

УТВЕРЖДЕНЫ
Решением Совета по профессиональным
квалификациям в области обеспечения
безопасности в чрезвычайных ситуациях
Протокол от «30» августа 2021 г. № 20

**Пример заданий,
входящих в состав оценочного средства
для оценки квалификации
Специалист по приему и обработке экстренных вызовов
(6 уровень квалификации)**

Москва 2021 год

1. Наименование квалификации и уровень квалификации: Специалист по приему и обработке экстренных вызовов (6 уровень квалификации)

2. Номер квалификации: 12.00200.02

3. Профессиональный стандарт: «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», код 12.002

4. Вид профессиональной деятельности: Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Параметры оценки	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3	4
Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	количество баллов за вопрос: 22		с выбором ответа №1
Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность	количество баллов за вопрос: 21		с выбором ответа №2
Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	количество баллов за вопрос: 17		с выбором ответа №49
Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	количество баллов за вопрос: 16		с выбором ответа №50

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

количество заданий с выбором ответа: 63;

количество заданий с открытым ответом: 1;

количество заданий на установление соответствия: 1;

количество заданий на установление последовательности: 0;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 90 мин.

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3

<p>ТФ: В/01.6 Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) ТД: Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя Умение: Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему</p>	<p>Вариант №1 Задание считается выполненным, если экзаменуемый оперативно и без искажения информации осуществил прием и обработку вызова согласно алгоритма</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях №1</p>
---	--	---

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

а) материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

1. Помещение площадью из расчета не менее 6 кв. м. на одно рабочее место, отвечающее требованиям пожарной безопасности и санитарным правилам и нормам (СанПиН), предъявляемым к административным и учебным помещениям.
2. Комплект мебели из расчета 1 стол и 1 стул на 1 рабочее место, стол и стулья для членов экзаменационной комиссии.
3. Персональные компьютеры (1 на 1 рабочее место) с минимальными требованиями: - встроенная (внешняя с usb интерфейсом) видеочамера с разрешением не менее 1.3 Мп, с функцией аудиозаписи; - процессор с тактовой частотой не менее 1,5 ГГц, (не менее 2х ядер). - объем оперативной памяти не менее 8 Гб; - Мышь типа «мышь»; - Клавиатура.
4. Требования к программному обеспечению: - операционная система с графическим интерфейсом поддерживающая работу интернет-браузеров; - интернет-браузер версии не старше года от даты проведения оценки квалификации.
5. Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» со скоростью не менее 25 Мбит/сек.
6. Не менее 2 (двух) видеочамер на помещение для регистрации процедуры проведения профессионального экзамена стандарта HD с разрешением не менее 1280×720 (720p) и не более Full HD с разрешением 1920×1080.
7. Требования к осуществлению видеозаписи: - видеочамеры должны регистрировать вход в помещение, всех соискателей, все персональные компьютеры с фронтальной стороны, экзаменационную комиссию; - аудиозапись должна быть синхронизирована с видеопотоком; - видеозапись должна осуществляться непрерывно в цветном изображении;
8. Сервер с характеристиками не ниже: Процессор в количестве 1 шт. со следующими характеристиками: - Частота процессора – не менее 3.3 Гц - Количество ядер – не менее 6 - Наличие поддержки технологии Turbo Boost - Частота процессора в режиме Turbo Boost – не менее 4.5 Гц - Техпроцесс – не более 14 нм - Максимальный объем поддерживаемой памяти – не менее 128 Гб - Максимальная поддерживаемая частота – не менее 2 666 МГц - Тип памяти – не ниже DDR4 - Наличие поддержки ECC - Наличие встроенного графического ядра

- Потребляемая мощность – не более 80 Вт Модуль оперативной памяти в количестве 2 шт. со следующими характеристиками: - Тип памяти – не ниже DDR4 - Емкость одного модуля оперативной памяти – не ниже 8 ГБ - Наличие поддержки - ECC - Форм-фактор - UDIMM - Частота оперативной памяти – не ниже 2666 МГц Возможность расширения количества оперативной памяти не менее 4-х слотов, суммарным объемом не менее 64 Гбайт. Жесткий диск в количестве 4 шт, со следующими характеристиками: - Объем жесткого диска – не ниже 6 Тбайт, - Скорость вращения – не ниже 7 200 об/мин - Разъемы - SATA - Пропускная способность – не ниже 6 Гбит/с, - Формат сектора - не ниже 512n - Форма-фактор - 3,5" Возможность расширения количества жестких дисков не менее 4-х, суммарным объемом не менее 24 Тбайт. Наличие DVD+/-RW SATA Internal Наличие внутренних контроллеров - PERC H330 Программный RAID не ниже S140 Внешние адаптеры главной шины (без RAID) - Адаптер главной шины SAS не ниже 12 Гбит/с Блок питания – не менее 365 Вт Наличие модуля Модуль TPM 1.2 Наличие не менее 1 сетевого контролера с поддержкой не ниже 1GbE LOM. Возможность расширения до 2-х модулей 1GbE Порты: Порты на передней панели: Не менее 1 выделенного порта Micro-USB для iDRAC Не менее 1 порта USB 3.0 Порты на задней панели: Не менее 1 последовательного порта Не менее 2 портов USB 3.0 Не менее 4 портов USB 2.0 Не менее 1 разъема VGA Внутренние порты Не менее 1 порта USB 3.0 Наличие поддержки операционных систем: Canonical® Ubuntu® LTS Citrix® Hypervisor® Microsoft® Windows Server® LTSC с Hyper-V Red Hat® Enterprise Linux SUSE® Linux Enterprise Server VMware® ESXi®

Теоретический этап оценочных мероприятий обеспечивается нормативной и справочной литературой из расчета один комплект на одно рабочее место. Нормативные правовые акты Российской Федерации по организации деятельности ЕДДС предоставляются в комплекте в электронном виде в актуализированной версии.

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена (оборудование, инструмент, оснастка, материалы, средства индивидуальной защиты, экзаменационные образцы и другие):

1. Комплект мебели из расчета 1 стол и 1 стул на 1 рабочее место, стол и стулья для членов экзаменационной комиссии.
2. Персональные компьютеры (1 на 1 рабочее место) с минимальными требованиями: - встроенная (внешняя с usb интерфейсом) видеочамера с разрешением не менее 1.3 Мп, с функцией аудиозаписи; - процессор с тактовой частотой не менее 1,5 ГГц, (не менее 2х ядер). - объем оперативной памяти не менее 8 Гб; - манипулятор типа «мышь»; - Клавиатура.
3. Требования к программному обеспечению: - операционная система с графическим интерфейсом поддерживающая работу интернет-браузеров; -

интернет-браузер версии не старше года от даты проведения оценки квалификации.

4. Автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора системы-112.

5. Шариковые/гелевые ручки с чернилами синего цвета не менее чем по одной на каждого соискателя и члена экзаменационной комиссии.

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

а) Инструктор по охране труда и пожарной безопасности;

б) Состав комиссии:

- на теоретическом этапе профессионального экзамена должен состоять не менее чем из трех технических экспертов, имеющих действующий квалификационный аттестат СПК ЧС.

- на практическом этапе профессионального экзамена должен состоять не менее чем из трех экспертов, имеющих действующий квалификационный аттестат СПК ЧС, с областью профессиональной деятельности Специалист по приему и обработке экстренных вызовов (6 уровень квалификации).

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости):

- Проведение инструктажа по охране труда;

- Проведение инструктажа по пожарной безопасности.

10. Задания для теоретического этапа профессионального 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

Вариант №1

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 №49

Вариант №1

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 №50

Вариант №1

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.

11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена:

-

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях №1

В/01.6 Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях).

ТД: Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя.

Умение: Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему.

Вариант №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 (как правило, не более 6 часов):

20 мин

Критерии оценки:

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