

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

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом КГУ
(протокол от 23.12.2025 №10)

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ
СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

по специальности

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

Квалификация выпускника

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Форма обучения

очная

Нормативный срок освоения программы

2 года 10 месяцев

Кострома, 2025

Образовательная программа среднего профессионального образования - программа подготовки специалистов среднего звена (далее – ОП СПО, ППСЗ) по специальности **20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях**, входящей в укрупненную группу профессий и специальностей (далее – УГПС) 20.00.00 Техносферная безопасность и природообустройство, разработана в соответствии:

- с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях», утвержденного Приказом Минпросвещения России № 842 от 09 ноября 2023 г. (Зарегистрировано в Минюсте России 08.12.2023 № 76338).
- с учетом требований профессиональных стандартов, запросов работодателей, особенностей развития региона.

Разработчик: Лустгартен Татьяна Юрьевна, заведующий кафедрой техносферной безопасности, к.т.н., доцент

Рецензенты: Иванов Александр Николаевич, директор ОГБУ «Центр обеспечения мероприятий ГО, защиты в ЧС и обработки вызовов 112»

Ведров Сергей Александрович, директор МКУ «Центр гражданской защиты города Костромы»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры техносферной безопасности

Протокол заседания кафедры № 5 от 15.12.2025г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

- 1.1. Нормативные документы
- 1.2. Перечень профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников.
- 1.3. Перечень обобщенных трудовых функций, соответствующих профессиональной деятельности выпускника

2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

- 2.1. Область и объекты профессиональной деятельности выпускников¹:
- 2.2 Соответствие видов деятельности профессиональным модулям

3. Планируемые результаты освоения программы подготовки специалистов среднего звена

- 3.1. Общие компетенции.
- 3.2. Профессиональные компетенции.

4. Структура программы подготовки специалистов среднего звена.

5. Условия реализации программы подготовки специалистов среднего звена.

- 5.1. Электронная информационно-образовательная среда.
- 5.2. Материально-техническое обеспечение образовательной программы.
- 5.3. Организация воспитательной и самостоятельной работы
- 5.4. Учебно-методическое обеспечение при реализации образовательной программы.
- 5.5. Кадровое обеспечение образовательной программы.
- 5.6. Механизмы оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена.

Приложения (представлены в виде отдельных документов).

- Рабочая программа воспитания.
- Календарный план рабочей программы воспитания.
- Учебный план.
- Календарный учебный график.
- Матрица компетенций.
- Рабочие программы дисциплин, практик, государственной итоговой аттестации.
- Фонды оценочных средств дисциплин, практик, государственной итоговой аттестации.

¹ Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

1. Общая характеристика образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

Образовательная программа среднего профессионального образования – программа подготовки специалистов среднего звена (далее – ОП СПО) по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях входит в укрупненную группу профессий и специальностей – УГПС 20.00.00 Техносферная безопасность и природообустройство.

Область профессиональной деятельности выпускников: 12 Обеспечение безопасности. Код и наименование вида профессиональной деятельности: 12.002 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов. Основная цель вида профессиональной деятельности: обеспечение информирования экстренных оперативных (далее – ЭОС) и аварийно-восстановительных служб (далее – АВС), служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЕДДС) о происшествиях с целью предотвращения и устранения угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан, а также правопорядку.

Профессия «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов» является одной из наиболее социально значимых и критически важных в современном обществе.

С учетом динамичного развития городской среды, роста числа чрезвычайных ситуаций и возрастающих требований к безопасности, эффективное функционирование единых систем экстренных оперативных служб (112, 01, 02, 03, 04) становится приоритетом.

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов – это первое и ключевое звено между человеком, попавшим в беду, и оказанием своевременной помощи. Актуальность профессии обусловлена постоянным ростом обращений, высокой социальной ответственностью, необходимостью владения современными информационными технологиями и исключительной стрессоустойчивостью.

Выпускники образовательной программы будут обладать уникальным комплексом знаний и практических навыков, обеспечивающим им стабильное трудоустройство и широкие возможности для карьерного развития. Они востребованы в:

- Центрах обработки вызовов Системы -112 (основное направление).
- Диспетчерских службах всех экстренных оперативных служб: МЧС России (пожарная охрана, спасательные формирования), полиции, скорой медицинской помощи, аварийных газовых служб, служб жилищно-коммунального хозяйства.
- Службах безопасности крупных промышленных предприятий, транспортных узлов и торговых центров.
- Частных охранных и мониторинговых компаниях.

Карьерный рост включает позиции старшего оператора, руководителя смены диспетчерского центра, специалиста по анализу и статистике вызовов, а также методиста или инструктора. Навыки, развиваемые в процессе обучения (управление информацией, стрессоустойчивость, эффективная коммуникация), также являются отличной базой для работы в смежных областях, таких как IT-поддержка или кризисные коммуникации. Обучение по образовательной программе сформирует высококвалифицированных, адаптивных, стрессоустойчивых и эмпатичных специалистов, способных оперативно принимать решения в критических условиях и обеспечивать безопасность граждан.

Нормативный срок получения образования по образовательной программе в очной форме обучения вне зависимости от применяемых образовательных технологий на базе основного общего образования с одновременным получением среднего общего образования по очной форме обучения составляет 2 года 10 месяцев;

Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения программы СПО: к освоению образовательной программы среднего профессионального образования допускаются лица, имеющие образование не ниже основного общего (9 классов).

1.1 Нормативные документы

Образовательная программа разработана в соответствии:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях», утвержденного Приказом Минпросвещения России № 842 от 09 ноября 2023 г. (Зарегистрировано в Минюсте России 08.12.2023 № 76338).
- с Приказом Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 681н от 6 октября 2021 года «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов».
- с Примерной образовательной программой 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № 01-09-229/2024 регистрация в реестре 17.06.2024 № 113).
- Приказом Минпросвещения России от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».
- Приказом Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 5 августа 2020 г. «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся».

1.2 Перечень профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

| Код и наименование Профессионального стандарта | Наименование вида профессиональной деятельности |
|--|---|
| Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 681н от 6 октября 2021 года «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов» | 12.002 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов |

1.3 Перечень обобщенных трудовых функций, соответствующих профессиональной деятельности выпускника

| 12.002. Профессиональный стандарт «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов» | | | |
|---|--|---|---|
| Обобщенные трудовые функции | | А: Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | |
| № п/п | Трудовые функции | код | Трудовые действия |
| 1 | Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | А/01.5 | 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 |
| | | | Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов |
| | | | Выяснение контактных данных заявителя |

| | | | |
|---|---|--------|--|
| | | | <p>Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных</p> <p>Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)</p> <p>Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб</p> <p>Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности</p> <p>Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб</p> <p>Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)</p> <p>Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия</p> <p>Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра глобальных навигационных спутниковых систем (далее - ГНСС)</p> <p>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</p> |
| 2 | Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии | А/02.5 | <p>Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием</p> <p>Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств</p> <p>Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)</p> <p>Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения к реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия</p> <p>Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации</p> <p>Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии</p> <p>Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие</p> <p>Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур</p> |
| 3 | Оказание справочно-консультативной помощи заявителям | А/03.5 | <p>Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или) рекомендаций</p> <p>Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угрозы жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку</p> <p>Поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку |
| | | | Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций |
| | | | Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций |
| | | | Повторная передача необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости) |
| | | | Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций |
| | | | Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций |
| | | | Определение по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при необходимости) |
| | | | Осуществление с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости) |
| | | | Координация действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и (или) других служб (при необходимости) |

2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

2.1. Область и объекты профессиональной деятельности выпускников:

Область профессиональной деятельности выпускников: 12 Обеспечение безопасности. Код и наименование вида профессиональной деятельности: 12.002 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов.

Основная цель вида профессиональной деятельности: обеспечение информирования экстренных оперативных (далее – ЭОС) и аварийно-восстановительных служб (далее – АВС), служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЕДДС) о происшествиях с целью предотвращения и устранения угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан, а также правопорядку.

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- люди, пострадавшие в чрезвычайных ситуациях, население и материальные ценности, находящиеся в зонах чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- опасности, связанные с последствиями деятельности человека и природными явлениями;
- силы и средства служб экстренного реагирования;
- аппаратно-программное обеспечение служб экстренного реагирования;
- средства оказания помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях.

2.2 Соответствие видов деятельности профессиональным модулям

| Наименование видов трудовой деятельности | Наименование профессиональных модулей |
|--|--|
| ВД:1 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях). | ПМ.01 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях). |
| ВД:2 Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествиях. | ПМ.02 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. |
| ВД3: Оказание справочно-консультативной помощи заявителям. | ПМ.03 Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности. |

3. Планируемые результаты освоения программы подготовки специалистов среднего звена

| Основной вид деятельности по ФГОС | Требования к знаниям, умениям, в соответствии с требованиями профстандарта |
|---|---|
| прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях). | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов; – основные программы для работы с персональным компьютером; – информационные системы; – принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; – геоинформационные системы; |

| | |
|---|--|
| | <p>– принцип работы IP-телефонии.</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – 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; – использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; – управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; – набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 150 символов 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. |
| <p>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</p> | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; – основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность экстренных оперативных служб (далее – ЭОС), аварийно-восстановительных служб (далее – АВС) и единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЕДДС); – перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структуру, функции, территориальную 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; – перечень общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии); – правила русской письменной и устной речи; – правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов; – алгоритм построения баз данных; – принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений |

| | |
|--|---|
| <p>структур</p> | <p>– принцип работы IP-телефонии</p> <p>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; – 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 символов в минуту; – иметь практический опыт в оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии; – работать с базами данных; – работать с информационными системами поддержки принятия решений; – работать с IP-телефонией. |
| <p>оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.</p> | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; – структуру и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов; – типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации; – содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов; – перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии); – правила русской письменной и устной речи; – этические нормы общения, речевой и деловой этикет; – правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов; – принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений; – информационные системы; – геоинформационные системы. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю; – оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; – использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителю; – управлять вызовом с использованием функциональных возможностей |

| | |
|--|--|
| | <p>телефонии;</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю; – использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); – пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку; – 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 150 символов в минуту; – иметь практический опыт в оказании справочно-консультативной помощи заявителям. |
|--|--|

3.1 Общие компетенции

| Код Формулировка компетенции | Знания, умения |
|--|---|
| <p>ОК 01</p> <p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> | <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать и интерпретировать информацию: <ul style="list-style-type: none"> – Быстро и точно выявлять ключевые факты и детали из сообщения заявителя, несмотря на возможные помехи, эмоциональность или неполноту информации. – Сопоставлять полученные данные с известными классификациями происшествий и потенциальными угрозами. – Оценивать критичность ситуации, степень угрозы для жизни, здоровья и имущества. 2. Выбирать оптимальный способ реагирования: <ul style="list-style-type: none"> – Определять необходимость экстренного реагирования или возможность решения проблемы через справочно-консультативную помощь. – Выбирать наиболее подходящие ЭОС, АВС, ЕДДС и/или другие службы, учитывая характер происшествия, его территориальную и функциональную принадлежность, а также их компетенции. – Определять последовательность и приоритетность действий. – Адаптировать стандартные алгоритмы действий к конкретной уникальной ситуации, принимая во внимание все контекстные факторы. 3. Принимать обоснованные решения в условиях неопределенности: <ul style="list-style-type: none"> – Формировать гипотезы о развитии ситуации и выбирать действия на основе наиболее вероятного или наиболее опасного сценария. – Принимать решения в условиях дефицита времени и неполной информации, основываясь на имеющихся данных и опыте. – Быть готовым к изменению первоначального решения при поступлении новой уточняющей информации. 4. Эффективно коммуницировать: <ul style="list-style-type: none"> – Задавать целенаправленные, уточняющие вопросы для сбора полной информации. – Четко и лаконично передавать информацию и инструкции заявителю или другим службам. – Оказывать психологическую поддержку заявителю, сохраняя спокойствие и уверенность в голосе. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классификации происшествий и их особенности: <ul style="list-style-type: none"> – Основные типы и категории происшествий. – Характерные признаки и первичные угрозы, ассоциированные с каждым типом |

| | |
|---|---|
| | <p>происшествия.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Факторы, влияющие на развитие происшествия. – Критерии для определения степени опасности и срочности реагирования. <p>2. Нормативно-правовой базы и регламентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основные положения законодательства РФ, регулирующие деятельность экстренных оперативных служб (ЭОС), аварийно-восстановительных служб (АВС), ЕДДС. – Внутренние регламенты, инструкции, стандарты и алгоритмы действий ЕДДС при приеме и обработке различных типов вызовов. – Порядок взаимодействия с различными службами (ЭОС, АВС, ЕДДС других муниципальных образований, другие службы) в зависимости от характера происшествия. <p>3. Компетенций и ресурсов служб:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Зоны ответственности и функциональные возможности каждой привлекаемой службы. – Наличие и дислокация сил и средств реагирования, их специализация. – Возможности по оказанию справочно-консультативной помощи каждой из служб. – Наличие и доступность специализированных «других служб» и условия их привлечения. <p>4. Коммуникационные и психологические аспекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы психологии общения с людьми в состоянии стресса, паники, агрессии или растерянности. – Техники активного слушания и задавания уточняющих вопросов для полного и точного понимания ситуации. – Методы успокоения и управления эмоциональным состоянием заявителя. <p>5. Аппаратно-программных средств (далее – АПС):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Функционал и возможности используемой автоматизированной системы приема и обработки экстренных вызовов (далее – АСПОЕВ) для регистрации, маршрутизации, анализа и документирования вызовов. – Наличие и порядок использования внутренних баз данных, справочников, методических материалов. – Возможности АПС для организации связи (переадресация, конференц-связь). |
| <p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> | <p>Умения:</p> <p>1. Эффективно использовать АСПОЕВ и ГИС:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять быстрый и точный ввод данных о происшествии в АСПОЕВ. – Использовать ГИС-модуль для мгновенного определения точного адреса, координат, привязки к объектам инфраструктуры и определения зоны ответственности привлекаемых служб. – Применять функции поиска для нахождения необходимой справочной информации (контакты, регламенты, инструкции) в критически сжатые сроки. – Использовать средства автоматизированной маршрутизации и оповещения служб через АСПОЕВ. <p>2. Анализировать и интерпретировать данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Сопоставлять вербальную информацию (от заявителя) с визуальной (ГИС, камеры) и цифровой (базы данных) информацией для формирования полной картины происшествия. – Быстро интерпретировать сложные схемы, карты и технические данные, связанные с происшествием. – Выявлять противоречия в поступающей информации и оперативно запрашивать уточнения. <p>3. Работать с электронными документами и базами данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оформлять электронные карточки происшествий в соответствии с установленными требованиями. – Использовать электронные справочники и базы знаний для предоставления консультаций заявителям. – Обеспечивать сохранность и актуальность вводимых данных. <p>4. Применять современные средства коммуникации:</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>– Настраивать и использовать различные каналы связи (телефон, радио, электронная почта) для взаимодействия с заявителем и службами.</p> <p>– Организовывать конференцсвязь или переадресацию вызовов с помощью АПС.</p> <p>Знания:</p> <p>1. Информационных систем и технологий:</p> <p>– Архитектуру и функционал автоматизированной системы приема и обработки экстренных вызовов (АСПОЕВ), включая модули регистрации, маршрутизации, геоинформационные системы (ГИС), базы данных контактов и регламентов.</p> <p>– Принципы работы и интеграцию различных информационных систем, используемых в ЕДДС.</p> <p>– Правила работы с базами данных и электронными справочниками, содержащими актуальную информацию о службах, объектах, адресах, опасных зонах и регламентах.</p> <p>– Основы информационной безопасности и правила защиты служебной информации.</p> <p>2. Методов поиска и анализа информации:</p> <p>– Техники быстрого поиска и фильтрации данных в электронных базах и справочниках (по ключевым словам, кодам, адресам, координатам).</p> <p>– Методы верификации и сопоставления данных, полученных из разных источников.</p> <p>– Правила интерпретации визуальной информации (карты, схемы, данные с камер видеонаблюдения, метеорологические сводки).</p> <p>– Порядок работы с картографическими сервисами и ГИС для точного определения местоположения происшествия и зоны ответственности служб.</p> <p>3. Средств коммуникации и документирования:</p> <p>– Принципы работы и настройки специализированных средств связи (IP-телефония, радиосвязь, системы оповещения).</p> <p>– Требования к электронному документированию и ведению оперативных журналов в цифровом формате.</p> <p>– Форматы обмена данными между ЕДДС, ЦУКС и другими службами.</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>Умения:</p> <p>1. Формулировать цели своего личного и профессионального развития, составлять индивидуальные планы самообразования и повышения квалификации.</p> <p>2. Применять методы эффективного планирования и организации своего рабочего и свободного времени.</p> <p>3. Использовать техники саморегуляции и стресс-менеджмента для поддержания психологической устойчивости в профессиональной деятельности.</p> <p>4. Осуществлять поиск и анализ информации о возможностях профессионального роста и развития в своей сфере.</p> <p>5. Применять нормы трудового законодательства для защиты своих прав и выполнения обязанностей как работника.</p> <p>6. Действовать в рамках правового поля при выполнении профессиональных задач, соблюдая требования конфиденциальности и защиты персональных данных.</p> <p>7. Составлять и анализировать личный (семейный) бюджет, планировать финансовые потоки, учитывать доходы и расходы.</p> <p>8. Выбирать оптимальные финансовые продукты и услуги в соответствии со своими потребностями и жизненными ситуациями.</p> <p>9. Оценивать финансовые риски и принимать обоснованные решения по управлению личными финансами, распознавать мошеннические схемы.</p> <p>10. Проявлять инициативу и ответственность при решении профессиональных задач, вносить предложения по оптимизации рабочих процессов.</p> <p>11. Адаптироваться к изменяющимся условиям профессиональной деятельности и новым требованиям.</p> <p>Знания:</p> <p>1. Основ профессиональной этики и служебного поведения для специалистов экстренных служб.</p> <p>2. Методов самоанализа, самооценки и постановки целей для личного и</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>профессионального роста.</p> <p>3. Видов и форм непрерывного образования, повышения квалификации и развития компетенций в своей сфере.</p> <p>4. Основных приемов и техники саморегуляции, управления стрессом, эмоционального интеллекта, необходимые для работы в условиях высоких психоэмоциональных нагрузок.</p> <p>5. Основ тайм-менеджмента и планирования личного и рабочего времени.</p> <p>6. Базовые принципы трудового законодательства (трудовой договор, права и обязанности работника, условия труда, дисциплинарная ответственность).</p> <p>7. Основ законодательства, регулирующих сферу деятельности экстренных служб, в части прав и обязанностей специалиста.</p> <p>8. Основных понятий и видов правовой ответственности (административная, гражданская, уголовная) за нарушение законодательства.</p> <p>9. Принципы формирования личного и семейного бюджета, планирования доходов и расходов.</p> <p>10. Основных видов финансовых услуг и продуктов (вклады, кредиты, страхование, платежные системы).</p> <p>11. Основ налогообложения физических лиц, способы получения налоговых вычетов.</p> <p>12. Методов защиты от финансовых мошенничеств и недобросовестных финансовых практик.</p> <p>13. Базовых понятий предпринимательства, бизнес-планирования и оценки рисков (в контексте развития инициативы, эффективного использования ресурсов и возможности карьерного роста или смены деятельности).</p> |
| <p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p> | <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Четко и лаконично формулировать свои мысли при общении с коллегами, руководством и представителями смежных служб. 2. Активно слушать и понимать информацию, передаваемую другими членами команды, уточнять непонятные моменты. 3. Эффективно обмениваться информацией о ходе обработки вызовов, возникших проблемах, нестандартных ситуациях, обеспечивая непрерывность рабочего процесса. 4. Конструктивно выражать свою точку зрения и аргументировать ее, а также принимать чужое мнение при принятии командных решений. 5. Принимать участие в разрешении конфликтных ситуаций, искать компромиссы и стремиться к взаимовыгодным решениям. 6. Оказывать взаимопомощь и поддержку коллегам в сложных и стрессовых ситуациях, способствовать созданию благоприятной рабочей атмосферы. 7. Адаптироваться к изменению состава команды, новым задачам или процедурам взаимодействия. 8. Соблюдать установленные регламенты и протоколы взаимодействия внутри центра и при координации со службами реагирования. 9. Давать и принимать конструктивную обратную связь с целью улучшения индивидуальной и командной работы. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципов и правил командной работы: цели, роли и ответственность членов команды, этапы формирования и развития команды. 2. Основ деловой и профессиональной этики: нормы поведения и взаимодействия в коллективе экстренных служб, правила служебной субординации. 3. Методов эффективной коммуникации: вербальные (ясность, лаконичность, адекватность) и невербальные (мимика, жесты) средства общения, принципы активного слушания. 4. Стратегий разрешения конфликтных ситуаций: подходы к предотвращению и конструктивному разрешению межличностных и внутригрупповых конфликтов. 5. Психологических особенностей группового взаимодействия: влияние индивидуальных особенностей на работу команды, способы поддержания позитивного психологического климата. 6. Структуры взаимодействия и информационного обмена внутри центра приема |

| | |
|---|--|
| | <p>вызовов, а также со смежными экстренными службами (полиция, скорая помощь, МЧС).</p> <p>7. Принципов взаимопомощи и поддержки в условиях высокой психоэмоциональной нагрузки и стресса, характерных для работы в экстренных службах.</p> <p>8. Значений обратной связи для улучшения командной работы и личного профессионального развития.</p> |
| <p>ОК 05</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> | <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вести диалог с заявителем четко, лаконично и быстро, используя нейтральный, спокойный и убедительный тон голоса, несмотря на стрессовую ситуацию. 2. Оперативно извлекать ключевую информацию (адрес, характер происшествия, количество пострадавших) из эмоционально окрашенной или неструктурированной речи абонента. 3. Адаптировать свою речь (темп, громкость, выбор слов) в зависимости от социального, возрастного и эмоционального состояния собеседника, избегая профессионального жаргона при общении с гражданами. 4. Предоставлять четкие и однозначные инструкции заявителю. 5. Грамотно и безошибочно оформлять письменные и электронные документы (карточки вызовов, отчеты, служебные записки) в соответствии с установленными стандартами и протоколами. 6. Контролировать и корректировать свою речь для предотвращения двусмысленности и ошибок, которые могут повлиять на оперативность реагирования. 7. Использовать приемы речевого воздействия для поддержания дисциплины разговора и перенаправления внимания заявителя на критически важные детали. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Норм современного русского литературного языка: правила грамматики, синтаксиса, орфографии, пунктуации и орфоэпии (правильного произношения). 2. Особенности официально-делового и разговорного стилей речи, а также уместность их применения в зависимости от ситуации (общение с заявителем, составление отчета, взаимодействие с коллегами). 3. Профессиональной терминологии и аббревиатуры, используемых в сфере экстренных служб, и умение корректно использовать их во внутренней коммуникации. 4. Психологических и лингвистических приемов для установления контакта с заявителем, снятия эмоционального напряжения и управления ходом разговора (особенно с паникующими или агрессивными абонентами). 5. Требований к структуре и содержанию первичной документации и электронных записей, связанных с приемом и обработкой вызовов. 6. Этических норм речевого поведения и правила служебного этикета при общении с различными категориями граждан (включая лиц с ограниченными возможностями или культурными различиями). 7. Техники активного слушания и перефразирования для точного подтверждения полученной информации. |
| <p>ОК 06</p> <p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации</p> | <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать решения и действовать в соответствии с гражданско-патриотической позицией, руководствуясь интересами граждан и государства при выполнении профессиональных обязанностей. 2. Демонстрировать личным примером приверженность традиционным российским духовно-нравственным ценностям в профессиональной деятельности и повседневной жизни (честность, ответственность, добросовестность, отзывчивость). 3. Проявлять непредвзятость, уважение и терпимость к представителям различных национальностей и вероисповеданий при общении с абонентами и коллегами, избегать дискриминации. 4. Соблюдать принципы межнационального и межрелигиозного согласия, способствовать гармонизации отношений в коллективе и при взаимодействии с обществом. 5. Применять принципы антикоррупционного поведения в любых служебных ситуациях, предотвращать и избегать конфликта интересов. 6. Отстаивать принципы законности и справедливости, сообщать о фактах коррупции |

| | |
|---|---|
| <p>межнациональ-ных и межрелигиозных отноше-ний, применять стандарты анти-коррупционного поведения</p> | <p>или попытках склонения к ним в установленном порядке.</p> <p>7. Сохранять объективность и беспристрастность при приеме и обработке вызовов, независимо от личных предубеждений или внешних факторов.</p> <p>8. Проявлять осознанность и ответственность за свои действия и их последствия в контексте своей гражданской и профессиональной роли.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ Конституции Российской Федерации, прав и обязанностей гражданина, принципов построения правового государства. 2. Роли и значения экстренных служб в системе обеспечения национальной безопасности и общественной стабильности, их вклад в защиту жизни и здоровья граждан. 3. Традиционных российских духовно-нравственных ценностей (патриотизм, гражданственность, служение Отечеству, милосердие, уважение к человеку труда, взаимопомощь, честь, достоинство) и их отражение в профессиональной деятельности. 4. Принципов и норм межнационального и межрелигиозного согласия, основы толерантности, уважительного отношения к представителям различных культур, национальностей и вероисповеданий. 5. Законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции (Федеральный закон «О противодействии коррупции», основные понятия, виды коррупционных правонарушений, ответственность). 6. Норм служебной этики и антикоррупционного поведения для работников экстренных служб, правила предотвращения конфликта интересов. 7. Порядка действий при выявлении коррупционных проявлений или попыток их склонения к коррупционным действиям. 8. Основ государственной политики в области гражданско-патриотического воспитания. |
| <p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> | <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Идентифицировать в сообщениях заявителей признаки и характер чрезвычайной ситуации, в том числе связанные с угрозой окружающей среде. 2. Применять установленные алгоритмы и протоколы для оперативного приема, обработки и передачи информации о чрезвычайных ситуациях соответствующим службам реагирования. 3. Предоставлять заявителям четкие и лаконичные инструкции по действиям в условиях конкретной ЧС, используя знания об изменении климата для оценки рисков. 4. Экономно использовать ресурсы на рабочем месте (электроэнергия, бумага, вода), соблюдать правила раздельного сбора отходов, способствуя ресурсосбережению. 5. Анализировать и оптимизировать собственные рабочие процессы по приему и обработке вызовов, руководствуясь принципами бережливого производства (повышение эффективности, сокращение времени ожидания, минимизация ошибок). 6. Поддерживать высокий уровень готовности к эффективным действиям в любой чрезвычайной ситуации. 7. Оказывать информационную поддержку службам, выезжающим на место происшествия, используя все доступные средства. 8. Сохранять спокойствие и концентрацию в стрессовых условиях чрезвычайных ситуаций для принятия оперативных и взвешенных решений. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основных принципов охраны окружающей среды и рационального природопользования, последствия загрязнения для человека и природы. 2. Понятий и видов чрезвычайных ситуаций (ЧС) природного, техногенного и социального характера. 3. Причин и последствий изменений климата, связанные с этим риски для населения и инфраструктуры, возможные сценарии природных катастроф. 4. Алгоритмов и протоколов действий при приеме сообщений о различных видах чрезвычайных ситуаций и происшествий, включая экологические угрозы. 5. Основных принципов ресурсосбережения в быту и на рабочем месте (экономия |

| | |
|---|---|
| | <p>электроэнергии, воды, бумаги, сортировка отходов).</p> <p>6. Базовых принципов бережливого производства (lean production), применимые к оптимизации рабочих процессов.</p> <p>7. Структуры и функции системы обеспечения безопасности (МЧС, экологические службы, аварийно-спасательные формирования), порядок взаимодействия с ними.</p> <p>8. Основных правил поведения и самозащиты в условиях чрезвычайных ситуаций, а также правил оказания первой помощи.</p> |
| <p>ОК 08</p> <p>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p> | <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оценивать и анализировать свое физическое состояние, уровень физической подготовленности и наличие факторов риска для здоровья. 2. Составлять и корректировать индивидуальную программу физической активности, учитывая особенности профессиональной деятельности и личные потребности. 3. Выполнять комплексы физических упражнений (утренняя гимнастика, производственная гимнастика, упражнения в течение рабочего дня) для поддержания тонуса, снятия напряжения и профилактики профессиональных заболеваний. 4. Применять приемы самомассажа, гимнастики для глаз, дыхательные упражнения непосредственно на рабочем месте во время перерывов для снижения утомления и повышения концентрации. 5. Организовывать свое рабочее место в соответствии с эргономическими требованиями для минимизации нагрузки на позвоночник и зрительный аппарат. 6. Использовать различные средства физической культуры (бег, плавание, спортивные игры, фитнес) для активного отдыха и восстановления после напряженной работы. 7. Соблюдать режим труда и отдыха, рационально распределять время между работой, физической активностью и сном. 8. Мотивировать себя на регулярные занятия физической культурой, осознавая их значимость для профессионального долголетия и качества жизни. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ здорового образа жизни и его компоненты (рациональное питание, адекватная физическая активность, отказ от вредных привычек, режим труда и отдыха). 2. Влияния гиподинамии и статического напряжения (длительное сидение за компьютером, монотонная работа) на организм человека, возможные профессиональные заболевания (проблемы со зрением, опорно-двигательным аппаратом, сердечно-сосудистой системой). 3. Принципов организации рабочего места в соответствии с эргономическими требованиями для минимизации негативного воздействия на здоровье. 4. Методов самоконтроля физического состояния (измерение пульса, артериального давления, самочувствие) до, во время и после физических нагрузок. 5. Базовых комплексов физических упражнений, направленные на укрепление различных групп мышц, развитие выносливости, гибкости, а также специализированные упражнения для глаз, спины, шеи. 6. Техники релаксации и снятия нервно-психического напряжения (дыхательная гимнастика, приемы самомассажа), актуальные для стрессовой работы диспетчера. 7. Основ рационального питания и питьевого режима, способствующие поддержанию работоспособности и общего состояния здоровья. 8. Правил безопасности при выполнении физических упражнений и занятиях спортом. |
| <p>ОК 09</p> <p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p> | <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. На государственном языке (русском): <ul style="list-style-type: none"> – Читать, понимать и интерпретировать нормативные документы, инструкции, регламенты и служебные сообщения. – Грамотно, точно и оперативно заполнять электронные и бумажные формы, карточки вызовов, журналы, используя установленную терминологию. – Составлять краткие, информативные и структурированные служебные записки, отчеты о происшествиях или о ходе выполнения задачи. – Быстро находить необходимую информацию в большом объеме текстовых данных и |

| | |
|--|--|
| | <p>электронных базах документов.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Редактировать и корректировать тексты документов, обеспечивая их соответствие нормам русского языка и профессиональным стандартам. <p>2. На иностранном языке (базовый уровень):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Понимать основное содержание простых профессиональных текстов и документации – Использовать специализированные словари, глоссарии и электронные переводчики для уточнения значения незнакомых терминов и фраз. – Идентифицировать ключевые слова и фразы в иноязычных текстах, касающиеся характера происшествия, местоположения или инструкций. – Ориентироваться в стандартных международных форматах документации, если это потребуется. |
| | <p>Знания:</p> <p>1. На государственном языке (русском):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Нормы и правила оформления официальных, служебных и информационных документов в сфере экстренных служб (карточки вызовов, отчеты, инструкции, протоколы). – Профессиональную терминологию и аббревиатуры, используемые в документации экстренных служб. – Принципы официально-делового стиля речи, обеспечивающие точность, ясность и однозначность изложения информации. – Требования законодательства к ведению и хранению документации (конфиденциальность, защита персональных данных). – Структуру и содержание основных видов профессиональных документов (инструкции, регламенты, положения). <p>2. На иностранном языке (базовый уровень):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Базовую лексику и грамматику для понимания общего смысла простых профессиональных текстов. – Общую терминологию, связанную с экстренными ситуациями, безопасностью, оборудованием, используемую в международной практике или в интерфейсах программного обеспечения. – Принципы работы со словарями, глоссариями и онлайн-переводчиками для оперативного понимания иноязычной информации. – Основные форматы и структуру международной или адаптированной иностранной документации (инструкции по эксплуатации оборудования, шаблоны сообщений о происшествиях). |

3.2 Профессиональные компетенции

| Код и наименование компетенции | Показатели освоения компетенции |
|---|---|
| ВД1: Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | |
| <p>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.</p> | <p>Знать:</p> <p>1. Классификация экстренных ситуаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основные типы происшествий: медицинские, техногенные, дорожно-транспортные происшествия (ДТП). – Их подкатегории и специфические признаки. <p>2. Критерии и индикаторы угроз:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Для жизни и здоровья: признаки критического состояния, угрозы для окружающей среды. – Для имущества: признаки возгорания, признаки взлома, разрушения конструкций. – Для общественной жизни и правопорядка: признаки массовых беспорядков, терактов, хулиганства, угрозы безопасности в общественных местах, сообщения о минировании. – Понятие «потенциальной угрозы»: как небольшое происшествие может быстро |

| | |
|------------------------------------|--|
| | <p>перерасти в крупномасштабную проблему.</p> <p>3. Методы и техники сбора первичной информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Последовательность задаваемых вопросов при различных типах вызовов (кто, что, где, когда, как, сколько). – Техники активного слушания, ведения диалога с абонентом, в том числе в стрессовом состоянии. – Методы получения максимально точного адреса или координат места происшествия. <p>4. Психология поведения человека в стрессовых и кризисных ситуациях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Типовые реакции абонентов (паника, шок, агрессия, дезориентация, ступор) и их влияние на способность к передаче информации. – Базовые приемы успокоения абонента, снижения уровня стресса. <p>5. Юридические и нормативные основы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основные положения законодательства, регулирующие деятельность экстренных оперативных служб. – Понятие ложного вызова и ответственность за него. – Правила обеспечения конфиденциальности информации. <p>6. Функции и зоны ответственности экстренных служб:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Четкое понимание, за какие типы происшествий отвечают полиция, скорая помощь, МЧС, газовые, коммунальные и другие аварийные службы. – Знание принципов взаимодействия и координации между службами. <p>7. Возможности используемых технических средств:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Функции и интерфейс программного обеспечения для регистрации вызовов, геоинформационных систем (ГИС), систем определения местоположения (GPS/ГЛОНАСС, АОН). |
| | <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществлять эффективный сбор первичной информации: задавать последовательные и уточняющие вопросы для выяснения ключевых деталей происшествия (что, где, когда, кто, как, сколько). 2. Применять техники активного слушания: внимательно выслушивать абонента, перефразировать его слова для подтверждения информации и выявления скрытых деталей. 3. Идентифицировать тип и категорию происшествия: на основе полученных данных быстро относить ситуацию к одному из типов (медицинское, пожарное, криминальное и т.д.) и его подкатегории. 4. Распознавать явные и потенциальные угрозы: выявлять прямые опасности для жизни, здоровья и имущества, а также прогнозировать возможное развитие ситуации и эскалацию рисков. 5. Оценивать приоритетность вызова: определять степень срочности и серьезности ситуации на основе выявленных угроз и их потенциальных последствий. 6. Работать с абонентом в стрессовом состоянии: использовать базовые психологические приемы для успокоения абонента, поддержания конструктивного диалога и получения необходимой информации. 7. Определять точное местоположение происшествия: Используя информацию от абонента и доступные технические средства (ГИС, АОН), устанавливать максимально точный адрес или координаты. 8. Фиксировать информацию в программном обеспечении: вносить полученные данные об обращении в систему регистрации вызовов в соответствии с установленными правилами и стандартами. |
| <p>ПК 1.2. Использовать</p> | <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представление заявителю. 2. Выяснения повода и определение характера обращения заявителя. 3. Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка. 4. Выяснение контактных данных заявителя <p>Знать:</p> |

| | |
|---|--|
| <p>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).</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы работы и функционал АПС: <ul style="list-style-type: none"> – Принципы функционирования автоматизированной системы обработки вызовов (АСОВ) и ее основные модули (регистрация, маршрутизация, база данных, отчетность). – Порядок работы с автоматическим определителем номера (АОН), системами определения местоположения (GPS/ГЛОНАСС, LBS) и их интеграцией в АСОВ. – Порядок работы с резервными информационными ресурсами на случай сбоев АПС. 2. Основы картографии и геоинформационных систем (ГИС): <ul style="list-style-type: none"> – Принципы работы ГИС, используемых в диспетчерском центре. – Системы координат, используемые для точного определения местоположения. – Условные обозначения и легенда, используемые на картах и схемах. 3. Правила регистрации данных: <ul style="list-style-type: none"> – Требования к полноте, достоверности и своевременности регистрации данных о вызове в электронных и (при необходимости) бумажных формах. – Правила кодирования информации. 4. Процедуры маршрутизации и передачи вызова: <ul style="list-style-type: none"> – Схемы информационного взаимодействия с другими экстренными службами и службами жизнеобеспечения населения. – Порядок автоматической и ручной маршрутизации вызова в зависимости от его характера и места происшествия. 5. Информационная безопасность: <ul style="list-style-type: none"> – Требования по защите информации, содержащейся в АПС, в том числе персональных данных заявителей. – Правила работы с паролями, логинами и доступами к системе. 6. Устранение неисправностей: <ul style="list-style-type: none"> – Порядок действий при технических сбоях АПС, включая переход на резервные каналы связи и альтернативные методы регистрации информации. |
| | <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Использовать АПС для определения местоположения: <ul style="list-style-type: none"> – Оперативно считывать и интерпретировать данные, предоставленные АОН и системами геолокации (GPS/ГЛОНАСС/LBS). – Вводить и корректировать адресные данные в АСОВ. 2. Работать с ГИС для уточнения адреса: <ul style="list-style-type: none"> – Использовать цифровые карты и ГИС для визуализации места происшествия, поиска ориентиров, определения кратчайшего маршрута и уточнения координат. – Определять местоположение по описанию заявителя (населенный пункт, улица, номер дома, ориентиры) и находить его на электронной карте. 3. Осуществлять регистрацию вызова: <ul style="list-style-type: none"> – Своевременно вносить в АСОВ все обязательные поля карточки вызова (время, дата, ФИО заявителя, характер происшествия, местоположение, выявленные угрозы). – Использовать установленные классификаторы и коды для корректной регистрации типа происшествия. – Обеспечивать полноту и достоверность зарегистрированных данных. 4. Маршрутизировать и направлять вызов: <ul style="list-style-type: none"> – Использовать функционал АСОВ для автоматической или ручной передачи информации в соответствующие экстренные службы (Полиция, МЧС, СМП) и службы жизнеобеспечения. – Осуществлять контроль за получением информации службами-исполнителями. 5. Работать с резервными ресурсами: <ul style="list-style-type: none"> – В случае сбоев или неработоспособности АПС переходить на использование |

| | |
|--|--|
| | <p>резервных информационных ресурсов.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Обеспечивать последующий ввод данных из резервных источников в АСОВ после восстановления ее работоспособности. <p>6. Поддерживать актуальность данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Вносить изменения и дополнения в карточку вызова по мере поступления новой информации от заявителя или оперативных служб. <p>7. Соблюдать информационную безопасность:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Обеспечивать защиту информации от несанкционированного доступа при работе с АПС. <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Уточнения адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов 2. Проверки с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных 3. Регистрации полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации) |
| <p>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).</p> | <p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовую базу и регламенты: <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации, регулирующее порядок приема и обработки экстренных вызовов: Федеральный закон «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», Федеральный закон «О пожарной безопасности», федеральные законы, регулирующие деятельность отдельных экстренных оперативных служб). – Нормативные правовые акты и распорядительные документы, касающиеся деятельности ЕДДС (единых дежурно-диспетчерских служб), экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения. – Положения, инструкции и методические рекомендации, регламентирующие порядок межведомственного взаимодействия при реагировании на происшествие. – Перечни экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения, а также других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие. – Структуру и функциональные обязанности основных экстренных оперативных служб (пожарная охрана, полиция, скорая медицинская помощь, аварийно-спасательные службы), их зоны ответственности. – Порядок взаимодействия ЕДДС с органами управления, уполномоченными на решение задач в области гражданской обороны, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. – Особенности реагирования на различные виды происшествий (пожары, дорожно-транспортные происшествия, преступления, аварии на коммунальных сетях, несчастные случаи, стихийные бедствия и т.д.). 2. Информационные системы и средства связи: <ul style="list-style-type: none"> – Принцип работы и функциональные возможности используемой автоматизированной системы приема и обработки экстренных вызовов (АСПОЕВ), включая подсистемы маршрутизации, документирования, визуализации информации. – Правила ведения оперативной документации в соответствии с требованиями АСПОЕВ и регламентирующих документов. – Виды и характеристики средств связи, используемых для взаимодействия с экстренными оперативными службами и другими службами. – Протоколы передачи информации и требования к оформлению сообщений для различных служб. 3. Процедуры реагирования и оказания помощи: <ul style="list-style-type: none"> – Основные этапы реагирования на происшествие, начиная от приема вызова и |

| | |
|--|--|
| | <p>заканчивая завершением работ по ликвидации последствий.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Критерии определения степени опасности происшествия для жизни и здоровья граждан, а также для окружающей среды. – Признаки, указывающие на необходимость привлечения конкретных экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения. – Порядок определения необходимых ресурсов (численность личного состава, количество техники, специальные средства) для реагирования на происшествие. – Алгоритмы действий при различных видах происшествий, определяющие последовательность привлечения служб. – Виды помощи гражданам, которые могут быть оказаны различными службами (медицинская помощь, спасательные работы, охрана общественного порядка, ликвидация последствий аварий, восстановление жизнеобеспечения). <p>4. Понимание специфики «других служб»:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Наличие представлений о существовании и потенциальной роли служб, не входящих в стандартный перечень экстренных оперативных служб, но способных оказать помощь. – Представление о том, в каких ситуациях привлечение таких «других служб» может быть целесообразным. – Понимание принципов определения необходимости и способа привлечения таких служб. <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать информацию и принимать решения: <ul style="list-style-type: none"> – Быстро и точно анализировать поступающую информацию о происшествии, выделяя ключевые факты, определяющие его характер и масштаб. – Оценивать степень угрозы жизни и здоровью граждан, а также потенциальный ущерб. – Сопоставлять полученные данные с информацией о компетенциях и зонах ответственности различных экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения. – Определять перечень служб, наиболее подходящих для эффективного реагирования на конкретное происшествие. – Принимать обоснованные решения о необходимости и порядке привлечения как стандартных, так и «других служб». 2. Взаимодействовать со службами: <ul style="list-style-type: none"> – Четко и лаконично формулировать сообщения о происшествии для различных служб, указывая необходимую информацию в соответствии с их требованиями. – Использовать средства связи для оперативной передачи информации о происшествии и запросов на привлечение служб. – Осуществлять контроль за получением информации службами и подтверждением их готовности к реагированию. – Поддерживать связь со службами во время реагирования, при необходимости уточнять информацию или корректировать действия. – Корректно и вежливо общаться с представителями всех служб, проявляя профессионализм и уважение. 3. Работать с информационными системами: <ul style="list-style-type: none"> – Эффективно использовать АСПОЕВ для приема, регистрации, классификации и маршрутизации вызовов. – Вносить в систему всю необходимую информацию о происшествии, включая данные о привлеченных службах и ходе реагирования. – Использовать функционал АСПОЕВ для поиска информации о службах, их контактах и возможностях. 4. Применять алгоритмы и процедуры: <ul style="list-style-type: none"> – Действовать в соответствии с установленными алгоритмами и процедурами |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>приема и обработки экстренных вызовов.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правильно применять классификаторы происшествий и служб. – Оформлять отчетную документацию по результатам обработки вызовов и привлечения служб. <p>5. Идентифицировать потребность в «других службах»:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Выявлять ситуации, когда стандартного набора экстренных служб недостаточно для полного разрешения проблемы, связанной с происшествием. – Предлагать и обосновывать привлечение «других служб» исходя из специфики происшествия и характера необходимой помощи. – Знать, как инициировать привлечение таких «других служб». <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определения 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 2. Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности 3. Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб. |
| <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>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типы и объем справочно-консультативной информации: <ul style="list-style-type: none"> – Типы проблем, с которыми могут обращаться граждане, не требующие немедленного выезда экстренных оперативных служб, но требующие консультации. – Объем информации, которой располагает ЕДДС или аналогичная структура, предназначенной для оказания справочно-консультативной помощи. – Виды консультаций, которые может предоставить сам специалист, исходя из его компетенции и доступной ему информации. – Критерии, по которым можно отличить экстренную ситуацию, требующую немедленного реагирования, от ситуации, допускающей справочно-консультативную помощь. 2. Ресурсы справочно-консультативной помощи: <ul style="list-style-type: none"> – Контакты и компетенции специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, ЕДДС, которые могут предоставить справочно-консультативную помощь по конкретным вопросам. – Существование и доступность баз данных, справочников, регламентов, содержащих информацию, необходимую для консультирования. – Список «других служб», к которым можно направить заявителя за консультацией по вопросам, выходящим за рамки компетенции экстренных оперативных служб. – Порядок и процедура привлечения специалистов других служб для оказания справочно-консультативной помощи. 3. Основы безопасности и жизнедеятельности: <ul style="list-style-type: none"> – Базовые знания о факторах, способных вызвать опасность для жизни и здоровья граждан, а также нарушение условий жизнедеятельности. – Понимание того, какие ситуации не представляют непосредственной угрозы, но могут потребовать консультации для предотвращения дальнейших проблем. 4. Правила делового общения и психологии: <ul style="list-style-type: none"> – Основы психологии общения с заявителями, находящимися в состоянии стресса или растерянности. – Этические нормы и правила профессионального общения при предоставлении консультаций. – Принципы эффективной коммуникации, позволяющие установить доверие с заявителем и точно понять его запрос. <p>Уметь:</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>1. Определять характер обращения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Внимательно выслушивать заявителя и задавать уточняющие вопросы для полного понимания сути его обращения. – Анализировать характер проблемы, возникшей у заявителя, и определять, является ли она экстренной или допускает решение через консультацию. – Отличать ситуации, требующие немедленного выезда экстренных служб, от ситуаций, где достаточно предоставления информации или рекомендации. <p>2. Предоставлять справочно-консультативную помощь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Четко и доступно формулировать ответы на вопросы заявителя, используя имеющуюся информацию. – Предоставлять рекомендации по самостоятельному решению возникших проблем, не представляющих опасности и не нарушающих условия жизнедеятельности. – Объяснять заявителю, какие действия он может предпринять для решения своей проблемы, опираясь на здравый смысл и общие правила безопасности. – Использовать имеющиеся справочные материалы и базы данных для поиска необходимой информации. <p>3. Определять необходимость привлечения других специалистов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Распознавать запросы, выходящие за рамки компетенции специалиста, и определять, какие специалисты или службы могут оказать квалифицированную помощь. – Выбирать наиболее подходящую службу или специалиста для оказания справочно-консультативной помощи, исходя из характера проблемы заявителя. – Осуществлять грамотное перенаправление заявителя к соответствующим специалистам или службам, предоставляя им необходимую информацию (если это предусмотрено регламентом). – Осуществлять передачу информации специалистам других служб для оказания ими консультативной помощи, если это требуется. <p>4. Взаимодействовать с заявителем:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Проявлять эмпатию и терпение в общении с заявителями. – Успокаивать заявителя, если он находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения. – Устанавливать контакт с заявителем и выстраивать доверительные отношения. – Убедиться, что заявитель понял предоставленную информацию и рекомендации. <p>5. Работать с документацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Фиксировать факт оказания справочно-консультативной помощи или направления заявителя к другим специалистам в установленной форме. – Вести учет обращений, требующих справочно-консультативной помощи. |
| <p>ПК 1.5. Определять необходимость присвоения происшествия признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в центр</p> | <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии) 2. Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия 3. Прием Смс-сообщений: сообщений, поступивших от систем мониторинга и посредством мобильных приложений; вызовов и сообщений, поступивших из центра глобальных навигационных спутниковых систем (далее – ГНСС). <p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовая база чрезвычайных ситуаций (далее – ЧС): <ul style="list-style-type: none"> – Федеральное законодательство и подзаконные акты, регулирующие определение, классификацию и ликвидацию чрезвычайных ситуаций: Федеральный закон № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», постановления Правительства РФ о классификации ЧС). |

| | |
|---|---|
| <p>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> | <ul style="list-style-type: none"> – Критерии и показатели для отнесения происшествия к той или иной категории ЧС (локальная, муниципальная, межмуниципальная, региональная и т.д.), включая количественные показатели (количество пострадавших, погибших, размер материального ущерба, зона распространения). – Порядок функционирования территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС). <p>2. Структура и функции органов управления кризисными ситуациями:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Структуру, задачи и функции Центра управления кризисными ситуациями (ЦУКС) субъекта Российской Федерации. – Схемы и регламенты информационного взаимодействия между ЕДДС, ЦУКС, экстренными оперативными службами и аварийно-восстановительными службами при угрозе или возникновении ЧС. – Форматы и требования к оперативному донесению информации о происшествии, имеющем признаки ЧС, установленные ЦУКС. <p>3. Технические и процедурные аспекты передачи данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Функциональные возможности автоматизированной системы приема и обработки экстренных вызовов (АСПОЕВ) в части присвоения признака ЧС и автоматизированной передачи данных. – Протоколы и каналы связи, используемые для гарантированной и оперативной передачи информации в ЦУКС и другие службы. – Перечень данных, которые должны быть автоматически переданы при присвоении происшествию признака ЧС (место, время, характер, масштаб, предварительные последствия, привлеченные силы и средства). – Порядок действий в случае сбоя автоматизированной передачи данных (резервные каналы связи, ручной режим передачи). <p>4. Классификация происшествий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Типовые признаки происшествий, которые могут потенциально перерасти в ЧС. – Методики прогнозирования развития ситуации для оценки потенциального масштаба последствий. |
| | <p>Уметь:</p> <p>1. Оценивать и классифицировать происшествия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Проводить экспресс-анализ информации, полученной от заявителя, для определения масштаба и характера происшествия. – Оперативно соотносить полученные данные (количество пострадавших, потенциальный ущерб, зона поражения) с установленными законодательством критериями для присвоения признака ЧС. – Принимать решение о присвоении происшествию соответствующего признака ЧС (или угрозы ее возникновения) в условиях ограниченного времени и неполноты информации. – Различать обычное происшествие от происшествия, требующего задействования механизмов управления кризисными ситуациями. <p>2. Использовать автоматизированные системы для передачи данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Корректно вводить и отмечать в АСПОЕВ признак чрезвычайной ситуации (ЧС) или угрозы ее возникновения. – Инициировать автоматизированную передачу данных о происшествии в ЦУКС субъекта РФ и другие необходимые службы в соответствии с регламентом. – Контролировать и подтверждать факт успешной передачи данных по всем установленным каналам. – Применять резервные (ручные) методы оповещения (телефон, факс, электронная почта) в случае технического сбоя автоматизированной системы. <p>– 3. Соблюдать регламенты и протоколы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Строго следовать установленным соглашениям и регламентам информационного взаимодействия при работе с информацией, касающейся ЧС. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – Обеспечивать полноту и достоверность передаваемых данных, необходимых для принятия решений ЦУКС. – Своевременно информировать вышестоящее руководство ЕДДС о присвоении происшествию признака ЧС. <p>4. Документировать и регистрировать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Фиксировать в журнале (АСПОЕВ) время принятия решения о присвоении признака ЧС и время автоматизированной передачи данных. – Вести оперативный учет всех действий, связанных с обработкой происшествия, получившего статус ЧС. – Обеспечивать сохранность информации о происшествии и принятых решениях в соответствии с требованиями к оперативной документации. |
| | <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определения необходимости присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации 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 |
| <p>ВД2: 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</p> | |
| <p>ПК 2.1. Определять перечень служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием.</p> | <p>Знать</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура и компетенции служб реагирования: <ul style="list-style-type: none"> – Полный перечень экстренных оперативных служб (ЭОС), их основные функции, зоны ответственности и полномочия (Полиция, Пожарная охрана, Скорая медицинская помощь, Аварийная служба газовой сети и др.). – Перечень аварийно-восстановительных служб (далее –АВС) (электросети, водоснабжение, теплоснабжение, связь и т.д.), их специализацию и порядок привлечения при авариях на объектах жизнеобеспечения. – Структуру и функции единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) муниципального образования, их роль в координации действий и обмене информацией. – Специализацию и контакты «других служб», которые могут быть привлечены к реагированию. – Географические и территориальные границы ответственности каждой службы в пределах обслуживаемой территории. 2. Классификация происшествий и критерии привлечения сил: <ul style="list-style-type: none"> – Единая классификация происшествий (по типу, характеру, степени угрозы и необходимости реагирования). – Критерии и признаки, по которым определяется необходимость привлечения конкретной службы или комбинации служб. – Регламенты межведомственного взаимодействия и порядок оповещения служб при сложных или крупномасштабных происшествиях, требующих совместных действий. – Порядок определения приоритетности привлечения служб в зависимости от степени угрозы жизни и здоровью граждан. 3. Информационное обеспечение: <ul style="list-style-type: none"> – Правила работы с базами данных контактов и схем оповещения служб (включая рабочие и резервные каналы связи). – Функциональные возможности автоматизированной системы приема и обработки экстренных вызовов (АСПОЕВ) в части автоматического и ручного формирования перечня оповещаемых служб. – Требования к содержанию сообщения (оперативной информации), передаваемого каждой конкретной службе. <p>Уметь:</p> |

| | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать и классифицировать информацию: <ul style="list-style-type: none"> – Быстро и точно извлекать ключевую информацию из сообщения заявителя (место, время, тип происшествия, наличие пострадавших, степень угрозы). – Осуществлять первичную классификацию происшествия в соответствии с установленными стандартами. – Прогнозировать развитие ситуации на основе имеющихся данных для определения необходимого объема сил и средств. 2. Определять необходимый перечень служб: <ul style="list-style-type: none"> – Применять логику и алгоритмы для определения оптимального состава сил и средств реагирования, исходя из характера происшествия. – Оперативно формировать перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению. – Принимать решение о привлечении «других служб», если происшествие имеет специфический характер. – Определять необходимость дублирования оповещения. 3. Осуществлять оповещение и маршрутизацию: <ul style="list-style-type: none"> – Использовать АСПОЕВ для автоматизированного выбора и оповещения необходимых служб. – Применять установленные каналы связи для передачи оперативной информации в каждую службу. – Обеспечивать четкость, лаконичность и полноту передаваемой информации, достаточной для начала реагирования. – Контролировать подтверждение приема информации от оповещенных служб и фиксировать это в системе. 4. Действовать в условиях многозадачности: <ul style="list-style-type: none"> – Одновременно обрабатывать информацию от заявителя и инициировать оповещение нескольких служб. – Корректировать перечень оповещаемых служб при поступлении дополнительной информации или изменении характера происшествия. |
| | <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Направления вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии). 2. Сравнения данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия. |
| <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,</p> | <p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аппаратно-программные средства и их функционал: <ul style="list-style-type: none"> – Принцип работы и функциональные возможности основной автоматизированной системы приема и обработки экстренных вызовов (АСПОЕВ), используемой в ЕДДС. – Интерфейс и все необходимые модули АСПОЕВ, предназначенные для маршрутизации, передачи сообщений, регистрации событий и ведения оперативной документации. – Доступные средства связи, интегрированные в АСПОЕВ, и их назначение (IP-телефония, СМС-шлюзы, электронная почта, факс, радиосвязь, системы автоматического оповещения). – Порядок действий при технических сбоях аппаратно-программных средств (резервные каналы связи, ручные методы оповещения). – Требования к информационной безопасности при работе с данными и их передаче. 2. Информационное взаимодействие со службами: <ul style="list-style-type: none"> – Структуру, зоны ответственности и контактные данные всех ЭОС (полиция, пожарная охрана, скорая медицинская помощь, газовая служба и др.), АВС (энергосети, водоканал, теплосети и др.), ЕДДС соседних муниципальных образований и «других служб». |

| | |
|--|---|
| <p>единых дежурно-диспетчерских служб и/или других служб (при необходимости) о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии, регистрации факта передачи сообщения.</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Регламенты и соглашения об информационном взаимодействии между ЕДДС и всеми вышеуказанными службами, включая формат, объем и периодичность передаваемой информации. – Типовые шаблоны сообщений и обязательные поля для заполнения, требуемые каждой конкретной службой для эффективного реагирования. – Порядок и сроки передачи как первичного сообщения о происшествии, так и уточняющих данных. – Процедуры подтверждения получения сообщений оповещенными службами. <p>3. Классификация и привязка к территориям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Территориальная принадлежность ЭОС, АВС и других служб (по районам, улицам, объектам), включая схемы зонирования и закрепленные территории обслуживания. – Функциональная принадлежность служб, позволяющая определить, какая служба или набор служб компетентен в решении конкретной проблемы. – Системы геоинформации (ГИС), используемые для определения точного местоположения происшествия и привязки его к зоне ответственности служб. <p>4. Правила регистрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Требования к ведению оперативной документации и регистрации событий (электронные журналы, карточки происшествий). – Перечень данных, подлежащих обязательной регистрации при передаче сообщений (время, содержание, получатель, статус, подтверждение). |
| | <p>Уметь:</p> <p>1. Использовать аппаратно-программные средства:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оперативно и уверенно работать с АСПОЕВ (или аналогичной системой), включая поиск информации, ввод данных, выбор получателей и отправку сообщений. – Применять все доступные функции АСПОЕВ для автоматизированной маршрутизации и передачи сообщений, минимизируя ручные операции. – Использовать интегрированные средства связи (телефон, радиостанция, СМС-шлюз, e-mail) для связи со службами, в том числе при необходимости ручного оповещения или подтверждения. – Быстро переключаться на резервные каналы связи и методы оповещения в случае отказа основного оборудования или программного обеспечения. <p>2. Формировать и передавать сообщения. Кратко, четко и полно формулировать сообщения о происшествии, включая все необходимые данные (адрес, характер, наличие пострадавших, угрозы, контактная информация заявителя).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Адаптировать содержание сообщения под требования конкретной ЭОС, АВС или другой службы, учитывая их специализацию. – Определять и выбирать правильную службу или набор служб, исходя из территориальной и функциональной принадлежности. – Осуществлять своевременную передачу первичной информации о происшествии. – Оперативно информировать все задействованные службы о поступлении новых, уточняющих или изменяющих характер происшествия данных. <p>3. Контролировать и регистрировать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Контролировать факт получения сообщения оповещенными службами, при необходимости запрашивать подтверждение. – Тщательно и своевременно регистрировать в АСПОЕВ (или другом установленном порядке) все факты передачи сообщений: время отправки, получателя, содержание сообщения, а также подтверждение его получения. – Поддерживать актуальность информации о ходе реагирования в системе. <p>4. Работать под давлением:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Сохранять спокойствие и концентрацию в стрессовых ситуациях, связанных с критическими происшествиями и необходимостью оперативной передачи данных. |

| | |
|--|---|
| | <p>– Принимать быстрые и правильные решения в условиях ограниченного времени и неполной информации.</p> <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрации факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации 2. Информирования ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии 3. Координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие 4. Автоматизированной передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур |
| <p>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> | <p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура и полномочия органов управления и служб: <ul style="list-style-type: none"> – Функциональные обязанности и компетенции всех привлеченных к реагированию ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб. – Иерархию управления в рамках ликвидации происшествия, включая роль руководителя работ по ликвидации чрезвычайной ситуации (РЛЧС) или руководителя ликвидации аварии (РЛА). – Порядок принятия решений и распределения зон ответственности между различными службами. – Принципы взаимодействия и подчинения между службами на месте происшествия. 2. Информация о ходе реагирования: <ul style="list-style-type: none"> – Актуальную информацию о ходе реагирования на происшествие, получаемую от диспетчеров служб, руководителей оперативных групп, а также из других источников. – Данные о привлеченных силах и средствах, их местонахождении и текущем состоянии. – Информацию о динамике развития ситуации (изменение масштаба происшествия, появление новых угроз). 3. Инструменты координации: <ul style="list-style-type: none"> – Функциональные возможности аппаратно-программных средств (АСПОЕВ) для отслеживания хода реагирования, фиксации поступающей информации и передачи поручений. – Системы оперативной связи, используемые для поддержания контакта с представителями различных служб (радиосвязь, мобильная связь, командно-штабные машины). – Форматы и порядок предоставления отчетности о ходе ликвидации происшествия. 4. Психология координации: <ul style="list-style-type: none"> – Принципы эффективной коммуникации в условиях стресса и ограниченного времени. – Методы управления конфликтами и разрешения разногласий между представителями разных служб. – Основы психологии лидерства (для специалиста, который может выполнять функцию координатора). <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Собирать и анализировать информацию о ходе реагирования: <ul style="list-style-type: none"> – Постоянно отслеживать поступающую информацию от всех задействованных служб и оперативно оценивать ее на полноту и достоверность. – Создавать в АСПОЕВ (или в других системах) единую картину происходящего, объединяя данные от различных источников. – Выявлять «узкие места» или пробелы в координации действий служб. |

| | |
|--|---|
| | <p>2. Осуществлять оперативное управление:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Инициировать постановку задач и выдавать поручения представителям служб в рамках своей компетенции, руководствуясь информацией о ходе реагирования и целями ликвидации происшествия. – Обеспечивать своевременное доведение до всех заинтересованных сторон уточняющей информации, инструкций и распоряжений. – Поддерживать постоянную связь со всеми задействованными службами, выступая в роли информационного узла. – При необходимости, направлять дополнительные силы и средства или перераспределять ресурсы между службами (по согласованию с вышестоящим руководством или РЛЧС/РЛА). <p>3. Использовать аппаратно-программные средства для координации:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Активно использовать функционал АСПОЕВ для регистрации всех этапов реагирования, фиксации принятых решений и поручений. – Проводить селекторные совещания (или их аналоги) с представителями служб, используя возможности АСПОЕВ или других средств связи. – Вести оперативные журналы, отражающие ход координации и принятые меры. <p>4. Обеспечивать информационную поддержку:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Обеспечивать оперативное информирование вышестоящего руководства о ходе реагирования и предпринятых мерах. – Передавать уточняющую информацию в ЦУКС субъекта РФ или другие органы управления, если это требуется. <p>5. Содействовать эффективному взаимодействию:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Выступать в роли «связующего звена» между различными службами, помогая им устранять информационные барьеры. – Предотвращать возможные конфликты или недопонимания между представителями разных служб, способствуя слаженной работе. – Создавать атмосферу сотрудничества и взаимопонимания для достижения общей цели – скорейшей и наиболее эффективной ликвидации последствий происшествия. |
| | <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие 2. Автоматизированной передачи данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур |
| <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> | <p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовая база и регламенты: <ul style="list-style-type: none"> – Федеральные законы и подзаконные акты, касающиеся предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (ЧС), а также порядка их классификации и учета. – Региональные и муниципальные нормативные акты, определяющие порядок взаимодействия в рамках РСЧС (Российской системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций). – Соглашения об информационном взаимодействии между ЕДДС, ЦУКС субъекта РФ, ЭОС и АВС. – Технические регламенты и протоколы передачи данных, установленные для системы обмена информацией о ЧС. – Классификацию ЧС (по масштабу: локальная, муниципальная, межмуниципальная, региональная, федеральная) и соответствующие критерии. 2. Аппаратно-программные средства: <ul style="list-style-type: none"> – Принцип работы и функционал автоматизированной системы приема и обработки экстренных вызовов (АСПОЕВ), включая модули для присвоения признака ЧС и автоматизированной передачи данных. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – Структуру и элементы системы, используемой для передачи данных в ЦУКС. – Основные компоненты системы, обеспечивающие передачу данных: серверы, каналы связи, программное обеспечение. – Порядок действий при сбоях в работе аппаратно-программных средств и резервные каналы связи. <p>3. Состав и структура информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Перечень обязательных данных, которые должны быть включены в сообщение о ЧС для автоматизированной передачи: – Код происшествия. – Тип ЧС (природная, техногенная, биолого-социальная). – Точное местоположение (географические координаты, адрес). – Время возникновения. – Предварительные сведения о пострадавших и погибших. – Предварительная оценка масштаба и ущерба. – Привлеченные силы и средства. – Информация об источниках угрозы. – Форматы данных, соответствующие требованиям ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС. <p>4. Функции ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основные задачи и компетенции каждой из служб, в которые передаются данные о ЧС. – Принятые у них процедуры обработки полученной информации. <p>Уметь:</p> <p>1. Определять необходимость передачи данных о ЧС:</p> <ul style="list-style-type: none"> – На основе анализа информации о происшествии, полученной от заявителя или из других источников, правильно присваивать происшествию признак ЧС или угрозы ее возникновения, в соответствии с установленными критериями. – Распознавать ситуации, требующие автоматизированной передачи данных, отличая их от происшествий, требующих только обычной регистрации и оповещения. <p>2. Выполнять автоматизированную передачу данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Использовать АСПОЕВ (или аналогичную систему) для формирования и отправки сообщения о ЧС. – Корректно выбирать получателей данных (ЦУКС, ЕДДС, соответствующие ЭОС и АВС) в соответствии с установленным регламентом и территориальной/функциональной принадлежностью. – Убедиться в правильности заполнения всех обязательных полей сообщения перед его отправкой. – Инициировать процесс автоматизированной передачи данных по установленным каналам связи. – Контролировать успешность передачи данных и получать подтверждение от принимающей стороны. <p>3. Действовать при сбоях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – При возникновении сбоев в работе системы автоматизированной передачи данных, оперативно переходить на резервные каналы связи для ручной передачи информации. – Сообщать о сбоях техническому персоналу и своему непосредственному руководителю. <p>– 4. Регистрировать факт передачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Вести четкую и своевременную регистрацию факта автоматизированной (или ручной) передачи данных о происшествии с признаком ЧС в АСПОЕВ или соответствующем журнале. – Фиксировать время отправки, получателей, статус передачи (успешно/неуспешно) и любые сопутствующие примечания. <p>5. Следовать регламентам:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Строго соблюдать установленные соглашения и регламенты информационного |
|--|--|

| | |
|---|---|
| | <p>взаимодействия, гарантируя передачу данных в правильном формате, в установленные сроки и надлежащим получателям.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Понимать и применять инструкции, касающиеся конфиденциальности и безопасности передаваемой информации. <p>Навыки: Автоматизированной передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур</p> |
| <p>ВДЗ: Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности</p> | |
| <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> | <p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовая база и регламенты: <ul style="list-style-type: none"> – Федеральные законы и подзаконные акты, касающиеся предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (ЧС), а также порядка их классификации и учета. – Региональные и муниципальные нормативные акты, определяющие порядок взаимодействия в рамках РСЧС (Российской системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций). – Соглашения об информационном взаимодействии между ЕДДС, ЦУКС субъекта РФ, ЭОС и АВС. – Технические регламенты и протоколы передачи данных, установленные для системы обмена информацией о ЧС. – Классификацию ЧС (по масштабу: локальная, муниципальная, межмуниципальная, региональная, федеральная) и соответствующие критерии. 2. Аппаратно-программные средства: <ul style="list-style-type: none"> – Принцип работы и функционал автоматизированной системы приема и обработки экстренных вызовов (АСПОЕВ), включая модули для присвоения признака ЧС и автоматизированной передачи данных. – Структуру и элементы системы, используемой для передачи данных в ЦУКС. – Основные компоненты системы, обеспечивающие передачу данных: серверы, каналы связи, программное обеспечение. – Порядок действий при сбоях в работе аппаратно-программных средств и резервные каналы связи. 3. Состав и структура информации: <ul style="list-style-type: none"> – Перечень обязательных данных, которые должны быть включены в сообщение о ЧС для автоматизированной передачи: – Код происшествия. – Тип ЧС (природная, техногенная, биолого-социальная). – Точное местоположение (географические координаты, адрес). – Время возникновения. – Предварительные сведения о пострадавших и погибших. – Предварительная оценка масштаба и ущерба. – Привлеченные силы и средства. – Информация об источниках угрозы. – Форматы данных, соответствующие требованиям ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС. 4. Функции ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС: <ul style="list-style-type: none"> – Основные задачи и компетенции каждой из служб, в которые передаются данные о ЧС. – Принятые у них процедуры обработки полученной информации. <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определять необходимость передачи данных о ЧС: <ul style="list-style-type: none"> – На основе анализа информации о происшествии, полученной от заявителя или из других источников, правильно присваивать происшествию признак ЧС или угрозы ее возникновения, в соответствии с установленными критериями. – Распознавать ситуации, требующие автоматизированной передачи данных, |

| | |
|---|--|
| | <p>отличая их от происшествий, требующих только обычной регистрации и оповещения.</p> <p>2. Выполнять автоматизированную передачу данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Использовать АСПОЕВ (или аналогичную систему) для формирования и отправки сообщения о ЧС. – Корректно выбирать получателей данных (ЦУКС, ЕДДС, соответствующие ЭОС и АВС) в соответствии с установленным регламентом и территориальной/функциональной принадлежностью. – Убедиться в правильности заполнения всех обязательных полей сообщения перед его отправкой. – Инициировать процесс автоматизированной передачи данных по установленным каналам связи. – Контролировать успешность передачи данных и получать подтверждение от принимающей стороны. <p>3. Действовать при сбоях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – При возникновении сбоев в работе системы автоматизированной передачи данных, оперативно переходить на резервные каналы связи для ручной передачи информации. – Сообщать о сбоях техническому персоналу и своему непосредственному руководителю. <p>4. Регистрировать факт передачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Вести четкую и своевременную регистрацию факта автоматизированной (или ручной) передачи данных о происшествии с признаком ЧС в АСПОЕВ или соответствующем журнале. – Фиксировать время отправки, получателей, статус передачи (успешно/неуспешно) и любые сопутствующие примечания. <p>5. Следовать регламентам:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Строго соблюдать установленные соглашения и регламенты информационного взаимодействия, гарантируя передачу данных в правильном формате, в установленные сроки и надлежащим получателям. – Понимать и применять инструкции, касающиеся конфиденциальности и безопасности передаваемой информации. |
| <p>ПК 3.2. Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов.</p> | <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определения по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и (или) рекомендаций 2. Уточнения у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угрозы жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку 3. Передача заявителю необходимой справочной информации и (или) рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку. <p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типы справочной информации и методических материалов: <ul style="list-style-type: none"> – Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность экстренных служб, порядок реагирования на различные происшествия. – Инструкции и регламенты по действиям в стандартных и нестандартных ситуациях. – Справочники, содержащие контактные данные экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб, а также других профильных организаций. – Методические рекомендации по оказанию помощи гражданам в различных ситуациях. – Информация о психологических аспектах общения с заявителями, находящимися в стрессовом состоянии. – Справочные данные, необходимые для первичной оценки ситуации. |

2. Аппаратно-программные средства и информационные ресурсы:
- Функционал и возможности поисковых систем АСПОЕВ (или аналогичной системы), включая:
 - Встроенные базы данных (контакты, инструкции, регламенты).
 - Поиск по ключевым словам.
 - Фильтрация результатов по категориям.
 - Доступ к внешним информационным ресурсам (при наличии таковых):
 - Официальные сайты экстренных служб.
 - Региональные порталы МЧС, МВД, Минздрава.
 - Электронные библиотеки нормативных документов.
 - Справочные системы органов государственной власти.
 - Резервные информационные ресурсы:
 - Бумажные справочники, инструкции, регламенты.
 - Печатные версии нормативных актов.
 - Записи на магнитных носителях (если применимо).
 - Контакты коллег и вышестоящего руководства для получения оперативной консультации.
3. Основы поиска информации:
- Принципы эффективного поиска информации, по ключевым словам, синонимам, фразам.
 - Логика построения поисковых запросов для получения наиболее точных и релевантных результатов.
 - Критерии оценки достоверности и актуальности найденной информации.

Уметь:

1. Использовать аппаратно-программные средства для поиска:
- Эффективно работать с поисковыми функциями АСПОЕВ (или аналогичной системы), вводя релевантные запросы для быстрого нахождения необходимой информации (контактов, инструкций, рекомендаций).
 - Навигировать по разделам базы данных, справочникам и методическим материалам, интегрированным в АСПОЕВ.
 - Использовать возможности фильтрации и сортировки для сужения круга поиска и получения более точных результатов.
2. Работать с резервными информационными ресурсами:
- Уметь быстро находить нужную информацию в бумажных справочниках, инструкциях и регламентах.
 - Использовать контакты коллег или вышестоящего руководства для получения консультации или уточнения информации, если не удалось найти ее самостоятельно.
 - Применять логику и здравый смысл для поиска информации в случае полного отказа электронных систем.
3. Оценивать и применять найденную информацию:
- Критически оценивать найденную информацию на предмет ее актуальности, достоверности и соответствия текущей ситуации.
 - Извлекать из найденных материалов только необходимую информацию, относящуюся к запросу заявителя или к ситуации, требующей реагирования.
 - Правильно интерпретировать полученную информацию и применять ее для предоставления рекомендаций заявителю или для определения дальнейших действий.
4. Формулировать поисковые запросы:
- Корректно формулировать поисковые запросы, используя ключевые слова, связанные с характером происшествия, типом проблемы или запрашиваемой услугой.
 - Экспериментировать с различными вариантами запросов для достижения наилучшего результата.
5. Вести учет:

| | |
|--|--|
| | <p>– При необходимости, фиксировать, какие источники были использованы для поиска информации, особенно в сложных или нестандартных случаях.</p> <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поиска необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов 2. Повторной передачи необходимой справочной информации и (или) рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости) 3. Осуществления с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости) |
| <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>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологические аспекты общения: <ul style="list-style-type: none"> – Основные принципы психологии общения, особенно с людьми, находящимися в состоянии стресса, испуга, растерянности. – Техники активного слушания, позволяющие точно понять проблему заявителя. – Приемы снижения эмоционального напряжения у заявителя, создания доверительной атмосферы. – Важность эмпатии и терпения при общении. 2. Справочную информацию и рекомендации: <ul style="list-style-type: none"> – Объем информации, доступной специалисту для предоставления консультаций по вопросам безопасности и нарушения условий жизнедеятельности, не требующим немедленного выезда экстренных служб. – Типы проблем, с которыми могут обращаться граждане, и соответствующие им рекомендации. – Порядок действий в нестандартных ситуациях, когда требуется консультация, но отсутствует четкий алгоритм. – Контактные данные и компетенции других служб, куда можно перенаправить заявителя, если вопрос выходит за рамки компетенции. 3. Границы компетенции: <ul style="list-style-type: none"> – Четкое понимание того, какие вопросы входят в компетенцию специалиста, а какие требуют привлечения других служб или специалистов. – Признаки ситуаций, требующих экстренного реагирования, и умение отличать их от ситуаций, допускающих самостоятельное решение проблемы заявителем. 4. Правила делового общения: <ul style="list-style-type: none"> – Этические нормы и правила профессиональной этики при взаимодействии с гражданами. – Структура диалога при предоставлении консультации (приветствие, выявление проблемы, предоставление информации/рекомендаций, проверка понимания, завершение разговора). <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Устанавливать контакт с заявителем: <ul style="list-style-type: none"> – Начинать разговор вежливо и профессионально, представляясь и обозначая свою роль. – Внимательно выслушивать заявителя, не перебивая, и задавать уточняющие вопросы для полного понимания сути проблемы. – Демонстрировать эмпатию и понимание ситуации заявителя. 2. Предоставлять справочную информацию и рекомендации: <ul style="list-style-type: none"> – Четко, лаконично и доступно формулировать предоставленную информацию, избегая излишней терминологии. – Предоставлять конкретные, практические рекомендации, которые заявитель может самостоятельно выполнить для решения своей проблемы. – Объяснять, почему именно такие действия рекомендуются, акцентируя внимание на безопасности и предотвращении дальнейших проблем. |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> – Предлагать альтернативные варианты действий, если это возможно. – Убедиться, что заявитель понял предоставленную информацию и рекомендации, возможно, попросив его повторить основные моменты. <p>3. Определять и использовать границы компетенции:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Если проблема заявителя требует экстренного реагирования, незамедлительно переходить к процедуре приема вызова и привлечения соответствующих служб, объяснив заявителю, что будет предпринято. – Если проблема не экстренная, но выходит за рамки компетенции специалиста, корректно перенаправить заявителя в соответствующую службу или организацию, предоставив контактную информацию и краткое пояснение, куда и зачем обращаться. <p>4. Управлять диалогом:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Поддерживать конструктивный диалог, направляя разговор в нужное русло. – Сохранять спокойствие и профессионализм даже в случае эмоционального состояния заявителя. – Завершать разговор, убедившись, что проблема заявителя решена (в рамках предоставленной консультации) или он понимает, куда ему обратиться дальше. <p>5. Документировать взаимодействие:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Фиксировать в АСПОЕВ (или в установленном порядке) факт предоставления справочной информации или рекомендаций, а также факт перенаправления заявителя, указывая суть предоставленной помощи. <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и (или) рекомендаций 2. Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций 3. Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций <p>Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и (или) переданных рекомендаций</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>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Систематизированные знания о службах и их компетенциях: <ul style="list-style-type: none"> – Полный перечень и функции экстренных оперативных служб (ЭОС): Пожарная охрана (пожары, ЧС), Полиция (правонарушения, преступления), Скорая медицинская помощь (угрозы жизни, травмы), Аварийная служба газовой сети (утечки газа, взрывоопасные ситуации). – Специфика работы аварийно-восстановительных служб (АВС): Энергосети (отключение электричества, аварии на подстанциях), Водоканал (прорывы водопровода, проблемы с водоснабжением), Теплосети (аварии на теплотрассах), Связь (повреждение линий связи, интернета). – Роль единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС): Координация, сбор и анализ информации, оповещение, взаимодействие с другими службами, предоставление первичной консультации. – Перечень «других служб», которые могут предоставлять специальную справочную информацию или рекомендации: <ul style="list-style-type: none"> – Службы ЖКХ (управляющие компании, ТСЖ): вопросы, связанные с содержанием жилых домов, придомовых территорий, внутридомовых инженерных систем (если не аварийные). – Социальные службы: помощь социально незащищенным слоям населения, вопросы социального обеспечения, психологическая поддержка (в случае не экстренных состояний). – Экологические службы: загрязнение окружающей среды, проблемы с отходами, утилизация опасных веществ (не требующие немедленного реагирования). – Ветеринарные службы: вопросы, связанные с животными, укусы, |

| | |
|--|---|
| | <p>подозрения на бешенство (если не угрожает жизни).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Транспортные службы: информация о движении общественного транспорта, парковке (некриминальные вопросы). – Специализированные службы по ремонту и обслуживанию, если проблема не связана с угрозой безопасности. <p>2. Критерии классификации проблем:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Отличительные признаки ситуаций, требующих экстренного реагирования, от ситуаций, которые можно решить путем получения специальной информации или рекомендаций. – Характер проблем, связанных с безопасностью (угроза жизни, здоровью, имуществу) и нарушением условий жизнедеятельности (отсутствие воды, отопления, электричества, проблемы с жильем). – Уровень опасности заявленной проблемы. <p>3. Процедуры опроса заявителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Структурированные вопросы, позволяющие получить максимум релевантной информации о проблеме. – Методы выявления потребностей заявителя в специальной информации или рекомендациях. – Способы получения уточняющей информации от заявителя, если первоначальные сведения недостаточны. <p>4. Регламенты и базы данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Перечень служб, к которым можно обратиться за получением конкретного вида специальной информации или рекомендаций. – Контактные данные, телефоны, адреса соответствующих служб. – Порядок взаимодействия с этими службами для получения консультации или передачи запроса. |
| | <p>Уметь:</p> <p>1. Проводить квалифицированный опрос заявителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Активно и внимательно слушать заявителя, задавать четкие и структурированные вопросы, направленные на выявление сути проблемы, ее характера, масштаба и потенциальных последствий. – Использовать технику активного слушания для подтверждения своего понимания проблемы. – Отличать ситуации, требующие экстренного реагирования, от тех, где достаточно предоставления информации. <p>2. Анализировать полученную информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Систематизировать данные, полученные от заявителя, и соотносить их с известными типами проблем и компетенциями различных служб. – Определять, какая именно информация или рекомендация требуется заявителю для самостоятельного решения проблемы. <p>3. Определять необходимые службы для предоставления специальной информации/рекомендаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> – На основе анализа проблемы, принимать решение о том, специалисты какой службы (ЭОС, АВС, ЕДДС или «другой службы») могут предоставить необходимую информацию или рекомендации. – Соотносить характер проблемы с компетенциями конкретных служб. – Формировать «список» необходимых служб, которые могут быть привлечены для оказания консультативной помощи. <p>4. Перенаправлять заявителя (при необходимости):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Четко и корректно объяснять заявителю, почему его проблема может быть решена путем получения специальной информации от определенной службы. – Предоставлять контактные данные (телефоны, адреса, ссылки на ресурсы) и краткие инструкции, куда и к кому обратиться заявителю. – В некоторых случаях, инициировать запрос на получение информации от специалистов других служб, действуя по установленному регламенту. |

| | |
|--|---|
| | <p>5. Принимать решения в пограничных ситуациях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Если есть сомнения, относить ли проблему к экстренной или к той, что решается через консультацию, действовать по более безопасному сценарию. – При необходимости, консультироваться с вышестоящим руководством или более опытными коллегами. <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Системного анализа инцидентов. 2. Знания функциональной структуры и компетенций смежных служб. 3. Навыки принятия решений в условиях неопределенности (принцип «наиболее безопасного сценария»). 4. Навыки эффективной маршрутизации обращений. 5. Профессиональной коммуникация при перенаправлении заявителей. 6. Регламентной дисциплины. |
| <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>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функционал аппаратно-программных средств (АПС): <ul style="list-style-type: none"> – Возможности используемой АСПОЕВ (или аналогичной системы) для установления телефонной (или видео) связи между заявителем и специалистами других служб. – Алгоритмы и процедуры организации конференцсвязи, позволяющей одновременно связать нескольких участников. – Порядок переадресации вызовов и маршрутизации звонков внутри системы. – Функции записи разговоров, если таковые имеются и используются для контроля качества или фиксации информации. – Правила использования средств связи (АТС, IP-телефония, мобильная связь, радиосвязь), интегрированных с АПС. 2. Специфика деятельности служб и их специалистов: <ul style="list-style-type: none"> – Компетенции специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб, которые могут выступать в роли консультантов по вопросам безопасности и жизнедеятельности. – Типы специальной справочной информации и рекомендаций, которые могут предоставить специалисты каждой службы. – Порядок взаимодействия с другими службами для организации такой консультативной связи. 3. Правила коммуникации и передачи информации: <ul style="list-style-type: none"> – Требования к содержанию специальной справочной информации и рекомендаций (четкость, лаконичность, понятность). – Процедуры передачи информации через посредника (специалиста ЕДДС) таким образом, чтобы сохранить ее достоверность и смысл. – Принципы «передачи слова» между заявителем и специалистом другой службы, чтобы обеспечить последовательность и логичность диалога. 4. Процедуры идентификации и аутентификации: <ul style="list-style-type: none"> – Порядок идентификации заявителя, убедившись, что ему действительно требуется такая форма консультации. – Методы аутентификации специалистов других служб, с которыми осуществляется связь. <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Использовать АПС для организации коммуникации: <ul style="list-style-type: none"> – Уверенно работать с АСПОЕВ (или аналогичной системой) для установления телефонной связи, проведения конференц-звонков, переадресации вызовов. – Быстро находить в системе контакты необходимых специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС или других служб. – Инициировать связь с нужным специалистом, объяснив ему цель звонка. 2. Организовывать связь между заявителем и специалистом: <ul style="list-style-type: none"> – После определения необходимости связи и выбора соответствующего специалиста, корректно соединить заявителя с ним. |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – Объяснить заявителю, кто является его собеседником и какую информацию он сможет получить. – При необходимости, провести «мини-брифинг» для специалиста, кратко изложив суть проблемы заявителя. – Выступать в роли «моста» между заявителем и специалистом, обеспечивая плавную передачу информации и рекомендаций. <p>3. Обеспечивать качество коммуникации:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Следить за тем, чтобы разговор был продуктивным и направлен на решение проблемы заявителя. – При необходимости, вмешиваться, чтобы уточнить непонятные моменты или помочь заявителю сформулировать вопрос. – Убедиться, что заявитель получил необходимую информацию и понял рекомендации. <p>4. Фиксировать факт коммуникации:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Регистрировать в АСПОЕВ (или другом установленном порядке) факт организации связи между заявителем и специалистом другой службы, включая время, продолжительность, а также основные итоги разговора. – Отмечать, кому именно (специалисту какой службы) был передан заявитель. <p>5. Соблюдать правила конфиденциальности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Не разглашать персональные данные заявителя без его согласия (если это не является обязательным в рамках регламента). – Соблюдать конфиденциальность информации, полученной от специалистов других служб. |
| | <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Навыки работы с аппаратно-программными средствами (АПС) и телекоммуникационным оборудованием. 2. Навыки межличностной коммуникации и посредничества. 3. Навыки анализа и интерпретации информации 4. Навыки работы с документацией и регламентами: |
| <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>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила поведения при различных происшествиях: <ul style="list-style-type: none"> – Основные рекомендации по обеспечению безопасности в различных ситуациях: при пожаре, при ДТП, при бытовых авариях, при угрозе стихийных бедствий, при обнаружении подозрительных предметов. При оказании первой помощи: базовые навыки, которые могут быть переданы заявителю (остановка кровотечения, проведение сердечно-легочной реанимации – если специалист имеет соответствующую подготовку или может передать инструкции от медиков). – Приоритетность действий в экстренной ситуации: что нужно сделать в первую очередь для обеспечения безопасности. 2. Роль специалистов других служб в предоставлении рекомендаций: <ul style="list-style-type: none"> – Компетенции специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб в области предоставления рекомендаций по поведению на месте происшествия. – Как специалисты других служб могут инструктировать заявителя. 3. Технические возможности для координации: <ul style="list-style-type: none"> – Способы поддержания связи с заявителем и специалистами других служб (телефон, радиосвязь, конференц-звонок). – Функционал АСПОЕВ для фиксации рекомендаций и контроля их выполнения. 4. Психологические аспекты работы в экстренных ситуациях: <ul style="list-style-type: none"> – Важность спокойного и уверенного тона при общении с заявителем. – Способы управления стрессом у заявителя и поддержания его психологической устойчивости. – Техники передачи инструкций таким образом, чтобы они были поняты и правильно выполнены. |

| | |
|--|--|
| | <p>Уметь:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Собирать и анализировать информацию о ситуации: <ul style="list-style-type: none"> – Быстро понять характер происшествия и уровень угрозы, исходя из опроса заявителя. – Оценить, какие рекомендации по поведению на месте происшествия наиболее актуальны и необходимы заявителю. 2. Координировать действия заявителя и специалистов: <ul style="list-style-type: none"> – Если заявителю нужна помощь специалиста другой службы: <ul style="list-style-type: none"> – Связать заявителя со специалистом, как описано в ПК 3.5. – Присутствовать в линии связи (если это предусмотрено регламентом или необходимо для контроля), или быть готовым принять информацию от специалиста для дальнейшей передачи заявителю. – Передавать инструкции специалиста заявителю, следя за их правильным пониманием и исполнением. – Уточнять у заявителя, что он предпринимает для выполнения рекомендаций. – Если заявителю не требуется связь со специалистом, но нужны общие рекомендации: <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять заявителю четкие и понятные инструкции по правилам поведения на месте происшествия, основанные на его знаниях или доступных методических материалах. – Приоритизировать рекомендации (что делать в первую очередь, что – вторую). – Инструктировать заявителя о том, как безопасно ожидать прибытия служб. 3. Предоставлять и контролировать выполнение рекомендаций: <ul style="list-style-type: none"> – Давать четкие, пошаговые инструкции, которые легко понять и выполнить. – Акцентировать внимание на самых важных аспектах безопасности. – Просить заявителя описывать свои действия, чтобы контролировать правильность выполнения рекомендаций. – Поддерживать связь с заявителем до прибытия экстренных служб, если ситуация того требует, оказывая психологическую поддержку и контролируя выполнение рекомендаций. 4. Использовать технические средства для координации: <ul style="list-style-type: none"> – Обеспечивать стабильность связи между всеми участниками диалога. – Использовать функции АСПОЕВ для фиксации переданных рекомендаций и контроля их выполнения. 5. Сохранять спокойствие и оказывать поддержку: <ul style="list-style-type: none"> – Говорить уверенным и спокойным голосом, чтобы вселить в заявителя уверенность. – Избегать паники и не создавать дополнительное напряжение. – Проявлять заботу и внимание к состоянию заявителя. |
| | <p>Навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определения по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при необходимости) 2. Координация действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и (или) других служб (при необходимости) 3. Определение по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и (или) специальных рекомендаций (при необходимости). |

4. Структура и объем программы подготовки специалистов среднего звена

Объем образовательной программы среднего профессионального образования по квалификации – «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», реализуемой на базе основного общего образования с одновременным получением среднего общего образования – 4428 академических часов.

Структура и объем ОП СПО по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях за весь период обучения в соответствии с ФГОС СПО:

| № п/п | Структура образовательной программы | Объем образовательной программы в академических часах |
|--|-------------------------------------|---|
| | Дисциплины (модули) | Не менее 1476 |
| | Практика | Не менее 432 |
| | Государственная итоговая аттестация | 216 |
| | Вариативная часть | 1296 |
| Общий объем образовательной программы: | | |
| на базе основного общего образования, включая получение среднего общего образования в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования | | 4428 |

Образовательная программа включает:

ОП.ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА

- СОО. Среднее общее образование

ПП.ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА

- СГ. Социально-гуманитарный цикл;
- ОП. Общепрофессиональный цикл;
- П. Профессиональный цикл.

В учебные циклы включается промежуточная аттестация обучающихся, которая осуществляется в рамках освоения указанных циклов в соответствии с формой, определяемой образовательной организацией, и фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижение запланированных по отдельным дисциплинам (модулям) и практикам результатов обучения.

5. Условия реализации программы подготовки специалистов среднего звена

Реализация среднего общего образования (далее – СОО) осуществляется в пределах освоения образовательной программы среднего профессионального образования (Письмо Минпросвещения России от 01.03.2023 №05-592):

1. Объем общеобразовательных дисциплин (далее – ООД) в учебном плане СПО 1476 часов.
2. Цикл ООД реализуется на 1 и 2 курсе.
3. Компетенции, сформированные у обучающихся при изучении дисциплин общеобразовательного цикла, углубляются и расширяются в процессе изучения дисциплин социально-гуманитарного, общепрофессионального циклов, а также отдельных модулей профессионального цикла ОП СПО.
4. Обязательная часть социально-гуманитарного цикла образовательной программы предусматривает изучение следующих дисциплин: «История России», «Иностранный язык в профессиональной деятельности», «Безопасность жизнедеятельности», «Физическая культура».

5. Обязательная часть общепрофессионального цикла образовательной программы должна предусматривать изучение следующих дисциплин: «Первая помощь», «Охрана труда», «Основы топографии», «Русский язык и культура речевого общения», «Основы защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций», «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

В учебный план дополнительно включены дисциплина: «Основы физиологии человека» которая существенно усилит подготовку специалистов по оперативному реагированию, обеспечит понимание реакции организма на экстремальные воздействия, что необходимо для правильной оценки состояния пострадавших и оказания первой помощи в условиях чрезвычайных ситуаций.

Индивидуальный проект выполняется обучающимся в течение освоения общеобразовательного цикла в рамках учебного времени, специально отведенного учебным планом. «Индивидуальный проект» – инструмент междисциплинарной интеграции. Учебная дисциплина «Индивидуальный проект» является кульминационной и интегративной ступенью в образовательном процессе, выступая связующим звеном между базовыми общеобразовательными знаниями и общими и профессиональными компетенциями специалиста по «Организации оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях».

«Индивидуальный проект» базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин «Русский язык», «Литература», «История», «География», «Иностранный язык», «Математика», «Информатика», «Физика», «Химия», «Биология», «Основы безопасности жизнедеятельности и защиты Родины», «Безопасность жизнедеятельности» и активно синтезирует и применяет полученные знания, переводя их из теоретической плоскости в практическую и исследовательскую.

Таким образом, дисциплина «Индивидуальный проект» выступает в роли катализатора, объединяя и активизируя разрозненные знания из различных областей, переводя их в плоскость практического применения и исследовательского поиска, что в итоге обеспечивает формирование цельного, компетентного специалиста, способного эффективно действовать в сложных и динамичных условиях чрезвычайных ситуаций.

Индивидуальный проект, выполняется обучающимся самостоятельно под руководством преподавателя. Индивидуальный проект является идеальной площадкой для их комплексного формирования и демонстрации, поскольку требует от студента самостоятельности, ответственности и применения широкого спектра навыков.

Тематика проектов позволит студентам использовать уже имеющиеся знания по общеобразовательным предметам, развивать навыки поиска, анализа, структурирования информации и коммуникации, что является отличной базой для дальнейшего профессионального обучения. Они достаточно конкретны, чтобы не перегружать второкурсников, но при этом направлены на осмысление вопросов безопасности и реагирования на ЧС.

Максимальный объем учебной нагрузки обучающегося составляет 54 академических часа в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной нагрузки. Максимальный объем аудиторной учебной нагрузки в очной форме обучения составляет 36 академических часов в неделю.

При реализации программы подготовки специалистов среднего звена предусмотрены практики в форме практической подготовки.

Практика, являясь обязательным разделом образовательной программы, представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. Практика входит в профессиональный цикл и имеет следующие виды: учебная и производственная практики (по профилю специальности).

Учебную практику обучающиеся проходят на базе выпускающей кафедры университета. Образовательная организация располагает оборудованием, инструментами, обеспечивающие выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ

профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственная практика (по профилю специальности) реализуется в организациях, имеющих дежурно-диспетчерские службы, осуществляющих прием и обработку экстренных вызовов, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 12 Обеспечение безопасности.

Производственную практику обучающиеся проходят в ОГБУ «Центр обеспечения мероприятий ГО, защиты в ЧС и обработки вызовов 112» на основании договора, там же обучающиеся отрабатывают практические навыки по общепрофессиональным дисциплинам и МДК в составе профессиональных модулей. Цели, задачи, программы производственных практик и формы отчетности определены выпускающей кафедрой.

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию профессиональной деятельности и даст возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными образовательной программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании результатов, подтвержденных документами с мест прохождения практики.

Учебная и производственная практики распределены по курсам, семестрам и профессиональным модулям следующим образом:

| Наименование ПМ | Вид практики | Количество часов/недель | Курс/ семестр |
|---|--|-------------------------|---------------|
| ПМ.01 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) | Учебная практика | 36/1 | 2/3 |
| | Производственная практика (по профилю специальности) | 72/2 | 2/3 |
| ПМ.02 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 | Учебная практика | 36/1 | 2/4 |
| | Производственная практика (по профилю специальности) | 72/2 | 2/4 |
| ПМ.03 Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности. | Учебная практика | 36/1 36/1 | 3/5 3/6 |
| | Производственная практика (по профилю специальности) | 72/2 72/2 | 3/5 3/6 |

Форма практики – практическая подготовка. Практическая подготовка при реализации образовательных программ среднего профессионального образования направлена на совершенствование модели практико-ориентированного обучения, усиление роли работодателей при подготовке квалифицированных рабочих, служащих, специалистов среднего звена путем расширения компонентов (частей) образовательных программ, предусматривающих моделирование условий, непосредственно связанных с будущей профессиональной деятельностью, а также обеспечения условий для получения

обучающимися практических навыков и компетенций, соответствующих требованиям, предъявляемым работодателями к квалификациям специалистов, рабочих.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки реализуется:

- при проведении практических и лабораторных занятий, всех видов практики и иных видов учебной деятельности;
- предусматривает демонстрацию практических навыков, выполнение, моделирование обучающимися определенных видов работ для решения практических задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью в условиях, приближенных к реальным производственным;
- может включать в себя отдельные лекции, семинары, мастер-классы, которые предусматривают передачу обучающимся учебной информации, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка организуется в учебных, учебно-производственных лабораториях, мастерских, учебных полигонах, учебных базах практики и иных структурных подразделениях образовательной организации, а также в специально оборудованных помещениях (рабочих местах) профильных организаций на основании договора о практической подготовке обучающихся, заключаемого между образовательной организацией и профильной организацией.

Результаты освоения образовательной программы (ее отдельных частей) оцениваются в рамках промежуточной и государственной итоговой аттестации.

Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) является обязательной для образовательных организаций СПО. Она проводится по завершении всего курса обучения по направлению подготовки. К ГИА допускаются обучающиеся, освоившие программу подготовки специалистов среднего звена.

В ходе ГИА оценивается степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС СПО.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

Требования к содержанию, объему и структуре дипломной работы определяет образовательная организация самостоятельно с учетом ПОП. Для государственной итоговой аттестации разработана программа государственной итоговой аттестации и оценочные материалы. Примерные оценочные материалы для проведения ГИА включают паспорт примерных оценочных материалов, описание структуры демонстрационного экзамена, типовые задания для демонстрационного экзамена, примеры тем дипломных работ, описание процедур и условий проведения государственной итоговой аттестации, критерии оценки.

Государственная итоговая аттестация завершается присвоением квалификации специалиста среднего звена: «специалист по приему и обработке экстренных вызовов»

Процедура демонстрационного экзамена включает решение конкретных задач, а также способствует выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Содержание заданий демонстрационного экзамена должно соответствовать результатам освоения одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования. По итогам освоения обучающиеся получают профессию «специалист по приему и обработке экстренных вызовов».

5.1 Электронная информационно-образовательная среда

Электронная информационно-образовательная среда Костромского государственного университета обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик и электронным образовательным ресурсам, к электронным учебным изданиям, указанным в программах дисциплин и практик. Формируется электронное портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

Костромской государственной университет обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и/или асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

Адрес официального сайта: <http://kosgos.ru/>

Адрес портфолио обучающегося: <https://eios-po.kosgos.ru/>

Адрес системы дистанционного обучения: <https://sdo.kosgos.ru/>

Электронные библиотечные ресурсы [Электронные ресурсы - Костромской государственной университет](#)

Университетская библиотека ONLINE [Университетская библиотека ONLINE](#)

<http://znanium.com/>

Лань <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотека КГУ <http://library.kosgos.ru>

Фонды электронных библиотечных систем и фонд научной библиотеки КГУ составляют основу полного и оперативного учебно-методического и информационного обеспечения учебно-воспитательного процесса и научно-исследовательской деятельности всеми видами изданий: печатными, неопубликованными документами (диссертации) и электронными изданиями. Основная и дополнительная литература, указанная в программах дисциплин (модулей), присутствует в научной библиотеке КГУ и ЭБС и доступны обучающимся.

5.2 Материально-техническое обеспечение образовательной программы

Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению реализации образовательной программы:

а) специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории, лаборатории, мастерские, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, а также для проведения текущего контроля, промежуточной и государственной итоговой аттестации, помещения для организации самостоятельной и воспитательной работы;

б) все виды учебной деятельности обучающихся, предусмотренные учебным планом, включая промежуточную и государственную итоговую аттестацию, должны быть обеспечены расходными материалами;

в) помещения для организации самостоятельной и воспитательной работы должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации (при наличии);

г) допускается замена оборудования его виртуальными аналогами;

д) образовательная организация должна быть обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства;

е) при использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей),

практик, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику;

ж) в качестве основной литературы образовательная организация использует учебники, учебные пособия, предусмотренные образовательной программой;

з) в случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда с предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке;

и) обучающимся должен быть обеспечен доступ, в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости);

к) обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены печатными и (или) электронными учебными изданиями, адаптированными при необходимости для обучения указанных обучающихся;

л) образовательная программа должна обеспечиваться учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям), видам практики, видам государственной итоговой аттестации;

м) рекомендации по иному материально-техническому и учебно-методическому обеспечению реализации образовательной программы определяются ПОП.

КГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных учебным планом по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Имеются аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин.

Перечень специальных помещений

Кабинеты:

- Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин.
- Кабинет валеологии, социальной медицины и медико-социального ухода.
- Кабинет иностранного языка.
- Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий – лаборатория ДДС.
- Кабинет безопасности жизнедеятельности, теории и методики физического воспитания.
- Кабинет основ финансовой грамотности.
- Кабинет педагогики, общей психологии и психологии социальной работы.

Спортивный комплекс:

- Спортивный зал.
- Универсальный спортивный зал.
- Лыжная база.
- Тренажерный зал.

Залы:

- Библиотека, читальный зал с выходом в интернет.
- Музейно-выставочный комплекс.
- Компьютерные классы.

5.3 Организация воспитательной и самостоятельной работы

Воспитание обучающихся при освоении ими основной образовательной программы осуществляется на основе включаемых в настоящую образовательную программу примерной рабочей программы воспитания и примерного календарного плана воспитательной работы

В структуру утвержденного учебного плана включены обязательные дисциплины: «Русский язык», «Литература», «История», «История России», «Обществознание», «Иностранный язык», «Безопасность жизнедеятельности» «Русский язык и культура речевого общения» и др. В рамках этих дисциплин в обязательном порядке осуществляется воспитательная работа.

Другие дисциплины учебного плана, относимые к ПП. Профессиональная подготовка формируют общие и профессиональные компетенции и реализовывают соответствующие направления и виды воспитательной работы в соответствии с выбором преподавателя.

Воспитательная работа осуществляется в рамках контактной работы обучающихся (лекции, практические, семинарские, лабораторные занятия и практическая подготовка), а также в ходе самостоятельной работы обучающимися под руководством преподавателя (подготовка докладов, рефератов, дипломной работы).

5.4 Учебно-методическое обеспечение при реализации образовательной программы

Библиотечный фонд организации укомплектован печатными изданиями по каждой дисциплине (модулю) из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей) в качестве основной литературы, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль).

В электронной информационно-образовательной среде на некоторые издания имеется замена печатного библиотечного фонда с предоставлением права одновременного доступа не менее 25 % обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке. Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

Обучающиеся по образовательной программе обеспечены свободным доступом в Internet, учебные корпуса оснащены Wi-Fi.

В случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, у всех студентов имеется доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

Образовательная программа обеспечивается учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям), видам практики, видам ГИА.

Компьютерные классы, оснащены всем необходимым программным обеспечением.

В учебном процессе используется лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1. Операционная система:
 - Microsoft Windows 7/10/11 (лицензионная).
 - ALT Linux (отечественный, свободное ПО).
 - Ред ОС (RedOS, отечественный, свободное ПО).
2. Антивирусное программное обеспечение:
 - Kaspersky Endpoint Security (лицензионная версия, отечественный продукт).
 - Windows Defender (в составе ОС Windows, лицензионный).

3. Программы-архиваторы:
 - 7-Zip (свободное ПО).
4. Программные средства телекоммуникационных технологий (браузер, почтовый клиент):
 - Яндекс.Браузер (отечественный).
 - Google Chrome (бесплатное ПО).
 - Mozilla Thunderbird (почтовый клиент, свободное ПО).
5. Пакет офисных программ (текстовый редактор, табличный процессор, презентации):
 - LibreOffice (свободное ПО).
6. Аудиоплеер:
 - VLC media player (свободное ПО).
7. Видеоплеер:
 - VLC media player (свободное ПО).
 - MPC-HC (Media Player Classic - Home Cinema, свободное ПО).
8. Графический редактор (растровый и векторный):
 - GIMP (растровый, свободное ПО).
 - Inkscape (векторный, свободное ПО).
 - Krita (для цифровой живописи, свободное ПО).
9. Аудиоредактор:
 - Audacity (свободное ПО).
10. Видеоредактор:
 - Kdenlive (свободное ПО).
 - DaVinci Resolve (бесплатная версия).

5.5 Кадровое обеспечение образовательной программы

Реализация программы подготовки специалистов среднего звена обеспечивается профессорско-преподавательским составом университета, имеющим высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Преподаватели, отвечающие за освоение обучающимся профессионального учебного цикла, имеют опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели проходят дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

К учебным и производственным практикам, итоговой государственной аттестации привлекаются действующие руководители и работники профильных организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 12 Обеспечение безопасности, и имеющие стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

5.6. Механизмы оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программам подготовки специалистов среднего звена

Качество образовательной деятельности и подготовки обучающихся по образовательным программам определяется в рамках системы оценки качества, которая строится на сочетании различных оценочных механизмов: внешних и внутренних процедур оценивания образовательного процесса и его результатов, процедур получения «обратной связи» от различных участников образовательных отношений о качестве образовательных услуг.

Оценка качества освоения программа подготовки специалистов среднего звена включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестации обучающихся.

Внутренняя система оценки качества образовательной деятельности в КГУ регламентирована Положением о внутренней системе оценки качества образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Костромской государственный университет», которое утверждено заседанием Ученого совета КГУ от 29.04.2025 Протокол № 12, введено в действие приказом ректора № 114-ОД от 29.04.2025. <https://kosgos.ru/svedeniya-ob-organizatsii/obrazovanie/vnutrennyaya-sistema-otsenki-kachestva-obrazovaniya.html>

Оценка качества подготовки обучающихся и выпускников осуществляется в нескольких основных направлениях:

- оценка уровня освоения дисциплин, профессиональных модулей;
- оценка компетенций обучающихся;
- оценка удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик в рамках реализации образовательной программы СПО.

Государственная итоговая аттестация по образовательным программам среднего профессионального образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

К внешним оценочным процедурам и инструментам, в которых принимает участие вуз и обучающиеся СПО, относятся:

- процедура государственной аккредитации образовательной деятельности отдельных образовательных программ, подтверждающая соответствие образовательной деятельности действующим ФГОС;
- процедура независимой оценки качества высшего образования как обеспечение вузом гарантии качества подготовки выпускников (НОКО);
- независимая экспертиза образовательных программ с привлечением работодателей и внешних экспертов.