Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования Чувашской Республики

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**МДК 01.03. ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ**

специальность

среднего профессионального образования

**20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях**

Чебоксары 2024

1. Пояснительная записка.
2. Программа промежуточной аттестации (комплект оценочных средств для оценки освоения умений и усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации).
3. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

**1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу МДК 01.03. Прием и обработка экстренных вызовов.

ФОС разработан на основании положений:

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

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности среднего профессионального образования 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях;

рабочей программы МДК 01.03. Прием и обработка экстренных вызовов.

Критерии оценки уровня освоения

При проведении аттестации студентов используются следующие критерии оценок:

Оценка "отлично" ставится студенту, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка "отлично" соответствует высокому уровню освоения дисциплины.

Оценка "хорошо" ставится студенту, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка "хорошо" соответствует достаточному уровню освоения дисциплины.

Оценка "удовлетворительно" ставится студенту, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности при ответе, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка "удовлетворительно" соответствует достаточному уровню освоения дисциплины.

Оценка "неудовлетворительно" ставится студенту, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Оценка "неудовлетворительно" соответствует низкому уровню освоения дисциплины.

Для оценки уровня освоения дисциплин, профессиональных модулей (их составляющих) в колледже устанавливаются следующее соответствие:

«отлично» - высокий уровень освоения;

«хорошо», «удовлетворительно» - достаточный уровень освоения;

«неудовлетворительно» - низкий уровень освоения.

Для оценки общих и профессиональных компетенций студентов используется дихотомическая система оценивания: «0» – компетенция не освоена, «1» – компетенция освоена. Оценка общих и профессиональных компетенций по дисциплине отражается в журнале учебных занятий и выставляется на основании результатов выполнения практикоориентированных заданий.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя;

Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка;

Выяснение контактных данных заявителя;

Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов;

Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных;

Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации;

Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных служб (далее-ЭОС), аварийно-восстановительных служб (далее - АВС) и единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЕДДС) и (или) других служб;

Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности;

Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб;

Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии);

Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия;

Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра глобальных навигационных спутниковых систем (далее – ГНСС);

Определение необходимости присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее – ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления в кризисных ситуациях (далее – ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.

**уметь:**

Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемый центром обработки вызовов (далее – ЦОВ);

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;

Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны;

Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса;

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;

Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений;

Фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя;

Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;

Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту;

Работать с информационными системами;

Работать с персональным компьютером;

Работать с геоинформационными системами;

Работать с информационными системами поддержки принятия решений;

Работать с IP-телефонией;

Работать с базами данных;

Использовать аппаратно-программные средства для приема экстренных вызовов;

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;

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;

Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств);

Использовать контактные данные общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии);

Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;

Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 знаков в минуту;

**знать:**

Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ;

Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС;

Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность;

Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности, в зоне обслуживания 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;

Перечень общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии);

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 телекоммуникации для приема экстренных вызовов;

Основные программы для работы с персональным компьютером;

Информационные системы;

Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации для приема экстренных вызовов;

Алгоритм построения баз данных;

Принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений;

Геоинформационные системы;

Принцип работы IP-телефонии;

**2. ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена по модулю. При проведении промежуточной аттестации в форме экзамена уровень освоения оценивается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. Условия выполнения задания

Экзамен проводится в форме ответа на теоретический вопрос. Каждому студенту выдается свой вариант.

Максимальное время выполнения заданий билета – 180 мин.

## Вопросы для экзамена

Задание с выбором ответа №1

Вариант №1 Какой нормативный документ определяет права и обязанности граждан в области защиты от чрезвычайных ситуаций?

1)ФЗ РФ «О пожарной безопасности».

2) ГК РФ «О защите прав населения».

3)ФЗ «О гражданской обороне».

4)Конституция РФ.

5) ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».

6)Всё вышеперечисленное.

Задание с выбором ответа №2

Кто осуществляет руководство ЕДДС муниципального образования?

1. Субъектовый ЦУКС ГУ МЧС РФ.

2. Начальника ЕДДС муниципального образования.

3. Глава муниципально образования.

Задание с выбором ответа № 3.

Чьим решением ЕДДС переводится в режим повышенной готовности и чрезвычайной ситуации?

1. Председателя КЧС и ОПБ муниципального образования.

2. Руководителя органа местного самоуправления.

3. Начальника ЕДДС муниципального образования.

Задание с выбором ответа №4.

Автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора системы-112 это?

1. Совокупность информационно-программно-технических ресурсов.

2. Место для обработки данных и автоматизации управленческих функций.

3. Место для операций по накоплению, хранению и переработки информации.

4. Место для приёма обращений, заполнения информацией о происшествиях и привлечения соответствующих служб.

5. Всё вышеперечисленное.

Задания для практического этапа профессионального экзамена: Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях №1

Задание (формулировка задания): Осуществить прием и обработку вызова (сообщения о происшествии).

Условия выполнения задания: Прием и обработка вызова (сообщения о происшествии) включает следующие мероприятия:

1. Поступление вызова в систему-112;

2. Автоматическое получение от оператора связи номера абонента и сведений о его местонахождении и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии);

3. Автоматическое формирование унифицированной карточки информационного обмена;

4. Автоматическая запись переговоров;

5. Определение языка абонента, принятие решения о привлечении к вызову специалиста лингвистической поддержки с последующим привлечением его к вызову;

6. Опрос абонента;

7. Ввод информации о происшествии;

8. Принятие решения о привлечении к вызову специалиста психологической поддержки с последующим привлечением его к вызову;

9. Принятие решения о необходимости оказания информационно-справочной помощи абоненту и консультация абонента;

10. Автоматическое сохранение информации о происшествии;

11. Анализ информации о факте повторного обращения в систему-112 Место выполнения задания: Автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора системы-112

Максимальное время выполнения задания 20 мин

Критерии оценки: Задание считается выполненным, если экзаменуемый оперативно и без искажения информации осуществил прием и обработку вызова согласно алгоритму.

**3. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 1.1 | Практический опытв приеме экстренных вызовов.  Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ;  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;  оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны;  использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; | Текущий контроль:  - наблюдение и оценка результатов выполнения практических работ;  - опрос;  - оценка результатов выполнения самостоятельной работы.  Промежуточная аттестация. |
| ПК 1.2 | 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);  использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов;  управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;  набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту; |
| ПК 1.3 | пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека;  формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений;  фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; |
| ПК 1.4 | 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 телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов. |
| ПК 1.5 | 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; |
| ОК 01 | Понимает важность быстрого принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях.  Умеет принимать решения в штатных и нештатных ситуациях. Демонстрирует в разных ситуациях умение выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 02 | Выполняет поиск информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности, умеет проводить ее анализ и правильно интерпретировать. |
| ОК 03 | Понимает важность профессионального и личностного развития.  Умеет определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 04 | Понимает принципы работы в коллективе и команде. Умеет работать в коллективе и команде, эффективно общаться, выходить из конфликтов, заниматься профилактикой конфликтов и контролем собственного эмоционального поведения. |
| ОК 05 | Умеет осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с пониманием особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 06 | Понимает значимость гражданско-патриотической позиции, значимость традиционных общечеловеческих ценностей. Демонстрирует свою гражданско-патриотическую позицию, осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применяет стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 07 | Демонстрирует знания алгоритма действия в чрезвычайных ситуациях, понимает значимость необходимости сохранения окружающей среды, ресурсосбережения |
| ОК 09 | Понимает алгоритм использования информационных технологий в профессиональной деятельности.  Умеет работать с использованием информационных технологий |