения</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной</p>

	<i>специалист по приему и обработке экстренных вызовов</i>
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Обучающийся должен знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
	Обучающийся должен уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
Профессиональные компетенции	
ПК 1.1. Определять характер обращения заявителя в целях выявления явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения общественной жизни и правопорядка.	Обучающийся должен знать: нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств
	Обучающийся должен уметь: оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов
ПК 1.2. Использовать аппаратно-программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации полученных данных, направления вызова в систему информационного обслуживания и служб жизнеобеспечения населения (при наличии).	Обучающийся должен знать: аппаратно-программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации полученных данных, направления вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии);
	Обучающийся должен уметь: определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека
Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов	
ПК 1.3. Определять необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных	Обучающийся должен знать: службы (далее - ЭОС), аварийно восстановительные службы (далее - АВС), службы жизнеобеспечения населения, единые дежурно-диспетчерские службы (далее - ЕДДС) и/или службы, которые не входят в

<p>служб, единых дежурно-диспетчерских служб, служб жизнеобеспечения населения и/или служб, которые не входят в общий перечень, но которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (другие службы).</p>	<p>перечень служб, взаимодействующих в системе обеспечения оповещения экстренных служб, но которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (другие службы)</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя</p>
	<p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов</p>
<p>ПК 1.4. Определять необходимость оказания справочно-консультативной помощи заявителю либо привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб или других служб для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.</p>	<p>Обучающийся должен знать: Определять необходимость оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности или привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС или других служб;</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии</p>
	<p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов</p>
<p>ПК 1.5. Определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.</p>	<p>Обучающийся должен знать: как определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее - ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений</p>
	<p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов</p>
<p>ПК 2.1. Определять перечень служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием.</p>	<p>Обучающийся должен знать: перечень ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб (при необходимости), подлежащих оповещению в связи с происшествием;</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению; определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС; находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств);</p>
	<p>Обучающийся должен иметь практический опыт: в приеме экстренных вызовов.</p>
<p>ПК 2.2. Использовать аппаратно-программные средства для передачи сообщения в экстренные оперативные службы, аварийно-восстановительные службы, единые дежурно-диспетчерские службы и/или в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью и информирования экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб</p>	<p>Обучающийся должен знать: аппаратно-программные средства для передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или в другие службы (при необходимости) в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью и информирования ЭОС, АВС, ЕДДС Тили других служб (при необходимости) о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии, регистрации факта передачи сообщения; правила их использования</p>
	<p>Обучающийся должен уметь: использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии; использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-</p>

и/или других служб (при необходимости) о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии, регистрации факта передачи сообщения.	программных средств); управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии.
ПК 2.3. Координировать действия специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и/или других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие.	Обучающийся должен знать: действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб (при необходимости), привлеченных к реагированию на происшествие;
	Обучающийся должен уметь: выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии; использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств); использовать контактные данные общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии);
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии.
ПК 2.4. Выполнять автоматизированную передачу данных о происшествии с признаком чрезвычайной ситуации в центры управления кризисными ситуациями, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы, аварийно-восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.	Обучающийся должен знать: автоматизированную передачу данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.
	Обучающийся должен уметь: использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии); управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту;
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.	Обучающийся должен знать: 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.
	Обучающийся должен уметь: 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.
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям
ПК 3.2. Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов.	Обучающийся должен знать: как искать необходимую справочную информацию и/или методические материалы по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов.
	Обучающийся должен уметь: осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов.

	Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям
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.	Обучающийся должен знать: взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку, и информирования о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций.
	Обучающийся должен уметь: осуществлять взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку, и информирования о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций.
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям
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.	Обучающийся должен знать: перечень ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при необходимости).
	Обучающийся должен уметь: определять по результатам опроса заявителя перечень ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при необходимости).
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям
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.	Обучающийся должен знать: аппаратно-программные средства коммуникации заявителя со специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб для передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости).
	Обучающийся должен уметь: осуществлять с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб для передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости).
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям
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.	Обучающийся должен знать: действия заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС, АВС и/или других служб (при необходимости).
	Обучающийся должен уметь: координировать действия заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС, АВС и/или других служб (при необходимости).
	Обучающийся должен иметь практический опыт: в оказании справочно-консультативной помощи заявителям

2. Структура задания для процедуры ГИА

2.1. Демонстрационный экзамен

2.1.1. Демонстрационный экзамен для специальности *20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях* выполняется в соответствии с оценочными материалами по КОД 20.02.05-1-2026.

2.1.2. Министерство просвещения Российской Федерации обеспечивает размещение разработанных комплектов оценочной документации на официальном сайте оператора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") не позднее 1 октября года, предшествующего проведению ГИА

2.1.3. Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, примерный план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экспертных групп, условия привлечения добровольцев (волонтеров) (при необходимости), инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий.

2.1.4. Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с комплектом оценочной документации.

2.1.5. Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени.

2.2 Условия выполнения заданий демонстрационного экзамена

2.2.1. Демонстрационный экзамен направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путём проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

2.2.2 Задания демонстрационного экзамена расположена на сайте ФГОУ ДПО ФИРПО.

2.2.3. Выбор уровня задания (базовый уровень БУ, профильный уровень ПУ) осуществляется образовательной организацией самостоятельно.

2.2.4. Обязательному контролю подлежит реализация процедур демонстрационного экзамена, как части образовательной программы, в том числе выполнение требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности, соответствие санитарным нормам и правилам.

2.2.5. Филиал обеспечивает проведение предварительного инструктажа выпускников непосредственно в месте проведения демонстрационного экзамена.

2.2.6. Использование при реализации образовательных программ методов и средств обучения, образовательных технологий, наносящих вред физическому или психическому здоровью обучающихся, запрещается.

2.3 Система оценивания выполнения заданий демонстрационного экзамена

2.3.1. Значения максимальных баллов зависит от вида аттестации, уровня ДЭ, составной части КОД.

2.3.3 Процедура оценивания результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляется членами экспертной группы по 100-балльной системе в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации. Для перевода баллов в традиционную пятибалльную систему, необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в столбальную систему, а затем в соответствии таблицей перевода перевести в пятибалльную систему (см. приложением 1) с указанием оценки в виде «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2.3.4 Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА представлено в приложении 2.

2.3.5 Баллы выставляются в протоколе проведения демонстрационного экзамена, который подписывается каждым членом экспертной группы и утверждается главным экспертом после завершения экзамена для экзаменационной группы.

2.3.6 Подписанный членами экспертной группы и утвержденный главным экспертом протокол проведения демонстрационного экзамена далее передается в ГЭК для выставления оценок по итогам ГИА.

2.3.7. Результаты победителей и призеров Финала чемпионата профессионального мастерства “Профессионалы”, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, засчитываются в качестве оценки «отлично» по демонстрационному экзамену. При этом студенты, претендующие на учет их результатов в упомянутых конкурсных мероприятиях как результата демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации, должны обучаться по программе СПО в Филиале, не иметь академической задолженности и быть допущенными к государственной итоговой аттестации.

2.3.8 Условием учета результатов, полученных в конкурсных процедурах, также является признанное Филиалом содержательное соответствие компетенции Чемпионата, по которой студент является победителем или призером, и образовательной программы, которую он осваивает.

2. Тестовые задания

1. Дополните фразу. В режиме _____ ЕДДС: принимает и оценивает сообщения о ЧС, организует оповещение и направление сил и средств к месту ЧС, координирует их действия, самостоятельно принимает экстренные решения в рамках своих полномочий, собирает и анализирует оперативную информацию об обстановке, информирует население и взаимодействует с вышестоящими и смежными органами управления.

2. Прочитайте текст и установите соответствие между режимом функционирования и характером взаимодействия ЕДДС и ЦУКС. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Повседневная деятельность	А. Ежедневный обмен информацией о происшествиях
2. Повышенная готовность	Б. Оперативное информирование о подготовке к ЧС
3. Чрезвычайная ситуация	В. Непрерывный контроль, координация, передача данных в ЦУКС

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

3. Дополните фразу. В случае организации работы КЧС и ОПБ или ОШ УКС, ЕДДС выполняет их _____.

4. Дополните фразу. Согласно ГОСТ Р 42.6.01-2024 «Гражданская оборона. Обеспечение постоянной готовности сил и средств гражданской обороны. Организация и проведение учений и тренировок. Общие требования» (утверждён приказом Росстандарта от 07.05.2024 № 590-ст), штабные тренировки продолжительностью до одних суток должны проводиться не реже _____.

5. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие каналы связи используются для информационного взаимодействия ЕДДС и ЦУКС?

- а) Телефонные каналы
- б) Автоматизированные системы (в т.ч. ПО системы-112)
- в) Радиоканалы
- г) Социальные сети

Ответ.

Обоснование.

6. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой вызов имеет наивысший приоритет при передаче?

- а) Затопление квартиры
- б) Пожар с пострадавшими
- в) Утечка воды в подвале
- г) Шум в ночное время

Ответ.

Обоснование.

7. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что включает контроль за передачей вызова?

- а) Подтверждение получения карточки ДДС
- б) Фиксация времени выезда бригады
- в) Получение отчета о завершении реагирования
- г) Повторный звонок абоненту для уточнения

Ответ.

Обоснование.

8. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие действия должен выполнить диспетчер ЕДДС сразу после завершения разговора с абонентом?

- а) Заполнить карточку информационного обмена
- б) Определить компетентную ДДС
- в) Передать карточку в соответствующую службу
- г) Сделать паузу на 1 минуту для проверки эмоционального состояния
- д) Контролировать подтверждение получения карточки

Ответ.

Обоснование.

9. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что означает пометка «вызов по номеру А»?

10. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как должен поступить диспетчер, если выяснилось, что вызов ложный?

- а) Зафиксировать факт в карточке с пометкой «ложный вызов»
- б) Снять с контроля только после подтверждения ДДС
- в) Немедленно отменить вызов без уведомления ДДС
- г) Заблокировать номер абонента

Ответ.

Обоснование.

11. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой из вызовов передается в первую очередь при одновременном поступлении?

- а) Жалоба на шум
- б) Утечка воды в подвале
- в) Ребёнок заперт в машине под солнцем
- г) Затопление квартиры сверху

Ответ.

Обоснование.

12. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как диспетчер должен действовать при поступлении вызова от ребёнка.

Эталонный *ответ*:

13. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что делать, если система-112 вышла из строя?

- а) Перейти на резервный канал связи (телефон, радио)
- б) Принимать вызовы по номеру 112 вручную, фиксируя данные в журнале
- в) Уведомить руководство и ЦУКС
- г) Приостановить работу до восстановления системы

14. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Диспетчер системы-112 принял вызов: «На детской площадке странное белое вещество, дети кашляют, один упал. Не знаю, что это — может, химикаты». Что должен сделать оператор?

- а) Отказать в помощи из-за отсутствия точных данных
- б) Принять вызов как угрозу жизни, передать в ДДС-01 (МЧС) и Роспотребнадзор
- в) Ждать уточнения от РХБ-службы
- г) Завершить разговор и зафиксировать как «неустановленное происшествие»

15. Дополните фразу. _____ должен знать должностную инструкцию, регламент работы ЕДДС и Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

16. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно, чтобы диспетчер ЕДДС регулярно участвовал в учениях и тренировках.

17. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите, какие действия должен предпринять оператор, если при заполнении УКИО он обнаружил, что вызов дублирует уже зарегистрированное происшествие.

18. Прочитайте текст и установите правильную последовательность действий диспетчера ДДС после приема вызова.

- А. Уточнение адреса, характера ЧС, угрозы жизни
- Б. Передача вызова в профильную службу (ДДС-01, 02, 03 и др.)
- В. Заполнение карточки информационного обмена
- Г. Контроль подтверждения выезда и прибытия на место
- Д. Фиксация в оперативном журнале

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--

19. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Сотрудник ГИБДД не подтвердил получение вызова о ДТП в течение 3 минут. Что должен сделать диспетчер?

20. Дополните фразу. Диспетчер ЕДДС обязан проходить обязательное _____ медицинское освидетельствование раз в год.

21. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Вызов поступил от женщины, которая плачет и говорит: «Где-то горит, дым идет, но я не знаю, где я с детьми в машине» Как должен действовать диспетчер ЕДДС?

22. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что должен сделать диспетчер ЕДДС, если связь с абонентом внезапно прервалась?

- а) Произвести автоматический дозвон по номеру «А»
- б) Попытаться уточнить местоположение через оператора связи
- в) Отменить вызов, так как абонент сам прервал разговор
- г) Оставить запись в журнале и передать карточку

Ответ.

Обоснование.

23. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что делать, если абонент не может назвать точный адрес?

24. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как поступить, если абонент говорит: «Я не знаю, где я, но вижу вывеску “Магнит”»?

- а) Отказать в помощи из-за отсутствия адреса
- б) Использовать базу данных торговых точек для определения местоположения
- в) Передать вызов в полицию для розыска
- г) Завершить разговор и ждать повторного звонка

Ответ.

Обоснование.

25. Дополните фразу. В _____ вносятся: служебная информация, данные о номере и владельце абонентского устройства, координаты места происшествия, сведения об заявителе, детали места и характера происшествия, а также данные о привлечённых диспетчерских службах — при этом часть информации заполняется автоматически, часть — вручную с использованием классификаторов.

26. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что делать, если связь с абонентом прервалась после сообщения о ж/д аварии?

- а) Произвести автоматический дозвон по номеру «А»
- б) Использовать геолокацию и данные РЖД для уточнения места
- в) Передать вызов с пометкой «информация уточняется»
- г) Отменить вызов, так как абонент не подтвердил

Ответ.

Обоснование.

27. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие данные обязательно вносятся в карточку при ж/д аварии?

- а) Название станции или перегона
- б) Километр пути
- в) Количество пострадавших
- г) Тип вагонов (если известно)
- д) Номер поезда (если указан)

Ответ.

Обоснование.

28. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие данные обязательно вносятся в карточку при аварии на ХОО?

- а) Название вещества (если известно)
- б) Адрес и точное место утечки
- в) Количество пострадавших
- г) Направление ветра (если указано)
- д) Тип резервуара или оборудования

Ответ.

Обоснование.

29. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие технические средства использует диспетчер ЕДДС?

30. Прочитайте текст и установите соответствие между правом диспетчера и его содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Требовать информацию	А. От запрашивать данные от служб и абонентов
2. Передавать вызовы	Б. Направлять информацию в ДДС-01, ДДС-03 и др.
3. Фиксировать нарушения	В. Фиксировать задержки выезда или отсутствие подтверждения
4. Использовать технические средства	Г. Работать с АРМ, системой-112, геолокацией

Запишите выбранные цифры под соответствующей буквой:

А	Б	В	Г

31. Прочитайте текст и установите соответствие между системой и её функцией. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Система	Функция
1. АРМ диспетчера	А. Обработка и передача вызовов в электронном виде
2. Система-112	Б. Единый номер приема экстренных вызовов
3. ЦУКС	В. Координация сил и средств при ЧС
4. Единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС)	Г. Место работы диспетчера, сбор и обработка информации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

32. Дополните фразу. Вызовы в _____ поступают по телефону, через SMS, от датчиков и мониторинговых систем (включая «ЭРА-ГЛОНАСС»), по обратному дозвону оператора, а также в виде переадресованных вызовов из дежурно-диспетчерских служб.

33. Дополните фразу. После передачи вызова диспетчер обязан контролировать _____ выезда и _____ на место. Дайте Обоснование: к ответу.

34. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какой нормативный документ регламентирует порядок работы диспетчера ЕДДС при приеме сообщений в системе-112?

35. Прочитайте текст и установите соответствие между типом пожара и приоритетом реагирования. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Пожар в детском саду	А. Максимальный приоритет (люди в здании)
2. Возгорание мусорного бака во дворе	Б. Низкий приоритет (локальное возгорание)
3. Пожар в многоэтажке на 5 этаже	В. Высокий приоритет (угроза жизни)
4. Дым из электрощитовой	Г. Средний приоритет (потенциальная угроза)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

36. Дополните фразу. В унифицированную карточку информационного обмена (УКИО) автоматически от _____ вносятся: номер абонентского устройства, с которого поступил вызов; данные о владельце номера; адрес установки абонентского устройства; координаты места происшествия (широта, долгота) и точность определения местоположения — при наличии технической возможности.

37. Прочитайте текст и установите соответствие между элементом УКИО и его назначением. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Состояние карточки	А) Определяет, какая служба должна отреагировать
2. Тип вызова	Б) Отражает текущий этап обработки («Реагирование», «Отработана» и др.)
3. Место происшествия	В) Указывает адрес или координаты ЧС
4. Источник	Г) Показывает, как поступила информация (телефон, SMS, ЭРА-ГЛОНАСС)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

38. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какова основная функция аппаратно-программного комплекса (АПК) ЕДДС?

39. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Для чего используется ГИС (геоинформационная система) в АПК ЕДДС?

- а) Для игр и развлечений.
- б) Для визуализации местоположения происшествий на карте, расчёта маршрутов.
- в) Для отправки электронных писем.
- г) Для учёта рабочего времени сотрудников.

Ответ.

Обоснование.

40. Дополните фразу. Система оповещения в составе _____ предназначена для оперативного доведения сигналов и экстренной информации до руководящего состава, сил РСЧС и населения об угрозе или возникновении ЧС с указанием порядка действий для минимизации ущерба и спасения жизней.

41. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой орган является координирующим при информационном взаимодействии между ДДС экстренных служб в рамках системы-112 на муниципальном уровне?

- а) ЦУКС ГУ МЧС России
- б) ЕДДС муниципального образования
- в) Оперативный штаб управления в кризисных ситуациях (ОШ УКС)
- г) Служба скорой медицинской помощи

Ответ.

Обоснование.

42. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Поступил вызов: «Я слышу крики из соседней квартиры, кажется, там драка, может быть, нож» Что должен сделать диспетчер ЕДДС?

Эталонный ответ:

43. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какой минимальный набор данных должен быть зафиксирован диспетчером ЕДДС перед передачей вызова?

Эталонный ответ:

44. Дополните фразу. Если вызов поступил на _____ диспетчер ЕДДС должен зафиксировать язык абонента, перевести вызов в службу переводчиков системы-112, продолжить сбор информации через переводчика, передать карточку в ДДС с пометкой «вызов через переводчика» и обеспечить контроль за реагированием.

45. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как должен вести себя диспетчер при агрессивном тоне абонента?

- а) Сохранять спокойствие и профессиональный тон
- б) Не вступать в конфликт, сосредоточиться на сборе информации
- в) Прервать разговор, если абонент оскорбляет
- г) Попросить абонента снизить тон, но продолжить работу

Ответ.

Обоснование.

46. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Поступил вызов: «На остановке «Южная» человек упал, не дышит, рядом дети, я не знаю, что делать» Как должен действовать диспетчер ЕДДС?

47. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Поступил вызов: «В подвале дома по ул. Лесная, 8, бурлит вода, поднимается уровень, боюсь затопления» Как должен действовать диспетчер ЕДДС?

48. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие три ключевых вопроса должен задать диспетчер при сообщении об утечке на ХОО?

49. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое вещество, при утечке которого, требует немедленной эвакуации населения в радиусе 500 метров?

- а) Бензин
- б) Ацетон
- в) Хлор
- г) Углекислый газ

50. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие данные вносятся оператором вручную при заполнении УКИО?

- 1. ФИО заявителя
- 2. Точный адрес происшествия
- 3. Описание происшествия
- 4. Время начала разговора (автоматически)
- 5. Рекомендации по действиям до прибытия службы

Ответ.

Обоснование.

51. Прочитайте текст, выберите все правильные ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. На каком этапе диспетчер ДДС определяет приоритет вызова?

- а) После передачи информации в ДДС-01
- б) В первые 30 секунд разговора с абонентом
- в) После консультации с начальником
- г) Перед заполнением карточки

Ответ.

Обоснование.

52. Дополните фразу. _____ — важнейший этап в алгоритме диспетчера, поскольку он подтверждает доставку помощи, позволяет оценить реальную ситуацию на месте, даёт основание для корректировки действий, служит юридическим фактом выполнения задачи и завершает цикл обработки вызова.

53. Прочитайте текст и установите соответствие между навыками с обоснованием их полезности для диспетчера. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

а) Основы первой помощи;	1. Необходимо для чёткой и уверенной передачи информации в стрессовых ситуациях, проведения инструктажей, выступлений на совещаниях и обучающих мероприятиях.
б) Знание иностранных языков (английский, немецкий);	2. Позволяет оперативно оказывать помощь пострадавшим до приезда медиков, что критично при ЧС.

в) Навыки публичных выступлений;	3. Помогает эффективно разрешать конфликтные ситуации, координировать действия разных служб, договариваться о совместных мерах в режиме реального времени.
г) Умение вести переговоры;	4. Полезно для взаимодействия с иностранными туристами или специалистами в зонах ЧС, а также для изучения зарубежной практики реагирования на ЧС.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

54. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Разрешено ли диспетчеру рассказывать коллегам о тревожном вызове после смены?

- а) Да, если это помогает справиться со стрессом
- б) Только в рамках служебного разбора или с психологом
- в) Можно обсудить с семьёй, не называя деталей
- г) Нет, ни при каких условиях

Ответ.

Обоснование.

55. Прочитайте тест и установите правильную последовательность действий диспетчера, если в диспетчерскую службу поступило сообщение об аварии, однако в ходе проверки выяснилось, что это был розыгрыш (ложный вызов).

1.	передать данные в полицию для проверки.
2.	снять с контроля только после подтверждения от ДДС (дежурно-диспетчерской службы);
3.	зафиксировать факт в карточке с пометкой «ложный вызов»;

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--

56. Прочитайте текст и установите соответствие между возможными нарушениями с видами ответственности/последствиями, к которым они могут привести для диспетчера ЕДДС. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

а) Задержка передачи вызова	1. Дисциплинарное взыскание (выговор, замечание) за нарушение трудовой дисциплины и внутренних регламентов.
б) Несанкционированное разглашение информации;	2. Административная или уголовная ответственность за разглашение сведений, составляющих охраняемую законом тайну (персональные данные, информация ограниченного доступа).
в) Ошибки в заполнении карточки, повлиявшие на реагирование;	3. Дисциплинарная ответственность и служебное расследование из-за искажения оперативной информации, приведшего к неэффективному реагированию на ЧС.
г) Отказ от выполнения приказа начальника;	4. Дисциплинарное взыскание за неисполнение распоряжений руководства, подрывающее управляемость службы.
д) Использование личного	5. Дисциплинарное взыскание за отвлечение от

телефона во время дежурства.	исполнения должностных обязанностей, создающее риски для оперативного реагирования.
------------------------------	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

57. Дополните фразу. _____ диспетчер ЕДДС ведёт журнал приёма и сдачи дежурства, журнал учёта входящих и исходящих телефонограмм, журнал контроля несения дежурства, рабочий журнал, донесения (доклады) об угрозе или возникновении ЧС и статистические отчёты по поступившим вызовам.

58. Дополните фразу. _____ справляться со стрессом во время смены помогают дыхательные упражнения, короткие паузы между вызовами и поддержка коллег и психолога.

59. Дополните фразу. ЕДДС называется _____, потому что объединяет все службы ликвидации ЧС, работает по единым правилам и регламентам, использует общую систему связи и документооборота, обеспечивая непрерывность управления на всех уровнях.

60. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что делать, если выяснилось, что дым был от сгоревшего ужина, пожара нет?

- а) Зафиксировать факт в карточке с пометкой «ложный вызов»
- б) Снять с контроля только после подтверждения от ДДС-01
- в) Немедленно отменить вызов без уведомления МЧС
- г) Заблокировать номер абонента

Ответ.

Обоснование.

61. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Поступил вызов по номеру 112 о крупном ДТП с пострадавшими на трассе в вашем муниципалитете. Опишите последовательность действий ЕДДС при взаимодействии с ЦУКС.

62. Дополните фразу. После передачи карточки информационного обмена, диспетчер ЕДДС осуществляет _____ за подтверждением ее получения ДДС экстренных служб. Дайте Обоснование: к ответу.

63. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. В течение какого времени диспетчер ЕДДС должен передать информацию в ДДС экстренных служб после приема вызова?

- а) Не более 3 минут
- б) Не более 2 минут
- в) Не более 5 минут
- г) По мере возможности

Ответ.

Обоснование.

64. Дополните фразу. Вопрос на заполнение пропуска. Дайте Обоснование: к ответу. После приема вызова диспетчер ЕДДС заполняет _____, которая передается в соответствующую ДДС.

65. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Поступил вызов: «На улице Ленина, 15, в квартире 34 — сильный запах газа, женщина потеряла сознание» Как должен действовать диспетчер ЕДДС?

66. Дополните фразу. Карточка с отметкой о получении — юридически значимый документ, подтверждающий _____ из ЕДДС в ДДС.

67. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Через какое время после передачи карточки диспетчер ЕДДС должен получить подтверждение от ДДС?

- а) Не более 1 минуты
- б) Не более 2 минут
- в) В течение 5 минут
- г) После прибытия бригады на место

Ответ.

Обоснование.

68. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что означает термин «единичный вызов» в системе-112?

- а) Вызов от одного абонента
- б) Вызов, поступивший один раз, без повторов
- в) Вызов, переданный в одну ДДС
- г) Вызов с одного номера

Ответ.

Обоснование.

69. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Поступил вызов: «У меня дома прорвало трубу, вода уже по колено, я инвалид, не могу выйти» Как должен действовать диспетчер.

70. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что входит в обязанности диспетчера после передачи вызова?

- а) Контроль подтверждения получения карточки
- б) Фиксация времени выезда и прибытия бригады
- в) Получение отчета о результатах реагирования
- г) Личный звонок начальнику ДДС для уточнения

Ответ.

Обоснование.

71. Дополните фразу. Ведущей службой при ликвидации последствий _____ является восстановительный поезд.

72. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие службы должны быть задействованы при железнодорожной аварии с пострадавшими?

- а) ДДС-01 (МЧС)
- б) ДДС-03 (Скорая помощь)
- в) Транспортная полиция / ДДС РЖД

- г) ГИБДД
 д) Роспотребнадзор (при утечке химикатов)
 Ответ.
 Обоснование.

73. Прочитайте текст и установите соответствие между угрозой и действием диспетчера ЕДДС. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Горит вагон	А. Передача в ДДС-01 (МЧС), пожаротушение
2. Утечка из цистерны с аммиаком	Б. Передача в МЧС и Роспотребнадзор, эвакуация
3. Пострадавшие пассажиры	В. Передача в ДДС-03 (скорая помощь)
4. Угроза схода второго поезда	Г. Уведомление диспетчера РЖД, остановка движения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

74. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие службы должны быть задействованы при аварии на ХОО с утечкой аммиака?

- а) ДДС-01 (МЧС)
 б) Роспотребнадзор
 в) Служба дегазации и дезактивации
 г) ДДС-03 (Скорая помощь)
 д) ГИБДД

Ответ.
 Обоснование.

75. Прочитайте тест и установите соответствие между режимом функционирования ЕДДС и действиями диспетчера. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Повседневной деятельности	А) Оповещение членов КЧС и перевод служб в режим повышенной готовности
2. Повышенной готовности	Б) Прием сообщений по «112», контроль реагирования
3. Чрезвычайной ситуации	В) Прогнозирование обстановки и подготовка к действиям

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Правильное соответствие:

76. Дополните фразу. УКИО — это стандартизированный документ, обеспечивающий единый формат обмена информацией между оператором 112 и _____.

77. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Оператор принял вызов по номеру «112» о пожаре в

жилом доме. Ниже приведена таблица с этапами обработки вызова и временными нормативами: На основе таблицы определите, в какой временной интервал должен быть зафиксирован факт выезда подразделения с момента поступления вызова в ЕДДС, чтобы соблюсти регламент?

Этап	Время
Обработка вызова оператором ЕДДС	до 2 минут
Передача в ДДС и получение подтверждения	в течение 30 секунд
Выезд подразделения после получения сигнала	до 2 минут (в черте города)

- а) В течение 3 минут
- б) В течение 4 минут
- в) В течение 5 минут
- г) В течение 7 минут

Ответ.

Обоснование.

78. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Что включает контроль за передачей вызова при аварии на ХОО?

79. Прочитайте тест и установите соответствие между типом аварии и службами, которые должны быть задействованы. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. ДТП с пострадавшими	А. ДДС-01 (МЧС), ДДС-03 (скорая), ГИБДД
2. Обрушение стены в здании	Б. ДДС-01 (МЧС), ДДС-03 (скорая), полиция
3. Утечка газа в доме	В. ДДС-01 (МЧС), Газовая служба, ДДС-03
4. Пожар на складе	Г. ДДС-01 (МЧС), ГИБДД, ЦУКС

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ:

80. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Кто несет ответственность за организацию работы ЕДДС на муниципальном уровне?

81. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какой минимальный набор информации должен быть собран диспетчером ЕДДС при приеме сообщения о происшествии?

82. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие каналы могут использоваться для поступления сообщений в ЕДДС?

- а) Телефонный вызов 112

- б) Текстовый вызов (SMS, мессенджеры)
- в) Информация от видеонаблюдения (при интеграции с системой-112)
- г) Сообщения от граждан через портал «Госуслуги»
- д) Автоматические сигналы с датчиков (пожар, задымление, затопление)

Ответ.

Обоснование.

83. Прочитайте текст и установите соответствие между навыками общения диспетчера ЕДДС с их обоснованием/целью применения при разговоре с паникующим абонентом. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

а) Использование коротких, чётких фраз;	1. Помогает абоненту сосредоточиться, снижает когнитивную нагрузку в стрессовой ситуации, ускоряет получение нужной информации.
б) Поддержание спокойного и уверенного тона голоса;	2. Демонстрирует контроль над ситуацией, успокаивает абонента, снижает уровень его тревоги.
в) Повторение ключевых вопросов до получения ответа;	3. Обеспечивает получение критически важных данных, даже если абонент дезориентирован или взволнован.
г) Прерывание абонента, если он не по делу;	4. Допустимо лишь в крайних случаях, когда поток речи абонента полностью блокирует сбор информации; в обычной практике следует избегать, чтобы не усилить панику.
д) Предложение помощи даже при отсутствии данных.	5. Формирует у абонента ощущение поддержки и защищённости, повышает доверие к диспетчеру, мотивирует к сотрудничеству.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

84. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какова роль системы-112 в работе ЕДДС?

85. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие из перечисленных действий входят в полномочия дежурного диспетчера ЕДДС?

Запрашивать оперативные данные от организаций независимо от формы собственности

1. Оповещать население об угрозе ЧС по решению главы администрации
2. Назначать ответственных за ликвидацию последствий аварии
3. Вести учет и анализ информации о ЧС за сутки дежурства
4. Принимать участие в тушении пожара на месте

Ответ.

Обоснование.

86. Прочитайте текст, выберите ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Кто является абонентом системы-112?

1. Только граждане РФ
2. Только сотрудники МЧС
3. Любое физическое или юридическое лицо, воспользовавшееся услугой
4. Только лица с сим-картами российских операторов

Ответ.

Обоснование.

87. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что включает унифицированная карточка информационного обмена?

- а) Адрес происшествия
- б) Характер происшествия (пожар, ДТП, ЧС и т.д.)
- в) Перечень привлекаемых служб
- г) ФИО оператора, принявшего вызов
- д) Время поступления и передачи информации

Ответ.

Обоснование.

88. Дополните фразу. В перечень _____ информации для диспетчера ЕДДС входят данные, которые относятся к информации ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с законодательством РФ.

89. Прочитайте тест и установите правильную последовательность действий диспетчера при приеме сообщения о происшествии.

- а) Контроль выполнения выезда сил и средств.
- б) Сбор информации по ключевым вопросам («Что? Где? Кто?»);
- в) Передача данных в ЦУКС и ДДС экстренных служб;
- г) Заполнение унифицированной карточки информационного обмена;
- д) Приветствие и установление контакта с абонентом;

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--

90. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как диспетчер ЕДДС должен действовать при повторном поступлении вызова по уже переданному происшествию.

91. Прочитайте текст и установите соответствие между экстренными службами с их основной специализацией/зоной. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

а) Служба пожарной охраны (101 / 01);	1. Реагирование на угрозы и совершения террористических актов, координация сил при антитеррористических операциях.
б) Скорая медицинская помощь (103 / 03);	2. Ликвидация пожаров, проведение аварийно-спасательных работ при возгораниях, профилактика пожарной безопасности.
в) Полиция (102 / 02);	3. Оказание экстренной медицинской помощи пострадавшим, транспортировка в медучреждения, реанимационные мероприятия.
г) Аварийная газовая служба (104 / 04);	4. Обеспечение общественной безопасности, пресечение правонарушений, расследование преступлений, регулирование дорожного движения.
д) Служба «Антитеррор».	5. Ликвидация утечек газа, аварий на газораспределительных сетях, предотвращение взрывов и отравлений.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

92. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие три ключевых вопроса должен задать диспетчер ЕДДС при приеме сообщения о ЧС?

93. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие основные обязанности включает должностная инструкция диспетчера ЕДДС?

- а) Прием и обработка сообщений о ЧС
- б) Заполнение и передача карточек информационного обмена
- в) Контроль за выездом и работой оперативных служб
- г) Личное участие в ликвидации аварий
- д) Ведение журнала учета происшествий

Ответ.

Обоснование.

94. Дополните фразу. Диспетчер ЕДДС обязан вести _____ учет всех поступивших и переданных вызовов.

95. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие требования предъявляются к речи диспетчера при разговоре с абонентом?

- а) Четкость и спокойствие
- б) Использование профессионального жаргона для точности
- в) Вежливость и тактичность
- г) Отсутствие паники и раздражения
- д) Громкая речь для лучшего понимания

Ответ.

Обоснование.

96. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что обозначает термин «территориально-распределённая система» в определении Системы-112?

- 1. Система работает только в крупных городах
- 2. ЦОВ размещены на всей территории РФ и взаимодействуют в единой сети
- 3. Каждый регион создаёт свою отдельную систему без связи с другими
- 4. Система работает только при наличии интернета

Ответ.

Обоснование.

97. Дополните фразу. _____ выступает центром координации: он принимает информацию о происшествиях, анализирует её, оперативно взаимодействует со всеми профильными ДДС экстренных служб (пожарной, скорой, полицией и др.), а также передаёт данные в ЦУКС и вышестоящие органы РСЧС для согласованного реагирования и управления ситуацией.

98. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие права имеет диспетчер ЕДДС согласно должностной инструкции.

99. Дополните фразу. Диспетчер ЕДДС должен проходить повышение квалификации не реже одного раза в _____ в течение всей трудовой деятельности.

100. Дополните фразу. ЕДДС функционирует в рамках _____, что обеспечивает единую систему управления при ЧС.

101. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какой документ регламентирует порядок информационного взаимодействия между ЕДДС и ЦУКС?

102. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Кто несет ответственность за организацию информационного обмена между ЕДДС и ЦУКС?

- а) Оператор системы-112
- б) Должностные лица, уполномоченные соглашением
- в) Глава муниципального образования
- г) Руководитель ЦУКС

Ответ.

Обоснование.

103. Прочитайте текст и установите правильную последовательность этапов при приеме сообщения.

1	Приветствие и идентификация вызова
2	Сбор информации по шаблону «5W» (Что, Где, Когда, Кто, Почему)
3	Оценка категории происшествия
4	Формирование и передача карточки в ДДС и ЦУКС
5	Контроль подтверждения получения информации

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

104. Дополните фразу. _____ при классификации сообщений выделяют категории: пожары, ДТП, преступления и правонарушения, медицинские случаи, аварии на коммунальных системах, ЧС природного и техногенного характера, обнаружение опасных предметов, проблемы с жизнеобеспечением и прочие случаи, требующие экстренного реагирования.

105. Дополните фразу. _____ при передаче информации из единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) в центр управления в кризисных ситуациях (ЦУКС) и дежурно-диспетчерские службы (ДДС) экстренных служб является доклад (донесение) об угрозе или возникновении чрезвычайной ситуации (ЧС), сложившейся обстановке, возможных вариантах решений и действиях по ликвидации ЧС. Этот документ готовится на основе ранее разработанных и согласованных планов и представляется вышестоящему органу управления по подчиненности в установленной форме.

106. Прочитайте текст и установите соответствие между этапом и его содержанием при приеме вызова. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Приветствие	А. «Здравствуйте, единая служба 112, слушаю вас»
2. Сбор информации	Б. Уточнение адреса, характера происшествия, количества пострадавших
3. Классификация	В. Определение категории ЧС и компетентной ДДС
4. Передача	Г. Отправка карточки в ДДС пожарной охраны или скорой

	помощи
5. Контроль	Д. Подтверждение получения вызова ДДС

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

107. Прочитайте текст и установите соответствие между типом происшествия и ведущей службой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

1. Пожар в жилом доме	А. МЧС (ДДС-01)
2. ДТП с пострадавшими	Б. Скорая помощь (ДДС-03)
3. Угроза взрыва	В. МЧС (ДДС-01)
4. Отравление газом	Г. Аварийная газовая служба (ДДС-04)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

108. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как диспетчер должен действовать при поступлении вызова с подозрением на террористическую угрозу.

109. Дополните фразу. При _____ поступлении нескольких вызовов о взрыве в торговом центре диспетчер ЕДДС должен зафиксировать вызовы, провести первичный опрос заявителей, оценить масштаб происшествия, направить унифицированные карточки информационного обмена в необходимые ДДС (пожарную, скорую, полицию, МЧС и др.), координировать их взаимодействие, информировать вышестоящие органы, контролировать ход реагирования и документировать все действия до завершения работ.

110. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Поступил вызов: «Поезд сошёл с рельсов на перегоне «Садовый — Луговой». Один вагон перевернулся, слышны крики, дым из-под вагонов» Как должен действовать диспетчер ЕДДС?

111. Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что должен сделать диспетчер, если поступило сообщение о разгерметизации цистерны с хлором?

- Передать вызов в МЧС и Роспотребнадзор
- Указать в карточке: «опасный груз, угроза заражения»
- Организовать эвакуацию населения в радиусе 500 метров
- Уведомить ЦУКС и гидрометцентр
- Заблокировать номер абонента

Ответ.

Обоснование.

112. Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. К какому типу и уровню относится железнодорожная авария с 15 пострадавшими?

- Природная, объектовый уровень
- Техногенная, муниципальный уровень

в) Биолого-социальная, региональный уровень

г) Социальная, федеральный уровень

Ответ.

Обоснование.

113. **Дополните фразу.** При утечке СДЯВ диспетчер ЕДДС должен учитывать направление _____ для определения зоны поражения. Дайте Обоснование: к ответу.

114. **Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.** В городе произошло масштабное наводнение. Как будет работать ЕДДС на муниципальном уровне?

115. **Дополните фразу.** В состав ДДС _____ входят: пожарная охрана, скорая медицинская помощь, полиция, аварийно-спасательные и аварийно-восстановительные службы, службы газового хозяйства и электроснабжения, формирования Всероссийской службы медицины катастроф, ГО, Росгидромета, Росатома, Росавиации, Росморречфлота, а также нештатные аварийно-спасательные формирования и другие специализированные подразделения, действующие в рамках РСЧС.

116. **Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.** Куда передается информация из ДДС при масштабной ЧС?

117. **Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.** Куда передается информация, если ЧС выходит за рамки муниципалитета?

а) В ЕДДС субъекта РФ

б) В ЦУКС МЧС России

в) В прокуратуру

г) В министерство здравоохранения

д) В федеральную налоговую службу

Ответ.

Обоснование.

118. **Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.** К какому типу и уровню относится пожар в торговом центре с 12 пострадавшими?

а) Природная, объектовый уровень

б) Техногенная, муниципальный уровень

в) Биолого-социальная, региональный уровень

г) Экологическая, федеральный уровень

Ответ.

Обоснование.

119. **Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.** Кто утверждает должностную инструкцию диспетчера единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС)?

Выберите один правильный вариант ответа:

1. Руководитель подразделения, в котором работает диспетчер.

2. Начальник территориального органа МЧС России.

3. Глава муниципального образования.

4. Председатель комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности (КЧС и ОПБ).

5. Руководитель вышестоящей дежурно-диспетчерской службы.

Ответ.

Обоснование.

120. **Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.** В ЕДДС муниципального района поступил звонок от дежурного фельдшера ФАПа в селе Зелёный Дол: «У нас массовое обращение жителей

с симптомами отравления — тошнота, рвота, головокружение. За последние 2 часа обратились 18 человек, в том числе 5 детей. Предполагаем, что причина — вода из центрального водопровода: все пациенты пили воду из-под крана. Вода имеет резкий химический привкус. Водопроводная сеть обслуживает 3 села (всего около 1 200 жителей)». Требуется ли присваивать данному происшествию признак чрезвычайной ситуации (ЧС) и инициировать автоматизированную передачу данных в центр управления кризисными ситуациями (ЦУКС) субъекта РФ.

а) Признак ЧС присваивать не нужно; достаточно уведомить районную больницу и Роспотребнадзор.

б) Необходимо присвоить признак ЧС и передать данные в ЦУКС: есть массовое заболевание, вероятная причина — загрязнение воды, затронуто более одного населённого пункта.

в) Нужно дождаться результатов лабораторных анализов воды, затем решать вопрос о присвоении признака ЧС.

г) Передать информацию в ЦУКС только после госпитализации всех пострадавших.

Задание 121

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между видами систем и их основным функционалом, используемым специалистом по приему экстренных вызовов.

Функционал:

1) Визуализация места происшествия на электронной карте, определение координат и ближайших ориентиров.

2) Автоматическое формирование рекомендаций по силам и средствам реагирования на основе зарегистрированных данных о типе ЧС.

3) Автоматическое направление сформированного задания в службы жизнеобеспечения по утвержденным регламентам.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Вид системы		Функционал	
А	Геоинформационная система (ГИС)	1	Визуализация места происшествия на электронной карте, определение координат и ближайших ориентиров.
Б	Система информационного обслуживания (СИО)	2	Автоматическое формирование рекомендаций по силам и средствам реагирования на основе зарегистрированных данных о типе ЧС.
В	Информационная система поддержки принятия решений (СППР)	3	Автоматическое направление сформированного задания в службы жизнеобеспечения по утвержденным регламентам.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 122

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий специалиста при первичной регистрации экстренного вызова после его приема.

Действия:

- А) Запросить и уточнить у заявителя точный адрес или координаты места происшествия.
 Б) Идентифицировать и классифицировать тип чрезвычайной ситуации по формализованному классификатору.
 В) Внести полученные данные в регистрационную карточку вызова в аппаратно-программном комплексе.
 Г) Представиться, представившись, назвать номер принятого вызова, и предложить свою помощь.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 123

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между типом документа и его содержанием, регламентирующим работу ЦОВ.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Тип документа		Содержание	
А	Регламент информационного взаимодействия	1	Устанавливает перечень кодов для типов ЧС, категорий заявителей, видов реагирующих служб.
Б	Формализованный классификатор	2	Определяет порядок, сроки и каналы передачи информации о вызове в конкретную службу жизнеобеспечения.
В	Соглашение о взаимодействии	3	Закрепляет общие принципы сотрудничества между ЦОВ и волонтерской поисково-спасательной организацией.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 124

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Заявитель сообщает, что стал свидетелем ДТП на трассе, но не может назвать километровый столб. Он в возбужденном состоянии. Какой первоочередной прием должен использовать специалист для уточнения места, сочетая работу с аппаратно-программными средствами и навыки коммуникации?

- А) Немедленно запросить геолокацию его телефона (LBS) через систему.
 Б) Спокойным, четким голосом спросить о последнем увиденном ориентире (заправка, мост, населенный пункт), а затем найти его на карте в ГИС.
 В) Попросить его выйти на трассу и остановить другую машину для уточнения данных.
 Г) Передать имеющуюся неполную информацию в ГИБДД, чтобы они сами разбирались.

Ответ.

Обоснование.

Задание 125

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. При регистрации вызова о ДТП с пострадавшими система СППР автоматически сформировала рекомендацию о необходимости вызова скорой медицинской помощи, полиции и МЧС. Что должен сделать специалист в первую очередь после появления этой рекомендации?

- А) Незамедлительно направить вызов всем рекомендованным службам, не тратя время на дополнительную проверку.
 - Б) Проверить и подтвердить корректность внесенных данных о месте и характере ДТП, а затем инициировать отправку.
 - В) Сначала связаться со старшим смены для утверждения состава привлекаемых сил.
 - Г) Проиигнорировать рекомендацию системы и действовать по собственному усмотрению.
- Ответ.
Обоснование.

Задание 126

Прочитайте текст, выберите один правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие элементы должны быть обязательно зарегистрированы в карточке вызова при приеме сообщения о падении человека в метро? Выберите три ключевых варианта.

- А) Фамилия, имя, отчество и паспортные данные заявителя.
- Б) Точное название станции метро и, по возможности, номер состава/путь.
- В) Время принятия вызова и его уникальный регистрационный номер.
- Г) Предполагаемая причина падения (недомогание, толпа и т.д.).
- Д) Текущее состояние пострадавшего (в сознании, дышит, есть кровотечение).
- Е) Политические взгляды заявителя.

Ответ.
Обоснование.

Задание 127

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. При работе с IP-телефонией специалист должен соблюдать правила электробезопасности. Какие ситуации представляют потенциальную опасность и почему?

Задание 128

Дополните фразу: Использование функции _____ — это способ, который должен применить специалист для передачи точных координат, определенных через LBS, диспетчеру скорой помощи напрямую в их систему.

Задание 129

Дополните фразу: Строгое следование _____ — это решающий принцип при окончательном выборе аварийной газовой службы для вызова о запахе газа в подъезде.

Задание 130

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. После первоначального оповещения скорой помощи и МЧС о ДТП с легковым автомобилем поступил повторный звонок, уточняющий, что в кювете также находится перевернутый микроавтобус с людьми. Какие действия должен выполнить специалист и почему?

Задание 131

Дополните фразу: _____ — это обязательный навык специалиста, необходимый для проверки и подтверждения информации от заявителя даже при её внесении в электронную систему.

Задание 132

Дополните фразу: Использование _____ — это способ, с помощью которого специалист может уточнить место происшествия, когда заявитель не знает точного адреса.

Задание 133

Дополните фразу: Основной принцип работы _____ при обработке экстренного вызова заключается в автоматизированном анализе данных для выдачи рекомендаций специалисту.

Задание 134

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Каковы основные цели использования формализованных классификаторов в процессе регистрации экстренного вызова?

Задание 135

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему знание и соблюдение регламентов информационного взаимодействия с ЭОС (экстренными оперативными службами) является обязательным для специалиста?

Задание 136

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какова роль навыка скоростного набора текста (не менее 150 зн./мин.) в эффективной работе специалиста по приему экстренных вызовов?

Задание 137

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий при использовании резервных средств регистрации (например, бумажного журнала) в случае полного отказа аппаратно-программного комплекса.

Действия:

- А) Зафиксировать время начала и окончания работы в резервном режиме.
- Б) Внести все данные вызова в бумажный журнал согласно установленной форме.
- В) Проинформировать руководство о переходе на резервный режим работы.
- Г) После восстановления работы основной системы перенести данные из журнала в электронную базу.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 138

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между типом информации и наиболее подходящим для её получения резервным информационным ресурсом, если основная ГИС недоступна.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Тип информации		Резервный ресурс	
А	Уточнение написания названия малоизвестного населенного пункта.	1	Актуальный бумажный или электронный (на другом ПК) справочник телефонов экстренных служб по районам.
Б	Определение номера телефона районной аварийной службы.	2	Бумажная крупномасштабная карта или атлас региона.
В	Поиск альтернативного маршрута к месту ЧС при блокировке основных дорог.	3	Бумажный список населенных пунктов региона, утвержденный администрацией.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 139

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между элементом вызова и тем, как он помогает в уточнении места происшествия.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Элемент вызова		Помощь в уточнении	
А	Автоматический номер вызывающего абонента (АОН).	1	Позволяет оперативно определить приблизительный район нахождения заявителя через базу данных оператора связи.
Б	Запись разговора с заявителем.	2	Позволяет повторно прослушать и точно зафиксировать названия улиц, номера домов или иные ориентиры, которые могли быть неверно записаны с первого раза.
В	Координаты, полученные через LBS.	3	Дает точные географические координаты (широта/долгота), которые могут быть напрямую введены в навигационную систему спасателей.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 140

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите логическую последовательность работы с базой данных в рамках обработки вызова (от запроса до использования).

Действия:

- А) Формирование оператором запроса (например, поиск службы по адресу).
- Б) Получение и анализ системой результата (вывод списка подходящих служб).
- В) Использование отфильтрованных данных для направления вызова.
- Г) Сопоставление запроса с имеющимися данными в базе (например, по территориальному признаку).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

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.

Задание 141

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между видом происшествия и наиболее вероятным признаком для присвоения ему статуса ЧС (локального характера).

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Вид происшествия	Признак для решения о ЧС
------------------	--------------------------

А	Крупное ДТП на федеральной трассе с 5 пострадавшими, заблокированным движением и разливом ГСМ	1	Нарушены условия жизнедеятельности значительного числа людей, есть пострадавшие, необходимы силы и средства различных служб
Б	Отключение холодной воды в нескольких домах одного микрорайона из-за порыва трубопровода	2	Происшествие не привело и не может привести к нарушению условий жизнедеятельности людей, достаточно сил одной службы
В	Обрушение неэксплуатируемого сарая на пустыре, пострадавших нет	3	Существует потенциальная угроза жизни и здоровью людей, нарушению их нормальной жизнедеятельности, требуется координация нескольких служб

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 142

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий специалиста при определении необходимости автоматизированной передачи данных о происшествии, классифицированном как ЧС.

- А) Формирование сообщения для ЦУКС/ЕДДС с использованием формализованных классификаторов.
- Б) Определение административно-территориальной принадлежности места происшествия.
- В) Анализ поступившей информации на соответствие критериям ЧС.
- Г) Выбор из базы данных перечня подлежащих оповещению ЭОС, АВС и ЕДДС.
- Д) Инициирование автоматизированной передачи данных через аппаратно-программный комплекс.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 143

Дополните фразу: Помимо «Скорой помощи», служба _____ является обязательной для первоочередного оповещения при массовом отравлении людей в кафе.

Задание 144

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. При оповещении служб о крупной аварии на теплотрассе в жилом микрорайоне в зимний период (-15°C) с длительным сроком восстановления (более 12 часов), помимо аварийно-восстановительных служб жилищно-коммунального комплекса (АВС ЖКХ), какие еще службы должны быть оперативно проинформированы согласно регламентам? Выберите два верных ответа.

- А) ЕДДС муниципального образования.
- Б) Служба спасения (МЧС).
- В) Отдел полиции по району.
- Г) Скорая медицинская помощь.
- Д) Служба социальной защиты населения.

Задание 145

Дополните фразу: Сведения из _____ являются первичным основанием для специалиста при определении административно-территориальной принадлежности адреса происшествия.

Задание 146

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите, какие элементы нормативных правовых актов и регламентов взаимодействия специалист должен знать и применять для принятия решения о передаче данных о происшествии в ЦУКС субъекта РФ. Каковы ключевые критерии этого решения?

Задание 147

Дополните фразу: Использование резервных средств телекоммуникации для оповещения ЦУКС и ЕДДС по заранее подготовленным и доступным _____ — это алгоритм действий специалиста при сбое основного аппаратно-программного комплекса.

Задание 148

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Каковы основные действия специалиста при обнаружении неисправности (искрение, запах гари) в резервном средстве телекоммуникации (проводной телефон, блок питания) во время его использования для оповещения служб в аварийном режиме?

Задание 149

Прочитайте текст и установите соответствие между масштабом ЧС и инстанцией в ЦУКС, которой передаются данные в первую очередь.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Масштаб ЧС		Инстанция	
А	Локальная (в пределах объекта).	1	ЦУКС субъекта РФ.
Б	Муниципальная.	2	ЕДДС муниципалитета.
В	Межмуниципальная.	3	Оперативный дежурный объекта (при наличии).

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 150

Прочитайте текст и установите последовательность анализа сообщения для выявления признаков ЧС.

- А) Выявление угрозы жизни и здоровью людей.
- Б) Определение типа происшествия.
- В) Оценка количества пострадавших/масштаба.
- Г) Сопоставление с формальными критериями из регламента.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 151

Дополните фразу: _____ является ключевым источником для формулировки сообщения для экстренных оперативных служб (ЭОС).

Задание 152

Дополните фразу: При обработке вызова о падении дерева на ЛЭП, обесточившем социальные объекты, службы _____ и _____ оповещаются в первую очередь.

Задание 153

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между типом информации, поступающей от заявителя, и элементом формализованного сообщения для ЦУКС/ЕДДС, в который она должна быть преобразована.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

-	Тип информации от заявителя	Элемент формализованного сообщения	
А	"Здесь горит цех №5 химического завода "Восход".	1	Характер и место ЧС (объект).
Б	"На месте примерно 5 пострадавших, двоих вынесли, они без сознания".	2	Предварительные данные о пострадавших.
В	"Взрыв был такой силы, что стекла повывибывало в соседних домах".	3	Масштаб и последствия, указывающие на признак ЧС.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 154

Прочитайте текст и установите соответствие между службой и ее функциональным назначением.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Служба		Функциональное назначение	
А	ЭОС (01, 02, 03).	1	Ликвидация последствий аварий на коммунальных сетях.
Б	АВС ЖКХ.	2	Непосредственное оперативное реагирование на угрозы жизни и здоровью.
В	ЕДДС.	3	Координация всех служб на территории муниципалитета.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 155

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Основная цель использования IP-телефонии в ЦОВ:

- А) Дешевизна звонков.
- Б) Интеграция с ИС, автоматическое определение номера и создание карточки вызова.
- В) Возможность видеозвонков.
- Г) Простота использования.

Задание 156

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как принцип работы Информационного комплекса поддержки принятия решений (ИКППР) помогает

специалисту в определении необходимости присвоения признака ЧС? Какие данные он анализирует?

Задание 157

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие данные обязательно должны быть включены в сформированное для передачи сообщение о происшествии с признаком ЧС? (Выберите три).

- А) Время поступления первоначального вызова.
- Б) ФИО диспетчера.
- В) Точный адрес и координаты.
- Г) Количество задействованных единиц техники.
- Д) Установленные признаки ЧС (по каким критериям).

Ответ.

Обоснование.

Задание 158

Прочитайте текст и установите последовательность управления вызовом при одновременном разговоре с пострадавшим, координатором поисково-спасательного отряда и дежурным ЕДДС.

- А) Введение в курс дела нового участника.
- Б) Постановка одного участника на удержание.
- В) Четкое обозначение, к кому обращается диспетчер.
- Г) Ответ на срочный вопрос.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 159

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Каковы правила речевого взаимодействия при оповещении служб по резервным каналам связи (телефон) в условиях стресса и нештатной ситуации? Как обеспечить достоверность получаемой информации?

Задание 160

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. При получении сообщения о происшествии на границе двух муниципальных районов, как определяется ЕДДС для первоначального оповещения и почему?

ПК 2.1 Определять перечень служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием.

Задание 161

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между типом экстренной оперативной службы (ЭОС) и ее примерным составом или функциями в контексте определения необходимости оповещения.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Тип экстренной оперативной службы		Функции определения необходимости оповещения	
А	Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования (ЕДДС)	1	Координирует действия всех оперативных служб на территории города/района, является центральным узлом управления при ЧС.
Б	Аварийно-восстановительная служба городских инженерных сетей (АВС)	2	Осуществляет ликвидацию последствий на коммунальных объектах (прорывы водопровода, утечки газа, отключения электроэнергии).

В	Поисково-спасательная служба (ПСС) МЧС России	3	Проводит поисково-спасательные работы в природной среде, при обрушениях зданий, на водных объектах.
----------	--	----------	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 162

Прочитайте текст и установите последовательность первоочередных действий специалиста при получении повторного звонка, уточняющего место происшествия (ДТП на трассе).

- А) Сравнить новые координаты или ориентиры с первоначально внесенными в карточку вызова данными.
- Б) Завершить взаимодействие с первым абонентом, соблюдая речевой этикет.
- В) Принять входящий вызов, идентифицировать его как относящийся к уже зарегистрированному происшествию.
- Г) Немедленно уточнить и передать корректные данные всем уже оповещенным службам (ГИБДД, Скорая).
- Д) Внести изменения в карточку вызова в информационной системе.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--

Задание 163

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. При поступлении вызова о замыкании электропроводки и возгорании в подвале жилого дома специалист, после сбора первичных данных, должен в первую очередь оповестить:

- А) Ремонтную службу управляющей компании.
- Б) Единую дежурно-диспетчерскую службу (ЕДДС) района.
- В) Аварийную газовую службу.
- Г) Пожарно-спасательное подразделение (пожарную охрану).

Ответ.

Обоснование.

Задание 164

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. В случае полного отказа автоматизированной системы оповещения служб специалист должен оповестить ЭОС вручную. Какое знание является для этого ключевым?

- А) Знание алгоритмов построения баз данных.
- Б) Знание перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, их функций и контактных данных (телефонов дежурных смен).
- В) Знание правил русской устной речи.
- Г) Знание принципа работы IP-телефонии.

Ответ.

Обоснование.

Задание 165

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой из нормативных правовых актов является основным для определения обязанностей и порядка взаимодействия ЕДДС при оповещении?

- А) Федеральный закон "О пожарной безопасности".
- Б) Федеральный закон "О связи".
- В) Постановление Правительства РФ "О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций" (Положение о РСЧС).
- Г) Трудовой кодекс РФ.

Ответ.

Обоснование.

Задание 166

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. При поступлении вызова о падении дерева на проезжую часть с обрывом проводов электросети и блокировкой движения, специалист ЦОВ, формируя сообщение для ручного оповещения (при сбое АПС), обязан включить в него следующие обязательные элементы. Выберите верные:

- А) Точный адрес (перекресток, километр трассы) с ориентирами.
- Б) Характер происшествия (дерево упало, провода оборваны).
- В) ФИО и номер телефона звонящего.
- Г) Информацию о возможных пострадавших (если есть).
- Д) Погодные условия на момент звонка.
- Е) Требуемый состав сил и средств (например, "необходима автовышка и бригада энергетиков").

Ответ.

Обоснование.

Задание 167

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие умения напрямую задействованы в процессе ручного (резервного) оповещения служб через средства телекоммуникации при отказе основной системы? Выберите верные:

- А) Умение управлять речевым взаимодействием с несколькими участниками.
- Б) Умение набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 зн./мин.
- В) Умение находить контактные данные ДДС ЭОС и АВС.
- Г) Умение работать с информационными системами поддержки принятия решений.
- Д) Умение использовать средства телекоммуникации для оповещения.

Ответ.

Обоснование.

Задание 168

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. При обработке вызова о ДТП с легковым автомобилем в кювете за городом, из каких источников знаний специалист должен определить возможный дополнительный перечень служб для оповещения (помимо ГИБДД и Скорой)? Выберите верные:

- А) Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их территориальная ответственность.
- Б) Соглашения о взаимодействии со спасательными формированиями в зоне обслуживания ЦОВ.
- В) Знание принципа работы IP-телефонии.
- Г) Перечень общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к ПСР.
- Д) Формализованные классификаторы, применяемые в ЦОВ.

Ответ.

Обоснование.

Задание 169

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите последовательность и содержание ваших действий как специалиста, если после оповещения пожарной охраны и скорой помощи о возгорании в квартире на первом этаже панельной девятиэтажки, поступает повторный звонок от другого человека, который сообщает, что из подъезда валит густой дым, и люди на верхних этажах кричат о помощи с балконов.

Задание 170

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Объясните, как взаимосвязаны знания о формализованных классификаторах, применяемых в ЦОВ, и навык сравнения данных о происшествии, полученных повторно, с первоначальными данными. Приведите пример.

Задание 171

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие меры электробезопасности должен соблюдать специалист при использовании резервных средств телекоммуникации (проводной телефон, рация) для оповещения служб в аварийном режиме работы ЦОВ? Обоснуйте необходимость каждой меры.

Задание 172

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите, как умение управлять речевым взаимодействием, когда участниками коммуникации являются несколько человек, применяется в ситуации одновременного оповещения по громкой связи (селектору) ЕДДС и нескольких ЭОС о крупном ДТП с опасным грузом.

Задание 173

Дополните фразу: Использование данных из _____ и _____ — это способ, с помощью которого специалист точно определяет перечень служб для оповещения.

Задание 174

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Составьте и запишите устное сообщение для оповещения дежурного ЕДДС о происшествии, полученное от первого звонящего. Ситуация: "Только что на перекрестке улиц Ленина и Советской столкнулись грузовик и автобус. Из автобуса выбегают люди, некоторые держатся за головы, есть крики. Грузовик перевозил какие-то канистры, одна упала и течет. Пробка огромная". Сформулируйте сообщение, исходя из необходимости четкости, полноты и лаконичности.

Задание 175

Дополните фразу: Знание _____ экстренных оперативных служб (ЭОС) — это критически важный аспект работы специалиста для предотвращения ошибок в оповещении.

Задание 176

Дополните фразу: Использование навыка направления вызова в _____ после оповещения всех экстренных служб — это необходимые действия специалиста при крупной аварии на теплотрассе в городе зимой.

Задание 177

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. При поступлении двух последовательных вызовов о ДТП на загородной трассе (первый — об одном пострадавшем, второй, через 2 минуты с того же места, — о второй аварийной машине с людьми в кювете), специалист ЦОВ при формировании сообщения для экстренных служб обязан включить в него следующие обязательные элементы. Выберите верные:

- А) Уточнённое и точное место (километр трассы) с новыми ориентирами (наличие кювета, вторая машина).
- Б) Полную и актуализированную характеристику происшествия (два ДТП, как связанных, одна машина в кювете).
- В) Информацию о количестве пострадавших с учётом данных обоих звонков («один пострадавший + люди во второй машине», если точное число не ясно — «возможны дополнительные пострадавшие»).
- Г) Требуемый состав сил и средств с учётом новой информации (например, «необходимо увеличение числа бригад скорой помощи, дополнительные аварийные службы, возможно, спецтехника для извлечения из кювета»).
- Д) ФИО и номер телефона второго звонящего.
- Е) Признак осложнения обстановки («имеется информация о ранее не обнаруженных участниках ДТП»).

Ответ.

Обоснование.

Задание 178

Дополните фразу: Знание _____ — это ключевой фактор, влияющий на эффективность и безопасность при определении и оповещении служб в устной и письменной речи.

Задание 179

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Два основных принципа, которые должны лежать в основе работы информационного комплекса поддержки принятия решений (ИСППР) для помощи специалисту ЦОВ в определении перечня служб для оповещения, это:

- А) Актуальность и полнота данных: система должна предоставлять самую свежую информацию (включая карты, схемы коммуникаций, текущую обстановку) и максимально полные данные о происшествии для точной оценки.
- Б) Структурированность и однозначность: информация в системе должна быть четко организована по категориям (тип ЧС, локация, опасные факторы), позволяя алгоритмизировать процесс выбора служб и минимизируя субъективную ошибку.
- В) Скорость обработки запроса: система обязана формировать рекомендации в режиме реального времени, без задержек, критичных для реагирования.
- Г) Интуитивно понятный интерфейс: интерфейс системы должен быть простым, с наглядными подсказками и минимумом действий для получения результата в стрессовой ситуации оператора.
- Д) Автоматизация и рекомендательный характер: система должна на основе введенных данных (адрес, характер ЧС) автоматически предлагать типовой перечень необходимых служб, оставляя специалисту право на окончательную корректировку.
- Е) Надежность и резервирование: система должна обладать максимальной устойчивостью к сбоям и иметь резервные каналы работы, так как используется в условиях чрезвычайной ситуации.

Ответ.

Обоснование.

Задание 180

Дополните фразу: Привлечение добровольческой организации согласно _____ — это часть алгоритма действий специалиста при обработке вызова о потерявшемся ребенке после оповещения первоочередных служб.

Задание 181

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между службой и её основной функцией при реагировании на ЧС.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Служба		Функции при реагировании на ЧС	
А	Единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС)	1	Непосредственное тушение пожара, спасение людей.
Б	Экстренная оперативная служба (напр., Пожарная охрана МЧС)	2	Координация действий всех служб на территории муниципального образования, первичный сбор информации.
В	Аварийно-восстановительная служба (напр., Горэнерго)	3	Локализация технических аварий на коммунальных сетях, восстановление электроснабжения.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 182

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность передачи сообщения о происшествии с использованием аппаратно-программных средств.

- А. Ввод и формализация данных о происшествии в систему.
- Б. Выбор службы-адресата по территориальному и функциональному признаку.
- В. Получение подтверждения о доставке сообщения от системы.
- Г. Автоматическая регистрация факта передачи в журнале событий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 183

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. При поступлении уточняющих данных о ДТП с пострадавшими после первоначального оповещения скорой помощи и ГИБДД, специалист должен в первую очередь:

- 1) Занести информацию в базу данных и ждать запроса от служб.
- 2) Немедленно проинформировать все ранее оповещенные службы о новых данных.
- 3) Дозвониться лично руководителю дежурной смены МЧС.
- 4) Отправить уточняющее сообщение только самой ближайшей к месту службе.

Ответ.

Обоснование.

Задание 184

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. В случае полного отказа основного аппаратно-программного комплекса для передачи вызова, приоритетным резервным средством для оповещения ЭОС является:

- 1) Электронная почта.
- 2) Персональный мобильный телефон оператора.
- 3) Выделенная проводная линия связи или резервный пульт.

4) Мессенджер в социальной сети.

Ответ.

Обоснование.

Задание 185

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой нормативный акт является базовым для регламентации деятельности единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) муниципального образования?

- 1) Трудовой кодекс РФ.
- 2) Федеральный закон "О пожарной безопасности".
- 3) Федеральный закон "О связи".
- 4) Постановление Правительства РФ, утверждающее Положение о ЕДДС.

Ответ.

Обоснование.

Задание 186

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие элементы должны быть обязательно зарегистрированы в системе как факт передачи сообщения в ЭОС? Выберите два верных ответа.

- 1) Фамилия оператора, принявшего первичный вызов.
- 2) Временная метка (дата и время передачи).
- 3) Список всех служб города.
- 4) Идентификатор адресата (наименование службы или код).

Ответ.

Обоснование.

Задание 187

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. При управлении речевым взаимодействием в режиме конференцсвязи с несколькими службами, специалист должен: Выберите два верных ответа.

- 1) Представиться и четко обозначить тему вызова.
- 2) Обращаться одновременно ко всем, не выделяя конкретных собеседников.
- 3) Давать слово и задавать вопросы конкретным службам поочередно.
- 4) Минимизировать свои реплики, позволив службам общаться между собой напрямую.

Ответ.

Обоснование.

Задание 188

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие знания необходимы специалисту для ручного (при сбое) поиска контактных данных нужной ЕДДС? Выберите два верных ответа.

- 1) Принцип работы IP-телефонии.
- 2) Территориальная ответственность конкретной ЕДДС (район, городской округ).
- 3) Алгоритмы построения баз данных.
- 4) Административно-территориальное деление зоны обслуживания.

Задание 189

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ, и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Автоматическая регистрация факта передачи вызова в экстренную оперативную службу (ЭОС) критически важна прежде всего потому, что она:
А) Является неукоснительным требованием нормативных документов, предписывающих документально фиксировать каждый этап обработки вызова для последующего контроля и отчётности.

- Б) Позволяет аналитикам впоследствии изучить хронологию событий и оценить скорость реагирования системы.
 - В) Снижает нагрузку на оператора, избавляя его от необходимости делать ручную отметку в стрессовой ситуации.
 - Г) Исключает риск, что оператор забудет или ошибётся при ручной регистрации передачи вызова.
- Ответ.
Обоснование.

Задание 190

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. При необходимости срочно проинформировать уже задействованные службы о поступлении нового значимого факта (например, об угрозе обрушения конструкции на месте ДТП), последовательность действий специалиста ЦОВ должна быть следующей:

- А) Немедленно уточнить и зафиксировать новый факт, после чего по каналам экстренной связи передать всем задействованным службам чёткое дополнение к первоначальной информации с указанием новых рисков и рекомендаций.
- Б) Внести новую информацию в карточку происшествия и дождаться, когда руководитель смены утвердит её для рассылки службам.
- В) По завершении обработки первичного вызова подготовить сводное сообщение, включающее как старые, так и новые данные, и разослать его.
- Г) Передать информацию старшему дежурному смены для принятия им решения о необходимости и способе информирования служб.

Ответ.
Обоснование.

Задание 191

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Каковы основные правила электробезопасности, которые должен соблюдать специалист при использовании резервных средств телекоммуникации (проводных телефонов, аппаратуры)?

Задание 192

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какую роль играют формализованные классификаторы (типы ЧС, виды служб, коды территорий) в процессе автоматизированной передачи данных о происшествии?

Задание 193

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему при передаче сообщения в аварийно-восстановительные службы (АВС) критически важно максимально точно указать характер аварии (например, "обрыв ЛЭП", "прорыв теплотрассы", "утечка газа")?

Задание 194

Дополните фразу: Следование _____ — это основные принципы информационного взаимодействия между ЦОВ и ЦУКС МЧС.

Задание 195

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалист должен координировать действия нескольких служб на этапе передачи первичного сообщения, если ситуация требует одновременного привлечения, например, пожарных, скорой помощи и полиции?

Задание 196

Дополните фразу: _____ — это причина, по которой регламенты предписывают дублировать вызов в ЕДДС даже при прямой отправке в оперативные службы.

Задание 197

Дополните фразу: Автоматическая передача _____ в ЦУКС — это обязательное действие системы при срабатывании признака «Чрезвычайная ситуация».

Задание 198

Дополните фразу: Основная сложность _____ заключается в обеспечении четкой, последовательной и полной передачи информации всем участникам при одновременном общении.

Задание 199

Дополните фразу: Использование _____ для привлечения волонтерских организаций — это действие, сопряженное с рисками для поисково-спасательной операции.

Задание 200

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите алгоритм действий специалиста при сбое в автоматической рассылке сообщений, когда необходимо вручную оповестить три различные экстренные службы.

Задание 201

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между психологическим состоянием заявителя и рекомендуемыми действиями специалиста по приему вызова.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Психологическое состояние заявителя		Рекомендуемые действия заявителя	
1	Паника, истерика	А	Говорить четко, спокойно, использовать короткие простые фразы, задавать конкретные вопросы («Ты один?», «Видишь ли ты рядом большой магазин?»).
2	Апатия, замедленная речь	Б	Дать выговориться, не перебивать, после снижения накала эмоций мягко, но уверенно вернуть к сбору информации
3	Агрессия, обвинения в адрес оператора	В	Четко обозначить свою роль помощника, использовать «мы»-формулы («Сейчас мы вместе во всем разберемся»), повысить темп речи для мобилизации внимания
4	Детский плач, невозможность назвать адрес	Г	Повысить голос для привлечения внимания (но не кричать), использовать команды («Вдохните!», «Посмотрите вокруг и скажите, что видите!»), разорвать цикл паники

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 202

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между видом справочно-информационного ресурса и его назначением при обработке экстренного вызова.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Элементы		Назначение	
1	Геоинформационная система (ГИС).	А	Уточнение точных координат и подъездных путей к месту происшествия.
2	База данных экстренных служб и их зон ответственности.	Б	Определение, какая именно специализированная служба (газовая, тепловая, МЧС) должна быть задействована.
3	Электронный справочник опасных объектов и веществ.	В	Предоставление заявителю контактов волонтерских отрядов для поиска пропавшего человека в лесу.
4	База данных общественных поисково-спасательных организаций.	Г	Передача заявителю информации о первоочередных действиях при утечке конкретного химического вещества.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 203

Прочитайте текст и установите последовательность передачи справочной информации заявителю, сообщившему об утечке бытового газа в подъезде.

Действия:

- А. Сообщить о необходимости оповестить соседей, не используя электрические звонки.
- Б. Уточнить адрес и этаж.
- В. Рекомендовать немедленно покинуть помещение и здание, не создавая паники.
- Г. Запретить использование любых электроприборов, включая мобильный телефон внутри помещения.
- Д. Предложить оценить обстановку снаружи (сильный запах, видимые повреждения) и ждать прибытия аварийной службы в безопасном месте.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 204

Прочитайте текст и установите последовательность действий специалиста при первичном приеме вызова от явно дезориентированного или находящегося в состоянии стресса заявителя.

Действия:

- А. Представиться, назвать номер вызова для создания ощущения контроля.
- Б. Установить эмоциональный контакт, показать готовность помочь («Я вас слушаю, помогу»).
- В. Определить суть происшествия (что случилось?).
- Г. Уточнить адрес (место) происшествия.
- Д. Передать вызов в службу жизнеобеспечения, продолжая поддерживать связь с заявителем.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 205

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. При поступлении вызова о пожаре в частном доме от пожилой женщины, которая говорит сбивчиво и плачет, наиболее важным первым действием специалиста является:

- А. Немедленно начать вводить данные в систему информационного обслуживания.
- Б. Спокойно, но твердо перебить заявительницу, чтобы задать четкие вопросы об адресе.
- В. Использовать медленный темп речи и пониженную тональность голоса, чтобы успокоить заявительницу, и спросить: «Вы сейчас в безопасности?».
- Г. Сразу передать вызов пожарной службе, так как время критично.

Ответ.

Обоснование.

Задание 206

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Для наиболее точного определения места дорожно-транспортного происшествия на трассе заявителем, который не знает километровых столбов, специалист должен в первую очередь попросить его:

- А. Оценить интенсивность движения вокруг.
- Б. Назвать последний увиденный населенный пункт или дорожный знак.
- В. Указать марку и цвет своего автомобиля.
- Г. Опросить других участников ДТП.

Ответ.

Обоснование.

Задание 207

Дополните фразу: Основная цель использования _____ при общении с заявителем заключается в создании и поддержании оптимального психологического контакта и управлении его эмоциональным состоянием.

Задание 208

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. При поступлении вызова от ребенка, который сообщает, что родителю стало плохо (не дышит, не отвечает), и не может назвать адрес, какие действия специалиста являются обязательными?

- А. Начать незамедлительно инструктировать ребенка по проведению сердечно-легочной реанимации (СЛР).
- Б. Использовать функцию определения номера (АОН) и/или запрос у оператора связи для установления адреса.
- В. Успокоить ребенка, сказав, что сейчас все решим, и спросить, видит ли он за окном что-то особенное (вывеску, цвет дома).
- Г. Спросить у ребенка, знает ли он свой домашний адрес полностью или только улицу.
- Д. Немедленно передать вызов в скорую помощь, даже без точного адреса.

Ответ.

Обоснование.

Задание 209

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие знания из перечисленных являются

необходимыми для корректной передачи заявителю «справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения угроз» при сообщении о запахе газа?

- А. Основы конфликтологии.
- Б. Содержание рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (методических документов).
- В. Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации.
- Г. Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи.
- Д. Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений.

Ответ.

Обоснование.

Задание 210

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. При обработке вызова о заблудившемся в лесу человеке (от его родственника), специалист, помимо направления вызова в МЧС, должен предоставить справочную информацию. Какие варианты такой информации передаст специалист?

- А. Дать прямой телефон районного отдела полиции.
- Б. Сообщить контакты общественных поисково-спасательных организаций (ПСО), работающих в данном регионе.
- В. Посоветовать родственнику самостоятельно организовать поисковую группу.
- Г. Рекомендовать уточнить у заявителя последнюю известную точку маршрута и передать эти данные прибывающим спасателям.
- Д. Проинструктировать, как вести SMS-переписку с заблудившимся для экономии заряда его телефона.

Ответ.

Обоснование.

Задание 211

Дополните фразу: Использование _____ для определения местоположения — это ключевой метод в алгоритме действий специалиста при работе с заявителем, находящимся в неадекватном состоянии.

Задание 212

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Соблюдение «этических норм общения и речевого этикета» является важным профессиональным требованием для специалиста по приему экстренных вызовов, потому что это:

- А) Необходимое условие, прямо прописанное в должностной инструкции и регламенте работы.
- Б) Ключевой фактор, позволяющий снизить эмоциональное напряжение звонящего, установить с ним доверительный контакт и получить максимально полную и точную информацию о происшествии.
- В) Способ поддержания положительного имиджа и репутации экстренной службы в глазах населения.
- Г) Средство профилактики профессионального выгорания и конфликтов для самого оператора.

Ответ.

Обоснование.

Задание 213

Дополните фразу: Использование не менее четырех конкретных _____ — это суть управления вызовом с применением функциональных возможностей телефонии.

Задание 214

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите, как специалист должен действовать при поступлении повторного вызова от одного и того же заявителя по одному и тому же происшествию, если заявитель агрессивно требует узнать, почему помощь еще не прибыла. Какие знания и умения необходимо применить?

Задание 215

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Раскройте содержание этапа «Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения угрозы». На примере вызова «Тонущий человек в водоеме» поясните, какие именно возможности может уточнить специалист и с какой целью.

Задание 216

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Объясните взаимосвязь между знаниями «правил русской речи» и эффективностью работы специалиста. Как ошибки в речи могут повлиять на результат обработки экстренного вызова?

Задание 217

Дополните фразу: Использование основных элементов _____ — это способ, с помощью которого специалист объективно определяет перечень служб для оповещения.

Задание 218

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Назовите не менее пяти категорий заявителей, при общении с которыми необходимо особо учитывать их психологические особенности согласно должностным знаниям. Для каждой категории укажите одну ключевую рекомендацию по построению коммуникации.

Задание 219

Дополните фразу: Знание _____ — это обязательное условие для защиты жизни и здоровья специалиста, а также обеспечения непрерывности его работы.

Задание 220

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите поэтапный процесс, как специалист, используя свои знания и навыки, превращает первичный эмоциональный вызов «Помогите! У нас тут все горит!» в четкую, зарегистрированную и направленную в службы информации. Какие ключевые вопросы он должен задать в первую очередь?

Задание 221

Прочитайте текст и установите соответствие между терминами, используемыми в документации по охране труда, и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Термины		Определения	
1	Специальная оценка условий труда (СОУТ)	А	Процедура информирования работников о безопасных методах и приемах выполнения работ.
2	Инструктаж по охране труда	Б	Повреждение организма человека, полученное при исполнении трудовых

			обязанностей.
3	Средства индивидуальной защиты (СИЗ)	В	Комплекс мероприятий по идентификации вредных и опасных производственных факторов.
4	Производственная травма	Г	Технические средства, используемые работником для предотвращения или уменьшения воздействия вредных факторов.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 222

Прочитайте текст и установите последовательность действий диспетчера при поступлении экстренного вызова о производственной травме на объекте. Расположите действия от первого к последнему.

- А) Зафиксировать точное место происшествия и характер травмы.
- Б) Принять вызов, представиться, уточнить номер телефона.
- В) Отправить к месту происшествия необходимые экстренные службы (скорую помощь, МЧС).
- Г) Дать краткие рекомендации по оказанию первой помощи, если это возможно и необходимо.
- Д) Завершить вызов, доложить о происшествии старшему смены.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 223

Дополните фразу: _____ является основным документом для определения тяжести несчастного случая при оформлении журнала регистрации.

Задание 224

Дополните фразу: Требования к рабочему месту диспетчера в первую очередь указываются в разделе _____ типовой инструкции по охране труда.

Задание 225

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие данные о происшествии диспетчер обязан максимально точно зафиксировать в электронном журнале (карточке) вызова на основе первичного сообщения? Выберите три верных ответа.

- А) Предполагаемая виновность руководителя работ.
- Б) Точный адрес (местонахождение) происшествия.
- В) Количество пострадавших и характер повреждений.
- Г) Погодные условия на момент происшествия.
- Д) Время поступления вызова.

Ответ.

Обоснование.

Задание 226

Прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. При разговоре с очевидцем чрезвычайной ситуации диспетчер должен использовать простые и понятные формулировки. Какие из перечисленных фраз соответствуют этому требованию? Выберите три верных ответа.

- А) "Опишите, что именно произошло, простыми словами".

- Б) "Произошла ли детонация взрывного устройства?".
- В) "Вы видите огонь, дым или чувствуете запах газа?".
- Г) "Имеются ли признаки асфиксии у пострадавших?".
- Д) "Сколько примерно людей находится в зоне происшествия?".

Ответ.

Обоснование.

Задание 227

Дополните фразу: Умение объяснить профессиональные термины _____ — это важный навык диспетчера для эффективного общения с заявителем.

Задание 228

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Объясните, какое значение для диспетчера имеет понимание раздела "Общие требования охраны труда" из своей должностной инструкции при приеме вызова о несчастном случае на другом предприятии.

Задание 229

Дополните фразу: Выделение _____ из сообщения заявителя — это ключевое действие диспетчера для корректного заполнения поля «Характер происшествия».

Задание 230

Дополните фразу: Использование _____ в диалоге с пострадавшим — это обязательное правило для диспетчера, обеспечивающее быстрое и точное понимание.

Задание 231

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите, как знание лексического минимума по теме "Средства пожаротушения" поможет диспетчеру при приеме вызова о возгорании в административном здании.

Задание 232

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие последствия может повлечь неправильное понимание диспетчером термина "зона химического заражения" при приеме вызова и передаче информации дежурной смене МЧС?

Задание 233

Прочитайте текст и установите соответствие между видами инструктажей по охране труда и ситуациями, в которых они проводятся для диспетчера.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Виды инструктажей		Ситуации для их проведения	
1	Вводный инструктаж.	А	При поступлении на работу перед первым выходом на смену.
2	Первичный инструктаж на рабочем месте.	Б	При введении в действие новых инструкций по охране труда.
3	Внеплановый инструктаж.	В	При приеме на работу, до начала трудовой деятельности в организации.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

Задание 234

Прочитайте текст и установите последовательность разделов, которые диспетчер должен изучить в инструкции по охране труда при ознакомлении с ней. Расположите от первого к последнему.

- А) Требования безопасности во время работы (основной алгоритм).
- Б) Общие требования охраны труда.
- В) Требования безопасности в аварийных ситуациях.
- Г) Требования безопасности перед началом работы.
- Д) Требования безопасности по окончании работы.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 235

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. При анализе причины несчастного случая, описанного в акте формы Н-1, диспетчер видит фразу: "Не были применены средства коллективной защиты". О чем это, скорее всего, свидетельствует?

- А) Пострадавший не надел каску.
- Б) Не был огражден опасный производственный участок.
- В) Вентиляционная система работала неэффективно.
- Г) Пострадавший не прошел медицинский осмотр.

Ответ.

Обоснование.

Задание 236

Прочитайте текст, выберите один правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какую информацию из должностной инструкции по охране труда диспетчер должен в первую очередь использовать при передаче данных о происшествии срочной связи?

- А) Пункт об ответственности за разглашение конфиденциальной информации.
- Б) Пункт о порядке действий в аварийной ситуации.
- В) Пункт о графике работы и перерывах.
- Г) Пункт о требованиях к состоянию здоровья.

Ответ.

Обоснование.

Задание 237

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. При чтении акта расследования несчастного случая диспетчеру необходимо понять обстоятельства. Какие фразы из акта прямо указывают на нарушения требований охраны труда и почему?

Задание 238

Прочитайте текст и установите соответствие между аббревиатурами, встречающимися в профессиональной документации, и их полным названием.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Аббревиатуры		Полное название	
1	ПБ	А	Средства индивидуальной защиты.
2	СИЗ	Б	Чрезвычайная ситуация.
3	ППБ	В	Правила пожарной безопасности.
4	ЧС	Г	Правила безопасности (охраны труда).

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4

Задание 239

Прочитайте текст и установите последовательность шагов диспетчера при оформлении служебной записки о несанкционированном отключении системы оповещения. Расположите действия от первого к последнему.

- А) Указать дату, время и суть обнаруженного нарушения.
- Б) Сформулировать предложение по устранению нарушения.
- В) Передать записку непосредственному руководителю (старшему смены).
- Г) Занести факт отключения в оперативный журнал.
- Д) Составить текст записки, указав возможные последствия.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 240

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Согласно инструкции по охране труда для диспетчеров запрещается размещать на рабочем месте посторонние предметы. Какова основная цель этого требования?

Задание 241. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Диспетчер должен уметь четко и понятно передавать информацию различным службам, а также поддерживать контакт с заявителями, обеспечивая их уверенность и понимание происходящего. Эмпатия и умение работать с людьми также играют значительную роль, так как часто диспетчеру приходится взаимодействовать с людьми, находящимися в стрессовых ситуациях.

Какой из следующих навыков наиболее важен для диспетчера?

- а. Умение работать в команде
- б. Коммуникационные навыки
- в. Знание иностранных языков
- г. Уточнение деталей

Ответ.

Обоснование.

Задание 242. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Специалист по приему экстренных вызовов должен создать атмосферу доверия и уверенности.

Что является первым шагом в процессе обработки вызова?

- а. Установление контакта
- б. Уточнение деталей
- в. Передача информации
- г. Знание иностранных языков

Ответ.

Обоснование.

Задание 243. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Работа диспетчера в сфере приема и обработки экстренных вызовов требует особого стиля общения, который обеспечивает эффективное взаимодействие с заявителями и коллегами. В данной профессии ключевыми аспектами являются ясность, эмпатия и профессионализм.

Какой стиль общения способствует сотрудничеству и доверию?

- а. Авторитарный
- б. Партнерский
- в. Негативный
- г. Либеральный

Ответ.

Обоснование.

Задание 244. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов сталкивается с агрессивным клиентом, важно помнить, что его реакция может существенно повлиять на исход общения и общее восприятие ситуации. Как диспетчеру следует реагировать на агрессивного клиента?

- а. Игнорировать его
- б. Оставаться спокойным и вежливым
- в. Прервать разговор
- г. Применить давления

Ответ.

Обоснование.

Задание 245. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое значение имеет командная работа для эффективного выполнения задач специалистом по приему и обработке экстренных вызовов?

Эталонный ответ:

Задание 246. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое влияние оказывает позитивная атмосфера в коллективе на психологическое состояние специалиста по приему и обработке экстренных вызовов?

Эталонный ответ:

Задание 247. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

В условиях постоянного давления и непредсказуемости экстренных ситуаций диспетчеры часто сталкиваются с эмоционально насыщенными и критическими моментами.

Какое качество наиболее важно для успешного диспетчера?

- а. Стрессоустойчивость
- б. Умение работать в одиночку
- в. Низкая самооценка
- г. Игнорирование проблемы

Ответ.

Обоснование.

Задание 248. Дополните фразу. «Стресс, возникающий в ситуации информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой ответственности за последствия принятых решений — это _____ стресс»

Ответ:

Задание 249. Дополните фразу. «Совокупность всех реакций организма, имеющих целью повышение его сопротивляемости, которое обеспечивается различными физиологическими и биохимическими средствами — это _____ синдром»

Ответ:

Задание 250. Дополните фразу. «Раздражительность, потеря аппетита, депрессия и пониженный интерес к межличностным отношениям относятся к _____ проявлениям стресса на рабочем месте»

Ответ:

Задание 251. Дополните фразу. «Набор личностных черт, определяющих устойчивость к

различным видам стрессов, называется _____»

Ответ:

Задание 252. Дополните фразу с большой буквы. « _____ способность понять и разделить чувства другого человека, что помогает диспетчеру установить контакт с звонящим и оказать необходимую поддержку»

Ответ:

Задание 253. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какова роль обратной связи в процессе работы специалиста по приему и обработке экстренных вызовов в команде?

Эталонный ответ:

Задание 254. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

На эффективное общение влияют различные факторы. Эффективная коммуникация предполагает использование как устных, так и невербальных средств (мимика, жесты, интонация, зрительный контакт). Стресс, перепады настроения, эмоциональное перенапряжение могут снижать эффективность общения. Умение совладать со стрессом и понимать собственные чувства важно для качественного взаимодействия. Важно отметить, что некоторые факторы могут как способствовать эффективному общению, так и создавать барьеры. Например, к барьерам относятся физические (шум, плохое освещение), социальные (различия в социальном статусе, образовании), эмоциональные состояния и другие.

Какие из следующих факторов влияют на эффективное общение?

- а. Невербальное поведение
- б. Эмоциональный интеллект
- в. Уровень шума в окружении
- г. Цвет одежды собеседника

Ответ.

Обоснование.

Задание 255. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как можно развить навыки эффективного общения в коллективе?

Эталонный ответ:

Задание 256. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как влияет эмоциональный интеллект на работу в команде специалиста по приему и обработке экстренных вызовов?

Эталонный ответ:

Задание 257. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какое из следующих качеств является ключевым для специалиста по приему экстренных вызовов?

- а. Ораторские навыки
- б. Эмоциональная устойчивость
- в. Высокая физическая подготовка
- г. Умение работать в одиночку

Ответ.

Обоснование.

Задание 258. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста, после конфликта с коллегой во время смены.

Действия:

1. Найдите возможность обсудить конфликт в спокойной обстановке.
2. Признайте свои чувства по поводу конфликта.

3. Постарайтесь найти решение, которое устроит обе стороны.
 4. После разрешения конфликта подумайте о том, что можно улучшить в будущем.
 Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 259. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста после трагического события (например, теракта).

Действия:

1. Общение с психологом: Обратитесь за поддержкой к специалисту по психическому здоровью.
2. Признание шока и горя: Позвольте себе почувствовать шок и горе от произошедшего.
3. Групповая поддержка: Участвуйте в группах поддержки для обмена опытом и эмоциями с другими диспетчерами.
4. Время на восстановление: Позаботьтесь о себе, выделяя время на отдых и восстановление.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 260. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между ситуациями и действиями, которые необходимо предпринять.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Общее чувство тревоги или беспокойства	А	Страх
2	Процесс приспособления к новым условиям.	Б	Адаптация
3	Внезапный приступ страха, сопровождающийся физическими симптомами.	В	Паническая атака

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 261. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из методов наиболее часто применяется при оказании экстренной психологической помощи?

- а. Активное слушание и эмоциональная поддержка
- б. Длительный психоанализ
- в. Групповая психотерапия
- г. Медитация

Ответ.

Обоснование.

Задание 262. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между ситуациями и действиями, которые необходимо предпринять.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

1	Ребенок звонит и сообщает о пожаре в доме, но не может точно сказать адрес.	А	Уточнить количество пострадавших и серьезность их состояния.
2	Очевидец звонит и сообщает о ДТП с пострадавшими на дороге.	Б	Успокоить ребенка, попросив его описать местоположение.
3	Звонок от жильца, который не может покинуть	В	Успокоить человека и дать

квартиру из-за сильного задымления.	инструкции по безопасному поведению.
-------------------------------------	--------------------------------------

А	Б	В

Задание 263. Дополните фразу. «Действия диспетчера, направленные на оказание эмоциональной помощи и поддержки звонящему в кризисной ситуации — это _____ поддержка»

Ответ:

Задание 264. Дополните фразу. «Член группы, чей авторитет, власть или полномочия безоговорочно признаются остальными членами малой группы, готовыми следовать за ним – это _____»

Ответ:

Задание 265. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Каковы основные признаки, указывающие на эмоциональное состояние заявителя?

Эталонный ответ:

Задание 266. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между различными аспектами стресса и его воздействиями на человека

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Физические или эмоциональные проявления стресса, такие как головные боли или тревога.	А	Адаптация к стрессу
2	Способность организма приспособиваться к стрессовым ситуациям.	Б	Симптомы стресса
3	Процесс, который помогает расслабиться и снять напряжение.	В	Релаксация

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 267. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Конфликты, которые способствуют принятию обоснованных решений и развитию отношений между субъектами конфликта. Они могут раскрывать важные проблемы, вовлекать участников в их решение, давать выход накопившимся негативным эмоциям, помогать индивидам совершенствоваться и использовать полученные знания и опыт.

Какие из следующих утверждений о конфликтах верны?

- а. Конфликты могут быть конструктивными.
- б. Все конфликты приводят к негативным последствиям.
- в. Конфликты могут помочь выявить скрытые проблемы.
- г. Конфликты всегда требуют вмешательства третьей стороны.

Ответ.

Обоснование.

Задание 268. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как можно оценить уровень стресса у заявителя во время обращения?

Эталонный ответ:

Задание 269. Дополните фразу. «Сознательная устремленность человека на выполнение тех или иных действий, обеспечивающая преодоление трудностей при достижении цели. Умение заставить себя действовать, даже когда не хочется — это _____»

Ответ:

Задание 270. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие

рекомендации можно дать заявителю для управления своим страхом в кризисной ситуации?

Эталонный ответ:

Задание 271. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — способность диспетчера сохранять спокойствие и эффективность в условиях стресса, что особенно важно при работе с экстренными вызовами»

Ответ:

Задание 272. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — это то, как человек воспринимает и оценивает сам себя, свои возможности и перспективы. Она играет ключевую роль в том, как мы мыслим, принимаем решения, реагируем в разных ситуациях и вообще позиционируем себя в обществе»

Ответ:

Задание 273. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие методы психологической поддержки можно предложить заявителю во время обращения?

Эталонный ответ:

Задание 274. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста при наплыве вызовов и возникновении стресса у диспетчера

Действия:

1. Признайте, что вы чувствуете напряжение.
2. Сделайте небольшую паузу, чтобы сделать глубокий вдох и успокоиться.
3. Вспомните положительные моменты из предыдущих смен, чтобы повысить мотивацию.
4. Поговорите с коллегами о своих чувствах для поддержки.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 275. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста при экстренном звонке о пропаже человека.

Действия:

1. Выяснить подробности о пропавшем (возраст, приметы, последнее известное местоположение).
2. Успокоить звонящего, подтвердив важность его обращения.
3. Рекомендовать ему не паниковать и предоставить информацию для передачи в полицию.
4. Зафиксировать все данные и передать их соответствующим службам.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 276. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста при разговоре с агрессивным клиентом.

Действия:

1. Активное слушание: Убедитесь, что вы понимаете проблемы клиента, не позволяя эмоциям взять верх.
2. Контроль голоса: Говорите спокойным и уверенным тоном, чтобы снизить напряжение.
3. Эмоциональная дистанция: Осознайте, что агрессия не направлена на вас лично.
4. Перерыв после разговора: Найдите минуту, чтобы восстановить душевное равновесие.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 277. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как можно использовать эмпатию для лучшего понимания обращения заявителя?

Эталонный ответ:

Задание 278. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность процесса формирования командного духа.

Действия:

1. Поддержка друг друга
2. Установление доверительных отношений
3. Совместное решение задач
4. Обсуждение успехов и неудач

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 279. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность этапов работы с клиентами в кризисной ситуации.

Действия:

1. Оценка ситуации клиента
2. Успокоение клиента и создание доверительной атмосферы
3. Завершение общения с учетом потребностей клиента
4. Предложение решений и поддержки

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 280. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность этапов оказания экстренной помощи в условиях катастрофы.

Действия:

1. Подготовка к взаимодействию с другими службами и организациями
2. Принятие экстренных мер по психологическому сопровождению пострадавших
3. Оказание первой психологической помощи
4. Проведение мероприятия по стабилизации состояния
5. Подведение итогов вмешательств

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 281. Прочитайте текст и установите последовательность. Установите последовательность действий специалиста при экстренном звонке с угрозой самоубийства.

Действия:

1. Постараться выяснить причины его состояния и предложить помощь.
2. Успокоить звонящего, проявив эмпатию и понимание.
3. Убедить человека не принимать радикальных решений и остаться на линии.
4. Сообщить информацию о ситуации специализированным службам (психологической помощи).

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 282. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — это устойчивые внутренние «правила реальности», которые человек считает истинными и опирается на них, когда думает, чувствует и действует. Они складываются из опыта, слов значимых людей, культурных норм и личных выводов — и дальше управляют тем, как мы интерпретируем происходящее

Ответ:

Задание 283. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалист по приему и обработке экстренных вызовов может использовать активное слушание для выявления потребностей заявителя?

Эталонный ответ:

Задание 284. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между различными аспектами стресса и его воздействиями на человека

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Физические или эмоциональные проявления стресса, такие как головные боли или тревога.	А	Симптомы стресса
2	Способность организма приспосабливаться к стрессовым ситуациям.	Б	Адаптация к стрессу
3	Особое эмоциональное состояние опустошенности, деперсонализации и ограниченных способностей к достижению успехов — это	В	Истощение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 285. Дополните фразу с большой буквы. « _____ - наука, изучающая закономерности проявления и развития психики как специфической формы отражения действительности »

Ответ:

Задание 286. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно сохранять спокойствие при общении с заявителем в стрессовой ситуации?

Эталонный ответ:

Задание 287. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой фактор наиболее значимо влияет на эффективность экстренной психологической помощи?

- а. Быстрота реагирования специалиста
- б. Социальный статус пострадавшего
- в. Пол и возраст пострадавшего
- г. Поддержка друг друга

Ответ.

Обоснование.

Задание 288. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из следующих методов может помочь в улучшении памяти?

- а. Многократное повторение информации
- б. Полное игнорирование информации
- в. Снижение уровня стресса
- г. Медиация

Ответ.

Обоснование.

Задание 289. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какой подход следует использовать при предоставлении рекомендаций по поведению на месте происшествия?

Эталонный ответ:

Задание 290. Дополните фразу. «Способность осознавать свои и чужие эмоции, понимать мотивы поведения и регулировать отношения с другими людьми — это _____ интеллект»

Ответ:

Задание 291. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — динамический процесс внутреннего, психологического и физиологического управления поведением, включающий его инициацию, направление, организацию, поддержку»

Ответ:

Задание 292. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какое поведение оператора может усугубить стрессовую ситуацию при общении с абонентом?

- а. Спокойный тон голоса
- б. Эмпатия и понимание
- в. Игнорирование жалоб абонента
- г. Совместное решение задач

Ответ.

Обоснование.

Задание 293. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какой эффект оказывает позитивное подкрепление на взаимодействие с заявителем?

Эталонный ответ:

Задание 294. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — кратковременное, бурно протекающее состояние сильного эмоционального возбуждения, возникающее в результате фрустрации или какой-либо иной, сильно действующей на психику причины, обычно связанной с неудовлетворением очень важных для человека потребностей»

Ответ:

Задание 295. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Эмоциональные отношения в коллективе является фундаментальным аспектом психологического климата, который влияет на производительность, коммуникацию, управление конфликтами, психическое здоровье сотрудников и долгосрочные результаты работы команды. Психологического климата это?

- а. Оценка эффективности работы команды
- б. Совокупность эмоциональных отношений в коллективе
- в. Уровень профессиональной подготовки сотрудников
- г. Невербальная коммуникация

Ответ.

Обоснование.

Задание 296. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Психологические тренинги для сотрудников становятся все более популярными в современных организациях. Эти мероприятия направлены на развитие личных и профессиональных навыков.

Психологические тренинги для сотрудников способствуют?

- а. Неэффективны
- б. Способствуют улучшению климата
- в. Увеличивают стресс
- г. Увеличивают конфликт

Ответ.

Обоснование.

Задание 297. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Интенсивный, иррациональный страх, связанный с конкретным объектом или ситуацией.	А	Страх
2	Общее чувство тревоги или беспокойства.	Б	Фобия
3	Внезапный приступ страха, сопровождающийся физическими симптомами.	В	Паническая атака

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 298. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно проводить анализ после завершения общения с заявителем?

Эталонный ответ:

Задание 299. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Физические симптомы, вызванные эмоциональным состоянием.	А	Страх неудачи
2	Процесс приспособления к новым условиям.	Б	Адаптация
3	Боязнь не оправдать ожидания.	В	Психосоматические реакции

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 300. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Общая эмоциональная реакция на неопределенность.	А	Физиологические реакции на страх
2	Увеличение частоты сердечных сокращений и потоотделение.	Б	Тревога
3	Методы, помогающие справиться со страхом.	В	Прислушаться к себе, прослушивание приятной, успокаивающей музыки, медитация, дыхательные упражнения.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 301. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из следующих методов управления временем наиболее эффективен?

- а. Постоянная спешка
- б. Составление списка задач
- в. Откладывание задач на потом
- г. Медиация

Ответ.

Обоснование.

Задание 302. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как уверенность специалиста по приему и обработке экстренных вызовов влияет на восприятие информации заявителем?

Эталонный ответ:

Задание 303. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	События, которые могут вызвать стресс, например, потеря работы или развод.	А	Эмоциональная регуляция
---	--	---	-------------------------

2	Способность контролировать свои эмоции в стрессовых ситуациях.	Б	Стрессовые события
3	Способность справляться с трудностями и сохранять спокойствие.	В	Психологическая устойчивость

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 304. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Способы, с помощью которых человек может адаптироваться к стрессу.	А	Адаптивные механизмы
2	Ситуации, требующие быстрой реакции и принятия решений.	Б	Психологические техники снятия стресса
3	Техники, такие как медитация или дыхательные упражнения.	В	Кризисные ситуации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 305. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Подготовка к работе в условиях высокого стресса.	А	Природа стресса
2	Основные причины и факторы, способствующие возникновению стресса.	Б	Психологическая подготовка
3	Влияние финансовых проблем на уровень стресса.	В	Экономический стресс

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 306. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как можно оценить эмоциональное состояние заявителя по его голосу?

Эталонный ответ:

Задание 307. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое значение имеет ясность формулировок в рекомендациях, данных заявителю?

Эталонный ответ:

Задание 308. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — это эмоция, которая возникает в ситуации угрозы биологическому или социальному существованию человека. Она направлена на источник опасности, который может быть как действительным, так и воображаемым»

Ответ:

Задание 309. Прочитайте текст и установите последовательность фаз эмоциональной реакции на страх. Расположите действия от первого к последнему.

Фазы:

1. Гнев
2. Отрицание
3. Печаль

4. Принятие

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 310. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалисту по приему и обработке экстренных вызовов следует реагировать на агрессивное поведение заявителя?

Эталонный ответ:

Задание 311. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — состояние эмоционального равнодушия, безразличия и бездеятельности»

Ответ:

Задание 312. Прочитайте текст и установите последовательность этапов работы со страхом перед ответственностью. Расположите действия от первого к последнему.

Этапы:

1. Осознание страха перед ответственностью
2. Анализ причин этого страха
3. Оценка прогресса и успехов
4. Установка маленьких целей для преодоления страха

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 313. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — способность достаточно быстро переключать внимание с одного объекта на другой.

Ответ:

Задание 314. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно учитывать культурные особенности при общении с разными заявителями?

Эталонный ответ:

Задание 315. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — эмоциональное состояние человека связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями, существующими, в течение длительного времени»

Ответ:

Задание 316. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — одна из важных категорий как общей, так и профессиональной этики, поскольку она выражает общественные и профессиональные связи специалиста и представляет собой совокупность его обязанностей перед государством, обществом, коллегами, профессией, клиентами и является отражением внутренней, моральной необходимости следования выполнения своих обязанностей»

Ответ:

Задание 317. Прочитайте текст и установите последовательность этапов обработки вызовов. Расположите действия от первого к последнему.

Этапы:

1. Оценка ситуации
2. Прием вызова
3. Передача информации соответствующим службам
4. Завершение общения с абонентом

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 318. Прочитайте текст и установите последовательность процессов обучения диспетчера. Расположите действия от первого к последнему.

Процессы:

1. Оценка потребностей в обучении
2. Проведение тренингов
3. Обратная связь от участников

4. Внедрение новых знаний в практику

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 319. Прочитайте текст и установите последовательность действий специалиста при звонке в случае похищения человека. Расположите действия от первого к последнему.

Действия:

1. Оценка ситуации и сбор информации
2. Уведомление служб
3. Успокоить звонящего
4. Поддержка звонящего

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 320. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что формирует роль социальной поддержки в коллективе?

- а. Увеличение чувства одиночества
- б. Повышение устойчивости к стрессу
- в. Снижение мотивации к работе
- г. Медиация

Ответ.

Обоснование.

Задание 321. Прочитайте текст и установите последовательность процессов принятия решения. Расположите действия от первого к последнему.

Процессы:

1. Анализ вариантов
2. Сбор информации
3. Принятие решения
4. Оценка последствий

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 322. Дополните фразу. «Группа людей, объединенных совместной деятельностью, имеющих социально полезную цель и определенную структуру управления — это _____»

Ответ:

Задание 323. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое значение имеет быстрая связь специалиста с экстренными службами в стрессовых ситуациях?

Эталонный ответ:

Задание 324. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно передавать четкие инструкции заявителю в экстренной ситуации?

Эталонный ответ:

Задание 325. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из перечисленных принципов является ключевым при оказании экстренной психологической помощи?

- а. Оказание помощи как можно быстрее, даже без учета потребностей пострадавшего
- б. Поддержание атмосферы безопасности и доверия
- в. Полное игнорирование эмоционального состояния пострадавшего
- г. Распределение ролей и обязанностей

Ответ.

Обоснование.

Задание 326. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как успокоить пациента в экстренном состоянии, если он проявляет агрессию?

- а. Дать ему выплеснуть эмоции и высказаться
- б. Демонстративно отвернуться от пациента и игнорировать его
- в. Найти успокоительное
- г. Полное игнорирование

Ответ.

Обоснование.

Задание 327. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно учитывать индивидуальные особенности заявителей при передаче информации?

Эталонный ответ:

Задание 328. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какие главные действия при оказании помощи плачущему пациенту?

- а. выслушать и обеспечить выход эмоций
- б. вывести в отдельное помещение
- в. выполнить массаж
- г. медиация

Ответ.

Обоснование.

Задание 329. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какое влияние оказывает уверенность специалиста по приему и обработке экстренных вызовов на восприятие информации заявителем?

Эталонный ответ:

Задание 330. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — это способность очаровывать людей, притягивать внимание и вдохновлять на действия»

Ответ:

Задание 331. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как анализировать взаимодействие с заявителями для улучшения психологической подготовки специалиста по приему и обработке экстренных вызовов?

Эталонный ответ:

Задание 332. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — это кратковременная эмоциональная вспышка, проявляется через плач, крики, жалобы, потерю самоконтроля и другие формы эмоционального поведения»

Ответ:

Задание 333. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Ваша первая экстренная ситуация! Звонит бабушка из 56 квартиры и кричит: «ПОЖАР!». Какие ваши дальнейшие действия?

- а. Спокойно посоветовать купить огнетушитель, дать адреса магазинов
- б. Уточнить адрес: улицу, номер дома, квартиру и место пожара, узнать имя и номер телефона обратившегося. Оперативно передать информацию в пожарную службу
- в. Уточнить, кто звонит и порекомендовать самостоятельно обратиться в пожарную службу
- г. Демонстративно отвернуться от пациента и игнорировать его

Ответ.

Обоснование.

Задание 334. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

У вас сегодня было, как минимум, два вызова, которые вы отработали. Теперь это дело нужно зафиксировать. Каким образом это нужно сделать?

- а. Внести информацию в журнал, где указать: дату и время вызова, причину аварии, действия аварийной бригады
- б. Снять видео в соцсети и рассказать о вызовах
- в. Ничего не делать, было и было
- г. Рассказать коллегам

Ответ.

Обоснование.

Задание 335. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. После заполнения журнала собирается небольшое собрание, где коллеги выясняют, какой главный показатель успешности работы диспетчерской службы. Как бы вы ответили на вопрос?

- а. Время реагирования на аварийные вызовы
- б. Количество обращений за месяц
- в. Общее время, проведенное в разговорах с жителями
- г. Количество обращений за неделю

Ответ.

Обоснование.

Задание 336. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Набор симптомов, указывающих на умственное и физическое истощение человека, причиной которого является хроническое переутомление, называется...

- а. Синдром сниженной работоспособности
- б. Тайм-синдром
- в. Симптом эмоционального выгорания
- г. Конфликт

Ответ.

Обоснование.

Задание 337. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что относят к активным стратегиям преодоления стресса?

- а. Избегание стрессовых ситуаций
- б. Тщательный анализ возможных вариантов решения трудной ситуации
- в. Уход от стрессовых ситуаций
- г. Полное игнорирование

Ответ.

Обоснование.

Задание 338. Дополните фразу. «Особый тип телефонного звонка, предназначенный для случаев, когда требуется немедленная помощь экстренных службы — это _____ вызов»

Ответ:

Задание 339. Прочитайте текст и установите последовательность действий специалиста при звонке в случае теракта в торговом центре. Расположите действия от первого к последнему.

Действия:

1. Оценка ситуации
2. Инструктаж звонящего
3. Поддержка звонящего
4. Сбор дополнительной информации

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 340. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — это человек, который обладает специализированными навыками и знаниями в своей профессии и может выполнять свою работу на высоком уровне»

Ответ:

Задание 341. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Общение, которое осуществляется с помощью слов и языка.	А	Вербальное общение
2	Способ общения, в котором используются жесты, мимика и другие невербальные сигналы.	Б	Невербальное общение
3	Умение внимательно слушать собеседника, показывая интерес и понимание его мыслей и чувств.	В	Активное слушание

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 342. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	Способность понимать и разделять чувства другого человека, ставить себя на его место.	А	Конфликт
2	Ситуация, в которой возникают противоречия между двумя или более сторонами, что может приводить к напряженности.	Б	Коммуникативные барьеры
3	Факторы, которые мешают эффективному общению и могут возникать из-за различий в восприятии, языке или культурных особенностях.	В	Эмпатия

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 343. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалист по приему и обработке экстренных вызовов может определить приоритет действий заявителя на месте происшествия?

Эталонный ответ:

Задание 344. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — нравственное качество человека включающее правдивость, принципиальность, верность принятым обязательствам, субъективную убежденность в правоте проводимого дела, искренность перед другими и самим собой в отношении тех мотивов, которыми человек руководствуется, признание и соблюдение прав других людей на то, что им законно принадлежит»

Ответ:

Задание 345. Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и

запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Часто в общении вербальные и невербальные сигналы взаимодействуют, формируя либо согласованное сообщение, либо противоречивый сигнал. Наиболее эффективной считается коммуникация, в которой вербальные и невербальные сигналы согласованы и усиливают друг друга.

Укажите ключевые компоненты невербального общения.

- а. Жесты
- б. Интонация голоса
- в. Выражение лица
- с. Содержание речи

Ответ.

Обоснование.

Задание 346. Дополните фразу с большой буквы. « _____ — это нравственное качество человека, воплощающее твердость характера, верность идеалу и самому себе при столкновении с несправедливостью, опасностью, которые угрожают его жизни и благополучию. Выражается в способности человека действовать решительно, преодолевая страх, в опасной и сложной обстановке; в умении мобилизовать все свои силы, в том числе в отстаивании гражданской позиции.

Ответ:

Задание 347. Дополните фразу. «Психологическое состояние человека, возникшее под влиянием специфической ситуации в профессиональной деятельности, - это _____ стресс»

Ответ:

Задание 348. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какова роль специалиста по приему и обработке экстренных вызов в координации действий разных служб на месте происшествия?

Эталонный ответ:

Задание 349. Прочитайте текст и установите последовательность этапов анализа ошибок. Расположите действия от первого к последнему.

Этапы:

- 1. Анализ причин ошибок
- 2. Выявление ошибок в работе
- 3. Разработка рекомендаций по исправлению
- 4. Внедрение изменений

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 350. Прочитайте текст и установите последовательность этапов формирования личной ответственности. Расположите действия от первого к последнему.

Этапы:

- 1. Установление личных целей
- 2. Осознание своей роли в команде
- 3. Принятие ответственности за результаты работы
- 4. Оценка достижений и неудач

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 351. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое из перечисленных условий способствует переходу стресса в дистресс?

- А. Положительный эмоциональный фон;
- б. Долгая продолжительность стрессорного воздействия, которая приводит к истощению адаптационного ресурса;

в. Положительный прогноз на будущее.

г. Оценка достижений и неудач

Ответ.

Обоснование.

Задание 352. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как называется частный случай психологического стресса, появляющийся в ситуации угрозы, обиды и др., а также в условиях конфликтных ситуаций?

а. Эмоциональный

б. Когнитивный

в. Информационный

г. Физический

Ответ.

Обоснование.

Задание 353. Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как называется начальный признак, при котором проявляется тормозное состояние в коре головного мозга, биологически необходимое для предотвращения истощения организма?

а. Утомления

б. Возбуждения

в. Напряжения

г. Давление

Ответ.

Обоснование.

Задание 354. Дополните фразу с большой буквы. «_____ — это состояние, когда человек часто чувствует тревогу и беспокойство»

Ответ:

Задание 355. Прочитайте текст и установите последовательность действий специалиста при звонке в случае взрыва в общественном месте. Расположите действия от первого к последнему.

Действия:

1. Запросить информацию о месте и времени угрозы.

2. Поддерживать связь с звонящим и информировать о дальнейших действиях.

3. Сообщить информацию о угрозе в правоохранительные органы.

4. Рекомендовать людям покинуть здание или место происшествия.

5. Уточнить, есть ли подозрительные предметы или люди.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 356. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему важно использовать ясные и простые инструкции для заявителя?

Эталонный ответ:

Задание 357. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как можно оценить уровень готовности заявителя следовать рекомендациям специалиста?

Эталонный ответ:

Задание 358. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалист по приему и обработке экстренных вызовов может установить доверие с заявителем в процессе общения?

Эталонный ответ:

Задание 359. Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между терминами и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1	хроническое состояние с подавленным настроением	А	Апатия
2	психологический дискомфорт из-за неудовлетворенных потребностей	Б	Депрессия
3	эмоциональное состояние, характеризующееся отсутствием интереса	В	Фрустрация

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 360.

Дополните фразу. «Состояние сильного аффекта, связанного с внезапным чувством страха или ужаса, может возникать как у одного человека, так и у группы или толпы, и при этом сознание почти полностью теряет способность контролировать эмоции и поведение, уступая место подсознательным реакциям — это _____»

Ответ:

Задание 361

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между формами взаимодействия в коллективе и их основным назначением.

Формы взаимодействия:

1. Совместное обсуждение задач и распределение ролей.
2. Передача информации по установленным каналам связи.
3. Принятие согласованных решений с учетом мнений участников.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Вид системы		Функционал	
А	Рабочее совещание	1	Совместное обсуждение задач и распределение ролей.
Б	Служебное взаимодействие	2	Передача информации по установленным каналам связи
В	Командная работа	3	Принятие согласованных решений с учетом мнений участников.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 362

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий сотрудника при включении в работу новой команды.

Действия:

- А) Ознакомиться с задачами и целями команды.
- Б) Уточнить распределение обязанностей между участниками.
- В) Представиться коллегам и установить рабочий контакт.
- Г) Приступить к выполнению своей части общего задания.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 363

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между участниками взаимодействия и их ролью в коллективе.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Тип документа		Содержание	
А	Руководитель	1	Формирует задачи и контролирует их выполнение.
Б	Член команды	2	Выполняет порученные функции и взаимодействует с коллегами.
В	Клиент	3	Обращается за услугой и предоставляет исходную информацию.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 364

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. В коллективе возникло разногласие при выполнении общего задания. Какое действие способствует эффективному командному взаимодействию?

- А) Игнорировать мнение коллег и действовать самостоятельно.
- Б) Спокойно обсудить проблему, выслушав все точки зрения.
- В) Передать ответственность руководителю и прекратить обсуждение.
- Г) Отказаться от выполнения своей части работы.

Ответ.

Обоснование.

Задание 365

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое условие является ключевым для эффективной работы в команде?

- А) Конкуренция между сотрудниками.
- Б) Четкое распределение обязанностей и взаимная ответственность.
- В) Минимальное общение между членами коллектива.
- Г) Выполнение задач без учета общего результата.

Ответ.

Обоснование.

Задание 366

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие навыки относятся к компетенции ОК 04? Выберите три варианта.

- А) Умение слушать и учитывать мнение коллег.
- Б) Способность работать только индивидуально.
- В) Навыки делового общения.
- Г) Умение распределять обязанности в группе.
- Д) Игнорирование корпоративных правил.
- Е) Конфликтное поведение.

Ответ.

Обоснование.

Задание 367

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие действия нарушают эффективное взаимодействие в коллективе? Выберите два варианта.

- А) Взаимная помощь коллегам.
- Б) Несоблюдение договоренностей.
- В) Открытое обсуждение рабочих вопросов.
- Г) Игнорирование указаний руководителя.

Ответ.

Обоснование.

Задание 368

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой стиль общения наиболее эффективен при взаимодействии с клиентами?

- А) Агрессивный.
- Б) Формальный и безличный.
- В) Вежливый, корректный и ориентированный на сотрудничество.
- Г) Пренебрежительный.

Ответ.

Обоснование.

Задание 369

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой принцип должен соблюдаться при передаче информации между коллегами?

- А) Передача информации выборочно.
- Б) Своевременность и достоверность.
- В) Передача только устно.
- Г) Соккрытие части данных.

Ответ.

Обоснование.

Задание 370

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какие действия способствуют сплоченности команды? Выберите два варианта.

- А) Совместное обсуждение результатов работы.
- Б) Перекладывание ответственности на других.
- В) Взаимная поддержка в сложных ситуациях.
- Г) Создание конфликтов внутри группы.

Ответ.

Обоснование.

Задание 371

Дополните фразу: «Умение работать в коллективе важно, так как оно позволяет эффективно _____ задачи и достигать общих целей».

Задание 372

Дополните фразу: «Коммуникация между сотрудниками обеспечивает обмен _____ и предотвращает недопонимание».

Задание 373

Дополните фразу: «Командная ответственность повышает _____ и качество выполнения общих задач».

Задание 374

Дополните фразу: «Взаимодействие с руководством обеспечивает четкую _____ задач и контроль их выполнения».

Задание 375

Дополните фразу: «Соблюдение деловой этики с клиентами формирует _____ и поддерживает репутацию организации».

Задание 376

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как конструктивное разрешение конфликтов влияет на работу команды?

Задание 377

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как эффективное делегирование задач влияет на продуктивность команды и мотивацию сотрудников?

Приведите примеры.

Задание 378

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие инструменты и методы можно использовать для налаживания коммуникации в распределённой (удалённой) команде? Опишите их преимущества и риски.

Задание 379

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как руководитель может создать атмосферу психологической безопасности в коллективе? Почему это важно для результативности работы?

Задание 380

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите, как культурные различия между членами международной команды могут влиять на взаимодействие. Какие стратегии помогут минимизировать недопонимание?

Задание 381

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между источником информации и его назначением при уточнении места происшествия. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Источник информации		Назначение	
А	Геоинформационная система (ГИС)	1	Определение координат и визуализация объекта на карте.
Б	Данные АОН	2	Получение приблизительного района нахождения абонента.
В	Резервная бумажная карта	3	Уточнение местоположения при отказе основной системы.
Г	Адресный классификатор ИС	4	Проверка корректности официального написания адреса.
Д	Пояснения заявителя	5	Выявление ориентиров и

			дополнительных признаков места.
--	--	--	---------------------------------

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Задание 382

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность действий специалиста при уточнении адреса происшествия с использованием аппаратно-программного комплекса.

- А) Анализ информации, полученной от заявителя.
- Б) Проверка адреса по адресному классификатору ИС.
- В) Отображение предполагаемого места на электронной карте.
- Г) Уточнение ориентиров и корректировка адреса.
- Д) Фиксация уточнённых данных в карточке вызова.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 383

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Заявитель не может назвать точный адрес происшествия, но сообщает, что рядом находится автозаправочная станция. Какое средство должен использовать специалист в первую очередь?

- А) Резервный бумажный журнал.
- Б) Геоинформационную систему с поиском по ориентирам.
- В) Запрос повторного звонка позже.
- Г) Игнорирование ориентира.

Задание 384

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие данные должны быть зафиксированы в карточке вызова при регистрации происшествия? Выберите два верных ответа.

- А) Точный или уточнённый адрес происшествия.
- Б) Личные данные диспетчера.
- В) Время поступления вызова.
- Г) Субъективная оценка ситуации специалистом.
- Д) Личные данные руководителя смены.

Ответ.

Обоснование.

Задание 385

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что является основным источником для определения корректного адреса при регистрации вызова?

- А) Слова заявителя без проверки.
- Б) Данные адресного классификатора ИС.
- В) Предположение специалиста.
- Г) Мнение коллеги.

Ответ.

Обоснование.

Задание 386

Дополните фразу: «Для определения адреса происшествия используется _____ система, которая позволяет визуализировать объект на карте».

Задание 387

Дополните фразу: «При отказе основной ИС специалист использует резервные _____ ресурсы, например бумажные карты».

Задание 388

Дополните фразу: «При обнаружении неисправности аппаратно-программных средств специалист должен перейти на _____ ресурсы».

Задание 389

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите поэтапный процесс уточнения адреса происшествия с использованием геоинформационной системы (ГИС). Какие данные можно получить с помощью ГИС и как они помогают в точной локализации объекта?

Задание 390

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Почему при определении места происшествия важно использовать не только слова заявителя, но и проверенные источники информации (адресный классификатор, ГИС, резервные карты)? Приведите примеры возможных ошибок при работе только с непроверенными данными.

Задание 391

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Основной источник данных для формирования карточки вызова:

- А) Запись разговора.
- Б) Введённые и проверенные данные в ИС.
- В) Устные пояснения коллег.
- Г) Память специалиста.

Ответ.

Обоснование.

Задание 392

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое действие является обязательным после уточнения адреса происшествия?

- А) Немедленно завершить разговор.
- Б) Зафиксировать данные в системе и направить вызов.
- В) Передать информацию устно следующей смене.
- Г) Ожидать повторного звонка.

Ответ.

Обоснование.

Задание 393

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие данные обязательно должны быть зафиксированы в карточке вызова при регистрации происшествия? Объясните, почему каждый из этих данных важен для оперативного и точного реагирования экстренных служб.

Задание 394

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как должен действовать специалист, если заявитель предоставляет противоречивую или недостаточную информацию об адресе происшествия? Опишите алгоритм действий с использованием аппаратно-программных и резервных средств.

Задание 395

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Основное назначение резервных информационных ресурсов:

- А) Повышение скорости работы.
- Б) Обеспечение непрерывности регистрации вызовов.
- В) Хранение архивных данных.
- Г) Контроль работы персонала.

Ответ.

Обоснование.

Задание 396

Дополните фразу: «Использование аппаратно-программных средств повышает точность определения места происшествия за счет снижения _____».

Задание 397

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие сведения относятся к обязательным данным карточки вызова? (Выберите три).

- А) Адрес происшествия.
- Б) Время регистрации вызова.
- В) ФИО заявителя (при наличии).
- Г) Личное мнение специалиста.
- Д) Предварительный характер происшествия.

Ответ.

Обоснование.

Задание 398

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как осуществляется направление вызова в систему информационного обслуживания населения после уточнения всех данных? Опишите последовательность действий и роль резервных ресурсов в обеспечении бесперебойности этого процесса.

Задание 399

Дополните фразу: «При уточнении адреса с заявителем важно использовать четкие вопросы и _____ тон».

Задание 400

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Как определяется приоритет использования резервных ресурсов?

- А) По усмотрению специалиста.
- Б) При отказе или недоступности основной ИС.
- В) По указанию заявителя.
- Г) При высокой загруженности смены.

Ответ.

Обоснование.

Задание 401

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между службой и её основной функцией при реагировании на ЧС.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Служба		Функции при реагировании на ЧС	
А	Единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС)	1	Непосредственное тушение пожара, спасение людей.
Б	Экстренная оперативная служба (напр., Пожарная охрана МЧС)	2	Координация действий всех служб на территории муниципального образования, первичный сбор информации.
В	Аварийно-восстановительная служба (напр., Горэнерго)	3	Локализация технических аварий на коммунальных сетях, восстановление электроснабжения.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 402

Прочитайте текст и установите последовательность. Установите правильную последовательность передачи сообщения о происшествии с использованием аппаратно-программных средств.

- А) Ввод и формализация данных о происшествии в систему.
- Б) Выбор службы-адресата по территориальному и функциональному признаку.
- В) Получение подтверждения о доставке сообщения от системы.
- Г) Автоматическая регистрация факта передачи в журнале событий.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--

Задание 403

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. При поступлении уточняющих данных о ДТП с пострадавшими после первоначального оповещения скорой помощи и ГИБДД, специалист должен в первую очередь:

- А) Занести информацию в базу данных и ждать запроса от служб.
- Б) Немедленно проинформировать все ранее оповещенные службы о новых данных.
- В) Дозвониться лично руководителю дежурной смены МЧС.
- Г) Отправить уточняющее сообщение только самой ближайшей к месту службе.

Ответ.

Обоснование.

Задание 404

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. В случае полного отказа основного аппаратно-программного комплекса для передачи вызова, приоритетным резервным средством для оповещения ЭОС является:

- А) Электронная почта.
- Б) Персональный мобильный телефон оператора.
- В) Выделенная проводная линия связи или резервный пульт.

Г) Мессенджер в социальной сети.

Ответ.

Обоснование.

Задание 405

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой нормативный акт является базовым для регламентации деятельности единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) муниципального образования?

А) Трудовой кодекс РФ.

Б) Федеральный закон "О пожарной безопасности".

В) Федеральный закон "О связи".

Г) Постановление Правительства РФ, утверждающее Положение о ЕДДС.

Ответ.

Обоснование.

Задание 406

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие элементы должны быть обязательно зарегистрированы в системе как факт передачи сообщения в ЭОС? Выберите два верных ответа.

А) Фамилия оператора, принявшего первичный вызов.

Б) Временная метка (дата и время передачи).

В) Список всех служб города.

Г) Идентификатор адресата (наименование службы или код).

Ответ.

Обоснование.

Задание 407

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. При управлении речевым взаимодействием в режиме конференцсвязи с несколькими службами, специалист должен: Выберите два верных ответа.

А) Представиться и четко обозначить тему вызова.

Б) Обращаться одновременно ко всем, не выделяя конкретных собеседников.

В) Давать слово и задавать вопросы конкретным службам поочередно.

Г) Минимизировать свои реплики, позволив службам общаться между собой напрямую.

Ответ.

Обоснование.

Задание 408

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие знания необходимы специалисту для ручного (при сбое) поиска контактных данных нужной ЕДДС? Выберите два верных ответа.

А) Принцип работы IP-телефонии.

Б) Территориальная ответственность конкретной ЕДДС (район, городской округ).

В) Алгоритмы построения баз данных.

Г) Административно-территориальное деление зоны обслуживания.

Ответ.

Обоснование.

Задание 409

Дополните фразу: «Автоматическая регистрация факта передачи вызова необходима для нормативного _____ и анализа».

Задание 410

Дополните фразу: «При поступлении уточняющих данных специалист должен повторно проинформировать все ранее оповещенные _____».

Задание 411

Дополните фразу: «Специалист должен соблюдать правила электробезопасности при использовании резервных средств _____».

Задание 412

Дополните фразу: «Формализованные классификаторы обеспечивают единообразие данных и снижают _____ при передаче информации».

Задание 413

Дополните фразу: «Точное указание характера аварии позволяет аварийно-восстановительной службе определить необходимые _____ и средства».

Задание 414

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Каковы основные принципы информационного взаимодействия между Центром обработки вызовов (ЦОВ) и ЦУКС МЧС, определенные соглашениями и регламентами?

Задание 415

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалист должен координировать действия нескольких служб на этапе передачи первичного сообщения, если ситуация требует одновременного привлечения, например, пожарных, скорой помощи и полиции?

Задание 416

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Объясните, почему в регламентах может быть предписано дублировать экстренный вызов в ЕДДС муниципального образования даже при прямой отправке в конкретные оперативные службы.

Задание 417

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие ключевые данные о происшествии система должна автоматически передавать в ЦУКС при срабатывании признака "Чрезвычайная ситуация"?

Задание 418

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. В чём заключается основная сложность управления речевым взаимодействием при одновременном общении по селекторной связи с представителями нескольких экстренных служб?

- А) Необходимость удерживать управляемость диалога, исключать наложение реплик и обеспечивать точное донесение информации каждой службе.
- Б) Необходимость говорить громче, чтобы все услышали.
- В) Необходимость вести письменный протокол во время разговора.
- Г) Необходимость использовать только текстовые сообщения.

Ответ.

Обоснование.

Задание 419

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Каковы риски использования непроверенных контактных данных общественных волонтерских организаций для их привлечения к поисково-спасательной операции?**

- А) Утечка информации, дезорганизация работ и юридические последствия из-за привлечения неуполномоченных лиц.
- Б) Ускорение процесса поиска за счёт увеличения числа участников.
- В) Улучшение координации между всеми службами.
- Г) Повышение доверия населения к работе экстренных служб.

Ответ.

Обоснование.

Задание 420

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите алгоритм действий специалиста при сбое в автоматической рассылке сообщений, когда необходимо вручную оповестить три различные экстренные службы.

Задание 421

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между автоматизированным адресатом передачи данных и его функциональным назначением. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Тип экстренной оперативной службы		Функции определения необходимости оповещения	
А	ЦУКС субъекта РФ	1	Координация реагирования на ЧС на уровне субъекта РФ.
Б	ЕДДС муниципального образования	2	Непосредственное реагирование на происшествие (вызов).
В	Экстренные оперативные службы (ЭОС)	3	Организация взаимодействия служб на территории муниципалитета.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Задание 422

Прочитайте текст и установите логическую последовательность первоочередных действий специалиста при автоматизированной передаче данных о происшествии с признаком ЧС.

- А) Формирование карточки происшествия в ИС.
- Б) Проверка корректности адреса и признаков ЧС.
- В) Выбор адресатов передачи (ЦУКС, ЕДДС, ЭОС, АВС).
- Г) Инициирование автоматизированной передачи данных.
- Д) Контроль успешной отправки и регистрации сообщения.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 423

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое условие является обязательным для начала автоматизированной передачи данных о происшествии в ЦУКС?

- А) Личное решение специалиста.
- Б) Наличие подтверждённого признака ЧС в карточке вызова.
- В) Завершение разговора с заявителем.
- Г) Получение устного разрешения руководителя смены.

Ответ.

Обоснование.

Задание 424

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой элемент ИС используется специалистом для выбора адресатов автоматизированной передачи данных?

- А) Список контактов в записной книжке.
- Б) Формализованный классификатор происшествий и служб.
- В) Произвольный текст сообщения.
- Г) Запись телефонного разговора.

Ответ.

Обоснование.

Задание 425

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой документ является основным при регламентации автоматизированного обмена информацией между ЦОВ, ЦУКС и ЕДДС?

- А) Трудовой договор специалиста.
- Б) Регламент информационного взаимодействия.
- В) Инструкция по делопроизводству.
- Г) График дежурств.

Ответ.

Обоснование.

Задание 426

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие данные обязательно включаются в автоматизированное сообщение о ЧС? Выберите верные.

- А) Адрес и координаты происшествия.
- Б) Установленные признаки ЧС.
- В) ФИО специалиста, принявшего вызов.
- Г) Характер происшествия.
- Д) Перечень оповещаемых служб.
- Е) Личные комментарии диспетчера.

Ответ.

Обоснование.

Задание 427

Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие умения специалиста обеспечивают корректную автоматизированную передачу данных? Выберите верные.

- А) Работа с аппаратно-программным комплексом ЦОВ.
- Б) Использование формализованных классификаторов.

- В) Владение справочно-информационными ресурсами.
 - Г) Устное убеждение адресата.
 - Д) Проверка корректности введённых данных.
- Ответ.
Обоснование.

Задание 428

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Из каких источников специалист получает сведения для выбора служб при автоматизированной передаче? Выберите верные.

- А) Базы данных ИС.
 - Б) Соглашения о взаимодействии.
 - В) Формализованные классификаторы.
 - Г) Личные предположения.
 - Д) Справочно-информационные ресурсы.
- Ответ.
Обоснование.

Задание 429

Дополните фразу: «Повторная автоматизированная передача данных выполняется при поступлении _____ информации о ЧС».

Задание 430

Дополните фразу: «Сравнение первичных и уточнённых данных позволяет избежать передачи _____ сведений службам».

Задание 431

Дополните фразу: «Специалист должен соблюдать правила _____ при работе с аппаратно-программными средствами».

Задание 432

Дополните фразу: «Синхронное информирование всех задействованных служб обеспечивается через функционал _____ системы».

Задание 433

Дополните фразу: «Справочно-информационные ресурсы используются для проверки _____ и определения состава сил».

Задание 434

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Что произойдет, если при автоматизированной передаче данных о ЧС специалист ошибется в выборе территориальной принадлежности адресата?

- А) Система автоматически исправит ошибку.
 - Б) Сообщение будет доставлено с задержкой, так как его перенаправит вышестоящая служба.
 - В) Сообщение может быть направлено не в ту службу, что приведет к задержке реагирования и неоказанию своевременной помощи.
 - Г) Сообщение не будет отправлено до исправления ошибки.
- Ответ.
Обоснование.

Задание 435

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Почему для корректной автоматизированной передачи данных специалист должен знать территориальную ответственность адресатов?

- А) Чтобы быстрее завершить разговор с заявителем.
- Б) Чтобы точно определить, какая служба должна реагировать на происшествие, избежать задержек из-за неправильного адресования и обеспечить своевременное прибытие сил на место ЧС.
- В) Чтобы продемонстрировать свою компетентность руководителю.
- Г) Чтобы уменьшить количество передаваемых данных.

Ответ.

Обоснование.

Задание 436

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите порядок использования системы информирования населения после автоматизированного оповещения служб о ЧС.

Задание 437

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как специалист действует при поступлении противоречивой информации о числе пострадавших после отправки автоматизированного сообщения?

Задание 438

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как соблюдение норм письменной речи влияет на корректность автоматизированной передачи данных?

Задание 439

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Назовите и охарактеризуйте два принципа работы ИСППР, обеспечивающих правильный выбор адресатов автоматизированной передачи.

Задание 440

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите алгоритм автоматизированной передачи данных при привлечении дополнительных сил (волонтёрских или специализированных служб) в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

Задание 441

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между психологическим состоянием заявителя и рекомендуемыми действиями специалиста по приему вызова.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Психологическое состояние заявителя		Рекомендуемые действия заявителя	
А	Паника, истерика	1	Говорить четко, спокойно, использовать короткие простые фразы, задавать конкретные вопросы («Ты один?», «Видишь ли ты рядом большой магазин?»).
Б	Апатия, замедленная речь	2	Дать выговориться, не перебивать, после снижения накала эмоций мягко, но уверенно вернуть к сбору информации
В	Агрессия, обвинения в адрес оператора	3	Четко обозначить свою роль помощника, использовать «МЫ»-

			формулы («Сейчас мы вместе во всем разберемся»), повысить темп речи для мобилизации внимания
Г	Детский плач, невозможность назвать адрес	4	Повысить голос для привлечения внимания (но не кричать), использовать команды («Вдохните!», «Посмотрите вокруг и скажите, что видите!»), разорвать цикл паники

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 442

Прочитайте текст и установите соответствие. Установите соответствие между видом справочно-информационного ресурса и его назначением при обработке экстренного вызова.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Элементы		Назначение	
А	Геоинформационная система (ГИС).	1	Уточнение точных координат и подъездных путей к месту происшествия.
Б	База данных экстренных служб и их зон ответственности.	2	Определение, какая именно специализированная служба (газовая, тепловая, МЧС) должна быть задействована.
В	Электронный справочник опасных объектов и веществ.	3	Предоставление заявителю контактов волонтерских отрядов для поиска пропавшего человека в лесу.
Г	База данных общественных поисково-спасательных организаций.	4	Передача заявителю информации о первоочередных действиях при утечке конкретного химического вещества.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Задание 443

Прочитайте текст и установите последовательность передачи справочной информации заявителю, сообщившему об утечке бытового газа в подъезде.

Действия:

- А) Сообщить о необходимости оповестить соседей, не используя электрические звонки.
- Б) Уточнить адрес и этаж.
- В) Рекомендовать немедленно покинуть помещение и здание, не создавая паники.
- Г) Запретить использование любых электроприборов, включая мобильный телефон внутри помещения.
- Д) Предложить оценить обстановку снаружи (сильный запах, видимые повреждения) и ждать прибытия аварийной службы в безопасном месте.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 444

Прочитайте текст и установите последовательность действий специалиста при первичном приеме вызова от явно дезориентированного или находящегося в состоянии стресса заявителя.

Действия:

- А) Представиться, назвать номер вызова для создания ощущения контроля.
- Б) Установить эмоциональный контакт, показать готовность помочь («Я вас слушаю, помогу»).
- В) Определить суть происшествия (что случилось?).
- Г) Уточнить адрес (место) происшествия.
- Д) Передать вызов в службу жизнеобеспечения, продолжая поддерживать связь с заявителем.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 445

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. При поступлении вызова о пожаре в частном доме от пожилой женщины, которая говорит сбивчиво и плачет, наиболее важным первым действием специалиста является:

- А) Немедленно начать вводить данные в систему информационного обслуживания.
- Б) Спокойно, но твердо перебить заявительницу, чтобы задать четкие вопросы об адресе.
- В) Использовать медленный темп речи и пониженную тональность голоса, чтобы успокоить заявительницу, и спросить: «Вы сейчас в безопасности?».
- Г) Сразу передать вызов пожарной службе, так как время критично.

Ответ.

Обоснование.

Задание 446

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Для наиболее точного определения места дорожно-транспортного происшествия на трассе заявителем, который не знает километровых столбов, специалист должен в первую очередь попросить его:

- А) Оценить интенсивность движения вокруг.
- Б) Назвать последний увиденный населенный пункт или дорожный знак.
- В) Указать марку и цвет своего автомобиля.
- Г) Опросить других участников ДТП.

Ответ.

Обоснование.

Задание 447

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Основная цель использования специалистом «невербальных атрибутов речи» (интонация, темп, сила голоса) при общении с заявителем заключается в:

- А) Демонстрации своего профессионального превосходства и контроля над ситуацией.
- Б) Компенсации возможных плохих качеств телефонной связи.
- В) Создании и поддержании оптимального психологического контакта, управлении эмоциональным состоянием заявителя.
- Г) Сокращения собственного волнения или усталости от заявителя.

Ответ.

Обоснование.

Задание 448

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. При поступлении вызова от ребенка, который сообщает, что родителю стало плохо (не дышит, не отвечает), и не может назвать адрес, какие действия специалиста являются обязательными?

- А) Начать незамедлительно инструктировать ребенка по проведению сердечно-легочной реанимации (СЛР).
- Б) Использовать функцию определения номера (АОН) и/или запрос у оператора связи для установления адреса.
- В) Успокоить ребенка, сказав, что сейчас все решим, и спросить, видит ли он за окном что-то особенное (вывеску, цвет дома).
- Г) Спросить у ребенка, знает ли он свой домашний адрес полностью или только улицу.
- Д) Немедленно передать вызов в скорую помощь, даже без точного адреса.

Ответ.

Обоснование.

Задание 449

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие знания из перечисленных являются необходимыми для корректной передачи заявителю «справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения угроз» при сообщении о запахе газа?

- А) Основы конфликтологии.
- Б) Содержание рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (методических документов).
- В) Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации.
- Г) Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи.
- Д) Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений.

Ответ.

Обоснование.

Задание 450

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. При обработке вызова о заблудившемся в лесу человеке (от его родственника), специалист, помимо направления вызова в МЧС, должен предоставить справочную информацию. Какие варианты такой информации передаст специалист?

- А) Дать прямой телефон районного отдела полиции.
- Б) Сообщить контакты общественных поисково-спасательных организаций (ПСО), работающих в данном регионе.
- В) Посоветовать родственнику самостоятельно организовать поисковую группу.
- Г) Рекомендовать уточнить у заявителя последнюю известную точку маршрута и передать эти данные прибывающим спасателям.
- Д) Проинструктировать, как вести SMS-переписку с заблудившимся для экономии заряда его телефона.

Ответ.

Обоснование.

Задание 451

Дополните фразу: «При общении с заявителем в состоянии опьянения нужно задавать простые, _____ вопросы».

Задание 452

Дополните фразу: «Соблюдение речевого этикета помогает создать _____ и управлять эмоциональным состоянием заявителя».

Задание 453

Дополните фразу: «Управление вызовом включает использование функций телефонии, таких как конференцсвязь и _____ номера».

Задание 454

Дополните фразу: «При повторном агрессивном вызове специалист должен сохранять _____ и переключить внимание заявителя на уточнение деталей».

Задание 455

Дополните фразу: «Уточнение возможностей для самостоятельного предотвращения угрозы направлено на вовлечение заявителя в помощь до прибытия _____».

Задание 456

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Объясните взаимосвязь между знаниями «правил русской речи» и эффективностью работы специалиста. Как ошибки в речи могут повлиять на результат обработки экстренного вызова?

Задание 457

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Каковы основные элементы «информационного комплекса помощи принятия решений», которые использует специалист при обработке вызова, и как они помогают в работе?

Задание 458

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Назовите не менее пяти категорий заявителей, при общении с которыми необходимо особо учитывать их психологические особенности согласно должностным знаниям. Для каждой категории укажите одну ключевую рекомендацию по построению коммуникации.

Задание 459

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как знания «основ электробезопасности при использовании средств телекоммуникации» защищают жизнь и здоровье самого специалиста и обеспечивают непрерывность работы?

Задание 460

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите поэтапный процесс, как специалист, используя свои знания и навыки, превращает первичный эмоциональный вызов «Помогите! У нас тут все горит!» в четкую, зарегистрированную и направленную в службы информацию. Какие ключевые вопросы он должен задать в первую очередь?

Задание 461

Прочитайте текст и установите соответствие между терминами, используемыми при автоматизированной передаче справочной информации и рекомендаций заявителю, и их краткими определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Термины	Определения
---------	-------------

А	Карточка вызова	1	Программный модуль, обеспечивающий голосовую и/или текстовую связь между заявителем и специалистом службы.
Б	Справочно-информационный ресурс	2	Электронная форма в информационной системе ЦОВ, содержащая сведения о происшествии и ходе его обработки.
В	Аппаратно-программное средство связи	3	Совокупность структурированных данных (инструкций, алгоритмов, памяток), используемых для консультирования заявителя.
Г	Речевые рекомендации заявителю	4	Информация и указания по правилам поведения на месте происшествия, передаваемые заявителю специалистом.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Задание 462

Прочитайте текст и установите последовательность действий диспетчера при передаче информации в экстренные службы с использованием аппаратно-программных средств. Расположите действия от первого к последнему.

- А) Передать данные в соответствующую службу через автоматизированную систему.
- Б) Принять обращение и уточнить контактные данные заявителя.
- В) Зафиксировать сведения в электронной карточке вызова.
- Г) Уточнить характер происшествия и угрозу жизни и здоровью.
- Д) Дать заявителю краткие рекомендации по правилам поведения.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 463

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой ресурс диспетчер использует в первую очередь для получения официальной информации при обращении, связанном с чрезвычайной ситуацией?

- А) Социальные сети
- Б) Оперативные сводки ЕДДС
- В) Новостные сайты
- Г) Личные сообщения очевидцев

Ответ.

Обоснование.

Задание 464

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой элемент аппаратно-программного

комплекса обеспечивает оперативную передачу информации между диспетчером и экстренными службами?

- А) Текстовый редактор
- Б) Система электронного документооборота
- В) Автоматизированная система приема и обработки вызовов
- Г) Архив локальных файлов

Ответ.

Обоснование.

Задание 465

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие сведения диспетчер обязан получить и зафиксировать для передачи специальных рекомендаций заявителю? Выберите три верных ответа.

- А) Точное местонахождение происшествия
- Б) Эмоциональное состояние заявителя
- В) Характер угрозы
- Г) ФИО руководителя организации
- Д) Наличие пострадавших

Ответ.

Обоснование.

Задание 466

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие формулировки допустимы при передаче рекомендаций заявителю?

- А) «Отойдите на безопасное расстояние»
- Б) «Используйте СИЗ в соответствии с регламентом»
- В) «Не приближайтесь к источнику опасности»
- Г) «Произведите локализацию аварии»
- Д) «Ожидайте прибытия служб»

Ответ.

Обоснование.

Задание 467

Дополните фразу: «Диспетчер адаптирует профессиональную информацию в понятную форму, потому что заявитель может находиться в состоянии _____».

Задание 468

Дополните фразу: «Автоматизированные справочно-информационные системы обеспечивают _____ консультаций заявителя».

Задание 469

Дополните фразу: «Из первичного сообщения диспетчер должен извлечь ключевые сведения, такие как тип происшествия и точное _____».

Задание 470

Дополните фразу: «Краткость и чёткость формулировок важны для быстрого восприятия инструкций заявителем в состоянии _____».

Задание 471

Дополните фразу: «Аппаратно-программные средства обеспечивают быструю и надёжную связь между диспетчером и экстренными _____».

Ответ: службами

Задание 472

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие риски могут возникнуть при использовании недостоверных источников информации диспетчером?

Эталонный ответ:

Задание 473

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие виды информации передаются заявителю с помощью аппаратно-программных средств в зависимости от ситуации? Приведите примеры ситуаций и соответствующих видов информации (рекомендации по правилам поведения, справочная информация, селекторная связь).

Эталонный ответ:

Задание 474

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Опишите поэтапный процесс работы диспетчера с информацией от заявителя: от приёма обращения до информирования заявителя. Какие действия на каждом этапе обеспечивают эффективность передачи специальных рекомендаций?

Эталонный ответ:

Задание 475

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Как использование типового перечня поводов для обращений помогает диспетчеру в обработке вызовов? Объясните, как это влияет на скорость и точность передачи рекомендаций заявителю.

Эталонный ответ:

Задание 476

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Какие навыки необходимы диспетчеру для эффективного поиска и использования информации при передаче специальных рекомендаций заявителю? Опишите, как эти навыки влияют на качество коммуникации.

Эталонный ответ:

Задание 477

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие признаки указывают на необходимость срочной передачи информации экстренным службам? Выберите три верных ответа.

- А) Угроза жизни и здоровью
- Б) Наличие материального ущерба
- В) Сообщение о пожаре
- Г) Жалоба на качество связи
- Д) Сообщение о взрыве

Ответ:

Обоснование:

Задание 478

Прочитайте текст и установите соответствие между аббревиатурами, встречающимися в профессиональной документации, и их полным названием.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Аббревиатуры		Полное название	
А	ЦОВ	1	Центр обработки вызовов.
Б	ЕДДС	2	Единая дежурно-диспетчерская служба.
В	ЭОС	3	Экстренная оперативная служба.
Г	АВС	4	Аварийно-восстановительная служба.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Задание 479

Прочитайте текст и установите последовательность действий при оформлении электронного отчета по обращению.

- А) Проверить корректность данных
- Б) Сохранить запись в системе
- В) Ввести сведения о происшествии
- Г) Присвоить номер обращения
- Д) Закрыть карточку вызова

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 480

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Почему диспетчер должен владеть навыком быстрого набора текста?

- А) Для удобства работы
- Б) Для повышения личной эффективности
- В) Для своевременной фиксации и передачи информации
- Г) Для соблюдения дисциплины

Ответ.

Обоснование.

2.4. Задания для демонстрационного экзамена

42

3.6 Образец задания

Задание ДЭ представляет собой сочетание модулей в зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ. Продолжительность выполнения каждого модуля задания представлена в таблице № 12.

Таблица № 12

Модули	Вид деятельности / Вид профессиональной деятельности	Продолжительность выполнения Модуля / совокупности Модулей и общее время на выполнение задания		
		ДЭ в рамках ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)
Модуль 1	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	0 ч. 10 мин.	0 ч. 10 мин.	0 ч. 10 мин.
Модуль 2	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	0 ч. 20 мин.	0 ч. 20 мин.	0 ч. 20 мин.
Модуль 3	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	0 ч. 20 мин.	0 ч. 20 мин.	0 ч. 20 мин.
Модуль 4	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	0 ч. 20 мин.	0 ч. 20 мин.	0 ч. 20 мин.
Модуль 5	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	0 ч. 10 мин.	0 ч. 10 мин.	0 ч. 10 мин.
Модуль 6	Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии		0 ч. 10 мин.	0 ч. 10 мин.
Модуль 7	Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии		0 ч. 10 мин.	0 ч. 10 мин.
Модуль 8	Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии		0 ч. 10 мин.	0 ч. 10 мин.
Модуль 9	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям		0 ч. 15 мин.	0 ч. 15 мин.
Модуль 10	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям			0 ч. 20 мин.

Максимальная продолжительность демонстрационного экзамена:	1 ч. 20 мин.	2 ч. 05 мин.	2 ч. 25 мин.
--	--------------	--------------	--------------

Образец задания для ДЭ в рамках ПА

Модуль 1. Прием и анализ входящего вызова

Организовать работу на автоматизированном рабочем месте обучающегося, привести его в рабочее состояние.

Принять входящий вызов от заявителя. Провести анализ задачи и/или проблемы, о которой сообщает заявитель, выделить составные части, определить алгоритм дальнейших действий в соответствии с нормативно-правовой документацией.

Необходимые приложения:

Прил_1_ОЗ_КОД 20.02.05-1-2026-M1.docx

Модуль 2. Опрос заявителя

Определить адрес (место) происшествия при опросе заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 3. Работа с топографической картой для определения района местонахождения человека

Провести работу с топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека.

2.5. Дипломный проект (работа)

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 4. Регистрация происшествия

Осуществить регистрацию происшествия при опросе заявителя согласно нормативно-правовой документации.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 5. Управление вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии

Осуществить управление вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии.

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

Необходимые приложения: отсутствуют.

Образец задания для ГИА ДЭ БУ

Модуль 1. Прием и анализ входящего вызова

Организовать работу на автоматизированном рабочем месте обучающегося, привести его в рабочее состояние.

Принять входящий вызов от заявителя. Провести анализ задачи и/или проблемы, о которой сообщает заявитель, выделить составные части,

определить алгоритм дальнейших действий в соответствии с нормативно-правовой документацией.

Организовать работу на автоматизированном рабочем месте обучающегося, привести его в рабочее состояние.

Принять входящий вызов от заявителя.

Необходимые приложения:

Прил_1_ОЗ_КОД 20.02.05-1-2026-M1.docx

Модуль 2. Опрос заявителя

Определить адрес (место) происшествия при опросе заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 3. Работа с топографической картой для определения района местонахождения человека

Провести работу с топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 4. Регистрация происшествия

Осуществить регистрацию происшествия при опросе заявителя согласно нормативно-правовой документации.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 5. Управление вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии

Осуществить управление вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии.

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

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 6. Определение административно-территориальной принадлежности адреса (места) происшествия

Определить административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения единых дежурно-диспетчерских служб, экстренных оперативных служб и аварийно-восстановительных служб.

Необходимые приложения:

Прил_1_ОЗ_Код 20.02.05-1-2026-М6.docx

Модуль 7. Определение перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению с учетом типа происшествия

Определить перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению с учетом типа происшествия.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 8. Передача данных

Сформулировать сообщения о происшествии для оповещения единых дежурно-диспетчерских служб, экстренных оперативных служб и аварийно-восстановительных служб.

Осуществить автоматизированную передачу данных структурам в соответствии с регламентами и соглашениями информационного взаимодействия структур.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 9. Поиск контактных данных организаций

Осуществить поиск контактных данных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Образец задания для ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Модуль 1. Прием и анализ входящего вызова

Организовать работу на автоматизированном рабочем месте обучающегося, привести его в рабочее состояние.

Принять входящий вызов от заявителя. Провести анализ задачи и/или проблемы, о которой сообщает заявитель, выделить составные части, определить алгоритм дальнейших действий в соответствии с нормативно-правовой документацией.

Организовать работу на автоматизированном рабочем месте обучающегося, привести его в рабочее состояние.

Принять входящий вызов от заявителя.

Необходимые приложения:

Прил_1_ОЗ_КОД 20.02.05-1-2026-M1.docx

Модуль 2. Опрос заявителя

Определить адрес (место) происшествия при опросе заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 3. Работа с топографической картой для определения района местонахождения человека

Провести работу с топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 4. Регистрация происшествия

Осуществить регистрацию происшествия при опросе заявителя согласно нормативно-правовой документации.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 5. Управление вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии

Осуществить управление вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии.

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

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 6. Определение административно-территориальной принадлежности адреса (места) происшествия

Определить административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения единых дежурно-диспетчерских служб, экстренных оперативных служб и аварийно-восстановительных служб.

Необходимые приложения:

Прил_1_ОЗ_Код 20.02.05-1-2026-М6.docx

Модуль 7. Определение перечня ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению с учетом типа происшествия

Определить перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению с учетом типа происшествия.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 8. Передача данных

Сформулировать сообщения о происшествии для оповещения единых дежурно-диспетчерских служб, экстренных оперативных служб и аварийно-восстановительных служб.

Осуществить автоматизированную передачу данных структурам в соответствии с регламентами и соглашениями информационного взаимодействия структур.

Необходимые приложения: отсутствуют.

Модуль 9. Поиск контактных данных организаций

Осуществить поиск контактных данных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций.

Необходимые приложения: отсутствуют.

**Модуль 10. Координация действия заявителя и специалистов других
служб**

Организовать работу на автоматизированном рабочем месте обучающегося, привести его в рабочее состояние. Принять входящий вызов от заявителя.

Необходимые приложения:

Прил_1_ОЗ_КОД 20.02.05-1-2026-M10.docx

Таблица № 1.2

№ п/п	Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (вариативная часть) в рамках ГИА осуществляется по форме согласно таблице № 1.3.

Таблица № 1.3

№ п/п	Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Баллы
			0,00
			0,00
			0,00
ВСЕГО (вариативная часть КОД)			25,00

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ в части перечня оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания рекомендуется использовать форму таблицы № 10 Тома 1 ОМ.

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ примерный план застройки площадки при необходимости может быть дополнен объектами учебно-производственной инфраструктуры, необходимой для выполнения вариативной задания ДЭ ПУ, разрабатываемой образовательной организацией с участием работодателей.

Вариативная часть задания ДЭ ПУ формируется по образцу:

Вариативная часть задание для ГИА ДЭ ПУ

Модуль п. <Наименование выполняемой задачи>

Текст

Необходимые приложения:

Модуль п. <Наименование выполняемой задачи>

Текст

Необходимые приложения:

2.5.1. Примерный перечень тем дипломных проектов (работ):

1. Экстремальные ситуации и их влияние на человека. Оказание психологической поддержки специалистами службы системы 112.
2. Особенности работы специалистов системы обеспечения вызова оперативных (экстренных) служб.
3. Взаимосвязь уровня переживаний стресса и личностных свойств сотрудников оперативного (экстренного) реагирования.
4. Психология личности в экстремальных ситуациях: индивидуально-типологические особенности пострадавших и специалистов, обеспечивающих работу службы системы 112.
5. Психогигиена и психопрофилактика в работе сотрудников службы системы 112.
6. Психологический отбор, подготовка и сопровождение специалистов системы 112.
7. Система психологической поддержки в экстремальных ситуациях.
8. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации пожаров.
9. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации лесных и торфяных пожаров.
10. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий дорожно-транспортных происшествий.
11. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий аварий на химически опасных объектах.
12. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий аварий на объектах с источниками ионизирующего излучения.
13. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий аварий, связанных с обрушением зданий и сооружений.
14. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий затоплений.
15. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий наводнений.
16. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при ликвидации последствий урагана.
17. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования последствий при ликвидации последствий аварий на железнодорожном транспорте.
18. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования последствий при ликвидации последствий аварий на авиационном транспорте.
19. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования последствий при ликвидации последствий схода снежной лавины.
20. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования последствий при ликвидации последствий аварий на водных акваториях.
21. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при угрозе взрыва.
22. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при организации пунктов обогрева и питания в условиях снежных заносов.
23. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при организации поисково-спасательных работ в лесной местности.
24. Организация и пути совершенствования взаимодействия служб экстренного реагирования при организации поисково-спасательных работ в горно-таежной местности.
25. Разработка рекомендаций по развитию деятельности единой государственной системы

предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций в режиме повседневной деятельности.

26. Разработка рекомендаций по развитию деятельности единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций в режиме повышенной готовности.

2.5.2. Методические материалы, определяющие порядок выполнения дипломного проекта (работы)

Порядок защиты дипломного проекта (работы)

1. На защите дипломного проекта (работы) присутствие руководителя (консультанта) не является обязательным.

2. Защита дипломного проекта (работы) должна носить характер дискуссии и проходить в обстановке требовательности, принципиальности и соблюдения этики, при этом анализу должны подвергаться достоверность и обоснованность всех выводов и рекомендаций, содержащихся в дипломном проекте (работе).

3. Защита дипломного проекта (работы) является публичной (открытой).

Во время защиты дипломного проекта (работы) ГЭК может проводить звукозапись, видеозапись и фотосъемку.

4. Председатель ГЭК предоставляет слово секретарю или члену ГЭК. Секретарь или член ГЭК объявляет фамилию, имя и отчество (при наличии) выпускника, тему работы и данные руководителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность, ученая степень, ученое звание).

5. Студенту предоставляется слово для доклада.

6. Студент излагает существо и основные положения дипломного проекта (работы) не менее 5 и не более 10 минут.

По заявлению студента из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, продолжительность выступления обучающегося может быть увеличена не более чем на 15 минут.

7. После доклада студенту задаются вопросы. Порядок ответов на вопросы определяется председательствующим на заседании ГЭК.

Далее слово предоставляется секретарю или члену ГЭК, который оглашает отзывы руководителя на дипломный проект (работу). В случае присутствия на процедуре защиты научного руководителя отзыв они зачитывают самостоятельно.

При наличии положительного отзыва на дипломный проект (работу) вместо оглашения делается их обзор с указанием отмеченных в них замечаний.

После оглашения отзыва на дипломный проект (работу) студенту предоставляется слово для ответа на замечания, содержащиеся в отзыве.

В последующей дискуссии могут принимать участие все присутствующие на защите дипломного проекта (работы).

По окончании дискуссии студенту предоставляется заключительное слово, после него защита дипломного проекта (работы) считается оконченной.

8. Оценка за ГИА выставляется двумя оценками полученными на *демонстрационном экзамене* и защите *дипломного проекта (работы)*.

9. Объявление результатов защиты дипломного проекта (работы) делает председатель ГЭК (заместитель председателя) в присутствии членов ГЭК и студентов.

2.5.3. Показатели и критерии оценивания результатов освоения образовательной программы в ходе подготовки и защиты дипломного проекта (работы), шкала оценивания

Показатели оценивания компетенций в ходе подготовки и защиты Дипломного проекта (работы)

№	Показатель оценивания	Оцениваемые компетенции
---	-----------------------	-------------------------

1.	обосновывается актуальность проблемы	ОК.01, ОК 02, ОК 06, ОК.10
2.	демонстрируется определенный уровень теоретической проработки проблемы	ОК 02, ОК.10, ПК 1.1
3.	анализируется сущность проблемы	ОК 02, ОК 03, ПК 1.1
4.	демонстрируется способность сбора, анализа и обработки данных, необходимых для выбора путей решения проблемы	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК3.4
5.	полно и системно рассматриваются пути и методы решения проблемы	ОК 06 , ОК.07, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4
6.	применяются на практике результаты исследований	ОК.09, ОК.11, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6
7.	демонстрируется способность самостоятельно формулировать выводы	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК1.5, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4
8.	демонстрируется готовность к практической деятельности, решению профессиональных задач	ОК.09, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6
9.	демонстрируется соответствие нормам и правилам оформления	ОК.09, ОК.10, ОК.11
10.	представляются качественные презентации материалов работы в ходе защиты	ОК 06 , ОК.07, ОК.09, ОК.10
11.	даются квалифицированные ответы на вопросы	ОК 06 , ОК 06 , ОК.07
12.	демонстрируется владение культурой общения с аудиторией	ОК.04, ОК 05
13.	демонстрируются навыки публичных выступлений	ОК.04, ОК 05

**Критерии оценивания компетенций в ходе подготовки и защиты
Дипломного проекта (работы)**

№	Показатель оценивания	Уровень освоения		
		0	1	2
1.	обосновывается актуальность проблемы	Затрудняется обосновать актуальность проблемы	Частично обосновывается актуальность проблемы	Полностью обосновывается актуальность проблемы
2.	демонстрируется определенный уровень теоретической проработки проблемы	Не на должном уровне демонстрируются теоретические проработки проблемы	Частично на должном уровне демонстрируются теоретические проработки проблемы	На высоком уровне демонстрируются теоретические проработки проблемы
3.	анализируется сущность проблемы	Анализируется сущность проблемы не на должном уровне	Частично анализируется сущность проблемы	Хорошо анализируется сущность проблемы
4.	демонстрируется способность сбора, анализа и обработки данных, необходимых для выбора путей решения проблемы	Оказывается в затруднении при демонстрации способности сбора, анализа и обработки данных	Не полностью демонстрирует способность сбора, анализа и обработки данных	На высоком уровне демонстрирует способность сбора, анализа и обработки данных
5.	полно и системно	Не полностью и не системно	Частично полностью и не частично	Со всякой полностью и системно

	рассматриваются пути и методы решения проблемы	рассматриваются пути и методы решения проблемы	системно рассматриваются пути и методы решения проблемы	рассматриваются пути и методы решения проблемы
6.	применяются на практике результаты исследований	Не умеет применять на практике результаты исследований	Частично умеет применять на практике результаты исследований	Блестяще умеет применять на практике результаты исследований
7.	демонстрируется способность самостоятельно формулировать выводы	Осложняется демонстрация способности самостоятельно формулировать выводы	В какой-то степени демонстрируется способность самостоятельно формулировать выводы	Способно демонстрируется способность самостоятельно формулировать выводы
8.	демонстрируется готовность к практической деятельности, решению профессиональных задач	Не может продемонстрировать готовность к практической деятельности, решению профессиональных задач	В определенном смысле демонстрируется готовность к практической деятельности, решению профессиональных задач	Ловко демонстрируется готовность к практической деятельности, решению профессиональных задач
9.	демонстрируется соответствие нормам и правилам оформления	Оказывается в затруднении при демонстрации в соответствии нормам и правилам оформления	В известной мере демонстрируется соответствие нормам и правилам оформления	Способно демонстрируется соответствие нормам и правилам оформления
10.	представляются качественные презентации материалов работы в ходе защиты	Сбивчиво представляются качественные презентации материалов работы в ходе защиты	В какой-то мере представляются качественные презентации материалов работы в ходе защиты	Технично представляются качественные презентации материалов работы в ходе защиты
11.	даются квалифицированные ответы на вопросы	Колеблется при ответах на квалифицированные вопросы	Более или менее даются ответы на квалифицированные вопросы	С умением даются ответы на квалифицированные вопросы
12.	демонстрируется владение культурой общения с аудиторией	Запутанно демонстрируется владение культурой общения с аудиторией	Не полностью демонстрируется владение культурой общения с аудиторией	В полной мере демонстрируется владение культурой общения с аудиторией
13.	демонстрируются навыки публичных выступлений	Немного демонстрируются навыки публичных выступлений	Не в полной мере демонстрируются навыки публичных выступлений	Сноровисто демонстрируются навыки публичных выступлений

Критерии оценивания уровня сформированности компетенций, продемонстрированные в ходе подготовки и защиты дипломного проекта (работы):

2 балла – компетенции в полной мере сформированы;

1 балл – компетенции частично сформированы,

0 баллов – компетенции не сформированы.

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций в результате освоения образовательной программы

Оценка «отлично» выставляется, если компетенции освоены в полной мере и суммарное количество баллов попадает в интервал: 21 - 26;
оценка «хорошо» выставляется, если компетенции вполне освоены и суммарное количество баллов попадает в интервал 15 - 20;
оценка «удовлетворительно» выставляется, если компетенции освоены и суммарное количество баллов попадает в интервал: 10 - 14;
оценка «неудовлетворительно» выставляется, если компетенции не освоены и суммарное количество баллов попадает в интервал: 0 - 9.