

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Костромской государственной университет

Кафедра техносферной безопасности

**Т. Ю. Лустгартен**

**УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**  
**ПМ.01 «ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ**  
**(СООБЩЕНИЙ О ПРОИСШЕСТВИЯХ)»**

Учебно-методическое пособие для обучающихся по программе  
среднего профессионального образования  
по специальности 20.02.05 «Организация оперативного (экстренного)  
реагирования в чрезвычайных ситуациях»

*Текстовое учебное  
электронное сетевое издание*

Кострома  
КГУ  
2026

УДК 355.58(0.034)  
ББК 68.905я723-1я04  
Л862

Рассмотрено и рекомендовано к изданию  
редакционно-издательским советом КГУ

Р е ц е н з е н т :

*А. Л. Бабкина*, начальник курсов гражданской защиты  
МКУ «Центр гражданской защиты города Костромы»

**Лустгартен, Т. Ю.**

Л862

Учебная практика ПМ.01 «Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)» : учебно-методическое пособие для обучающихся по программе среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 «Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях» / Т. Ю. Лустгартен. – Кострома : Костромской государственный университет, 2026. – 31, [1] с. – URL: <http://library.kosgos.ru/ExtSearch.asp>. – Загл. с титульного экрана. – Текст : электронный

Пособие содержит цель, задачи, требования к результатам прохождения практики, а также методики проведения занятий, кейс-задания и вопросы к зачету по учебной практике.

Предназначено для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 20.02.05 «Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях».

**УДК 355.58(0.034)**  
**ББК 68.905я723-1я04**

© Лустгартен Т. Ю., 2026  
© Костромской государственный  
университет, 2026

# СОДЕРЖАНИЕ

---

ВВЕДЕНИЕ .....	5
1. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПМ.01 «Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)» .....	6
1.1. Формируемые компетенции и ожидаемый результат .....	6
1.2. Цель и задачи практики.....	8
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ .....	10
Практическое занятие 1. Ознакомительная лекция по программе учебной практики .....	10
Практическое занятие 2. Введение в профессию и знакомство с рабочим местом и программным обеспечением .....	10
Практическое занятие 3. Базовый прием вызова и регистрация данных.....	11
Практическое занятие 4. Использование софтфона: прием, удержание, перевод вызова .....	12
Практическое занятие 5. Определение местоположения и работа с ГИС .....	13
Практическое занятие 6. Первая психологическая помощь и успокоение паникующего звонящего .....	14
Практическое занятие 7. Обработка медицинского экстренного вызова (протокол АИСТ).....	15
Практическое занятие 8. Обработка вызова о пожаре/ЧС (протокол АИСТ).....	16
Практическое занятие 9. Обработка криминального вызова (протокол АИСТ).....	17
Практическое занятие 10. Работа с базой знаний и регламентами .....	18
Практическое занятие 11. Приоритизация вызовов и диспетчеризация ресурсов.....	19
Практическое занятие 12. Взаимодействие с агрессивным или неадекватным звонящим.....	20
Практическое занятие 13. Работа с ребенком-звонящим или звонком от пожилого/ограниченного человека .....	21
Практическое занятие 14. Полный цикл обработки экстренного вызова (комплексный кейс).....	22
Практическое занятие 15. Анализ и разбор сложных кейсов (пост-фактум).....	23

Практическое занятие 16. Техники управления стрессом и эмоциональной разгрузки .....	24
Практическое занятие 17. Подведение итогов: самооценка сформированности компетенций .....	25
3. КЕЙС-ЗАДАНИЯ .....	26
4. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ .....	29
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	31

## ВВЕДЕНИЕ

---

Учебная практика является одним из видов практической подготовки как формы организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Практика направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися видами профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к уровню подготовки специалиста. Траектория формирования компетенций выделяет этапы (курсы) организации учебного процесса в соответствии с его календарным графиком, при этом соблюдается принцип нарастающей сложности.

Учебная практика носит *профессионально-ориентированный* характер. Программа практики разработана в соответствии с требованиями образовательной программы и утверждена на заседании кафедры техносферной безопасности КГУ. Учебная практика ориентирована на формирование ключевых компетенций специалиста контактного информационного центра. Важно, чтобы практика была максимально приближена к реальным условиям работы.

# 1. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

## ПМ.01 «Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)»

---

### *1.1. Формируемые компетенции и ожидаемый результат*

В результате прохождения данной практики обучающийся должен освоить компетенции:

**ОК 01.** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

**ОК 02.** Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

**ОК 03.** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

**ОК 04.** Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

**ОК 05.** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

**ОК 06.** Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

**ОК 07.** Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

**ОК 08.** Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

**ОК 09.** Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

**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;

**ПК 1.2.** Использовать аппаратно-программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации полученных данных, направления вызова в систему ин-

формационного обслуживания и служб жизнеобеспечения населения (при наличии);

**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);

**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;

**ПК 1.5.** Определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации, единые дежурно-диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно-восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.

По окончании учебной практики обучающийся должен:

**Знать:**

1. Алгоритмы принятия решений о привлечении конкретных экстренных оперативных служб (ЭОС), аварийно-восстановительных служб (АВС), Единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) и других служб в зависимости от типа и характера происшествия.

2. Порядок и правила использования аппаратно-программных средств для формирования, передачи и регистрации сообщений в различные экстренные службы.

3. Методики эффективного взаимодействия с заявителями при передаче справочной информации и рекомендаций, а также способы донесения рисков.

4. Типовые сценарии профессиональной деятельности специалиста по приему экстренных вызовов в различных контекстах.

5. Принципы работы с современными средствами поиска, анализа и интерпретации информации и информационными технологиями, используемыми в симулированных условиях.

6. Основы профессиональной этики и стандарты поведения при взаимодействии в коллективе, с заявителями и в чрезвычайных ситуациях.

7. Правила соблюдения охраны труда, безопасности жизнедеятельности и ресурсосбережения на учебном рабочем месте, а также основные действия в чрезвычайных ситуациях.

8. Структуру и содержание профессиональной документации, используемой в условиях учебной практики.

### **Уметь:**

1. Определять необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных, аварийно-восстановительных и других служб, исходя из вводных данных симулированного вызова.

2. Использовать учебные (имитационные) аппаратно-программные средства для передачи сообщений в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью, а также для информирования о поступлении новых уточняющих данных и регистрации факта передачи.

3. Взаимодействовать с заявителем в симулированных условиях, передавать необходимую справочную информацию и/или рекомендации по правилам поведения, а также информировать о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций.

4. Выбирать адекватные способы решения типовых задач профессиональной деятельности, возникающих в ходе учебных ситуаций.

5. Эффективно использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, а также информационные технологии для выполнения заданий учебной практики.

6. Эффективно взаимодействовать с коллегами в учебной группе, работать в команде при решении практических задач.

7. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке, используя профессиональную лексику и соблюдая правила делового общения в рамках учебных сценариев.

8. Применять знания об охране труда, безопасности жизнедеятельности, действиях в чрезвычайных ситуациях и ресурсосбережении на учебном рабочем месте.

9. Оформлять учебную профессиональную документацию на государственном языке.

## ***1.2. Цель и задачи практики***

**Цель практики:** комплексное формирование, закрепление и отработка у обучающихся практических навыков и умений оперативного, эффективного и нормативно-регламентированного приема, обработки и регистрации экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) в условиях, максимально имитирующих реальную профессиональную деятельность оператора Единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) или системы «112», с применением специализированного аппаратно-программного обеспечения.

### **Задачи практики:**

1. Отработка навыков эффективной коммуникации: научиться вести диалог с заявителем, получать ключевую информацию в условиях стресса и дефицита времени, используя приемы активного слушания и методы успокоения.

2. Формирование умений по оценке происшествия: закрепить навыки быстрого определения характера обращения, выявления явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья, имущества и правопорядка (на основе ПК 1.1).

3. Освоение работы с АПК: приобрести практический опыт использования аппаратно-программных средств ЕДДС (или их симуляторов) для определения местоположения, регистрации данных и направления вызовов (на основе ПК 1.2).

4. Развитие компетенций по выбору сил и средств: отработать умение принимать решения о необходимости привлечения конкретных ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения или других служб для реагирования на происшествии (на основе ПК 1.3).

5. Приобретение навыков консультационной поддержки: закрепить умение определять потребность в справочно-консультативной помощи заявителю и предоставлять ее, либо привлекать для этого соответствующих специалистов (на основе ПК 1.4).

6. Формирование умений по классификации ЧС и оповещению: отработать навыки присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации и осуществления автоматизированной передачи данных в соответствии с регламентами (на основе ПК 1.5).

7. Развитие профессионально важных личностных качеств: повысить стрессоустойчивость, внимательность, ответственность и способность к быстрому принятию решений в условиях ограниченной информации.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### *Практическое занятие 1.*

#### *Ознакомительная лекция по программе учебной практики*

<b>Формат</b>	Лекция
<b>Цель</b>	Ознакомление студентов с требованиями к прохождению практики
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Умение оформлять текстовые документы
<b>Методика выполнения работы</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение инструктажа по охране труда и пожарной безопасности.</li> <li>2. Цель и задачи практики.</li> <li>3. Компетенции, ЗУНы.</li> <li>4. Индивидуальное задание.</li> <li>5. Требования к отчету по практике.</li> <li>6. Критерии оценки результатов практики.</li> <li>7. Правила оформления дневника по практике.</li> <li>8. Правила оформления текстовых документов КГУ</li> </ol>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Обучающиеся знают цель и задачи практики; правила оформления текстовых документов

### *Практическое занятие 2.*

#### *Введение в профессию и знакомство*

#### *с рабочим местом и программным обеспечением*

<b>Формат</b>	Индивидуальная работа под руководством преподавателя/наставника
<b>Оборудование/ПО</b>	Компьютер с имитацией САД-системы, софтбокса, базы знаний, картографического сервиса; гарнитура; сценарий имитации рабочего дня
<b>Цель</b>	Ознакомление с аппаратным и программным обеспечением рабочего места специалиста, его интерфейсом и основными функциями
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Техническая грамотность, внимательность, первичная адаптация к рабочему месту
<b>Методика выполнения работы</b>	Теоретическая основа ( <i>к чему подготовиться</i> ): базовые знания о структуре экстренных служб, основные функции специалиста по приему вызовов, правила техники безопасности на рабочем месте.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Инструктаж: преподаватель проводит краткий инструктаж по назначению рабочего места и основных систем.</li> <li>2. Визуальное ознакомление: студент осматривает физическое рабочее место (мониторы, гарнитура, блокнот, ручка).</li> <li>3. Запуск систем: студент самостоятельно запускает имитацию САД-системы, софтфон, базу знаний, картографический сервис.</li> <li>4. Исследование интерфейса: студент изучает основные панели, кнопки, меню каждой программы, переключается между ними.</li> <li>5. Базовые операции: выполняет тестовые действия: вход/выход из системы, создание тестовой «пустой» карточки вызова, открытие/закрытие окон</li> </ol>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Уверенное ориентирование в интерфейсе каждой программы, понимание назначения основных элементов рабочего места, способность запускать и базово взаимодействовать с ПО
<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Обсуждение возникших вопросов, проблем с навигацией, разъяснение функций

### ***Практическое занятие 3.***

#### ***Базовый прием вызова и регистрация данных***

<b>Формат</b>	Ролевая игра (преподаватель или другой студент в роли звонящего) и индивидуальная работа
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО), сценарий «простого» тестового вызова
<b>Цель</b>	Отработка навыков приема входящего звонка, идентификации абонента и первичной регистрации основных данных
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Коммуникация, активное слушание, скорость печати, работа с ПО, стрессоустойчивость (при имитации легкого стресса)
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): протокол приветствия специалиста, правила задавания ключевых вопросов (Что? Где? Кто? Когда? Почему?), основы быстрого и точного ввода данных.</p> <p>Ход выполнения (<i>пошаговая инструкция</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка: Студент занимает рабочее место, проверяет готовность систем.</li> </ol>

	<p>2. Прием звонка: Студенту поступает «тестовый звонок». Он должен принять вызов, представиться согласно протоколу (например, «Служба 112, специалист (имя), слушаю вас»).</p> <p>3. Сбор данных: задает ключевые вопросы: «Что случилось?», «Где вы находитесь?», «Ваше имя и номер телефона?», «Есть ли пострадавшие?».</p> <p>4. Ввод данных: Всю полученную информацию необходимо оперативно и точно внести в соответствующую карточку вызова в имитации САД-системы (например, тип вызова, адрес, краткое описание, ФИО и телефон звонящего).</p> <p>5. Завершение: после сбора данных, благодарит</p>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Четкое следование протоколу приветствия, корректное задавание ключевых вопросов, быстрый и точный ввод базовых данных, спокойный и уверенный тон голоса
<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Обсуждение качества приветствия, четкости вопросов, скорости ввода данных, возможных пропусков информации

#### ***Практическое занятие 4.***

#### ***Использование соффона: прием, удержание, перевод вызова***

<b>Формат</b>	Индивидуальная работа, тренировка с преподавателем/партнером
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, соффон).
<b>Цель</b>	Освоение основных функций соффона/телефонной станции (прием, удержание, перевод звонков)
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Техническая грамотность, мультизадачность, четкая речь
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): правила использования функций соффона в условиях контактного центра, этикет перевода и удержания звонка.</p> <p>Ход выполнения (<i>пошаговая инструкция</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тестовый звонок: студент принимает входящий «тестовый звонок» от преподавателя/партнера.</li> <li>2. Удержание: по команде преподавателя или по сценарию, студент ставит звонок на удержание, проговаривая причину («Пожалуйста, оставайтесь на линии, я сейчас уточню информацию»).</li> </ol>

	<p>3. Возврат с удержания: возвращает звонок с удержания, продолжая диалог.</p> <p>4. Перевод: осуществляет перевод звонка на «другого специалиста» (например, на другого студента или преподавателя, играющего роль другого отдела), проговаривая причину перевода.</p> <p>5. Повторение: Повторение всех операций несколько раз для закрепления «мышечной памяти»</p>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Уверенное и безошибочное выполнение операций с вызовами с помощью софтфона, соблюдение этикета при удержании и переводе
<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Анализ скорости и корректности выполнения операций, соблюдение речевых модулей

### ***Практическое занятие 5.***

#### ***Определение местоположения и работа с ГИС***

<b>Формат</b>	Ролевая игра и индивидуальная работа
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО), сценарии вызовов с неточным/неполным адресом
<b>Цель</b>	Отработка навыков определения точного местоположения инцидента с использованием картографических сервисов и дополнительных вопросов
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Активное слушание, аналитическое мышление, работа с ГИС, коммуникация, пространственное мышление
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): важность точного местоположения, методы определения координат, использование ориентиров, функции ГИС в экстренных службах.</p> <p>Ход выполнения (<i>пошаговая инструкция</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием вызова: студент принимает «звонок» от «звонящего», который сообщает о происшествии, но дает неточный или неполный адрес (например, «возле большого магазина на окраине», «где-то в лесу»).</li> <li>2. Уточняющие вопросы: «Что видно вокруг?», «Какие крупные ориентиры рядом (улица, здание)?», «Куда можно подъехать?», «Какого цвета дом, сколько этажей?».</li> <li>3. Работа с ГИС: параллельно с общением, студент использует имитацию ГИС, чтобы по полученным ориентирам или возможным координатам (если есть функция определения по номеру) определить точное местоположение на карте.</li> </ol>

	4. Подтверждение: уточняет у звонящего, верно ли определен адрес/место. 5. Ввод данных: вносит точный адрес/координаты в карточку вызова
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Точное определение адреса/координат инцидента, умение эффективно использовать ГИС и задавать наводящие вопросы
<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Анализ стратегии определения местоположения, эффективности заданных вопросов, скорости работы с ГИС

***Практическое занятие 6.  
Первая психологическая помощь и успокоение  
паникующего звонящего***

<b>Формат</b>	Ролевая игра (преподаватель или другой студент в роли паникующего звонящего)
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО), сценарий «панического» вызова
<b>Цель</b>	Отработка приемов общения с паникующими, испуганными или дезориентированными людьми для получения критически важной информации
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Эмпатия, стрессоустойчивость, активное слушание, психология общения, речевая компетентность
<b>Методика выполнения работы</b>	Теоретическая основа ( <i>к чему подготовиться</i> ): основы психологии стресса, активное слушание, техники вербального и невербального успокоения (тон голоса, темп речи, простые фразы), важность сохранения спокойствия самим специалистом. Ход выполнения ( <i>пошаговая инструкция</i> ): 1. Прием вызова: студенту поступает «звонок» от человека в состоянии сильной паники (голос дрожит, плачет, кричит, повторяет одни и те же фразы). 2. Успокоение: студент должен, используя спокойный тон голоса, четкую и размеренную речь, короткие простые фразы (например, «Я вас слышу. Успокойтесь. Что случилось?»), вывести звонящего из состояния паники. 3. Сбор данных: как только звонящий немного успокоится, задает ключевые вопросы для получения необходимой информации об инциденте. 4. Фиксация: вносит данные в карточку

<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Способность успокоить звонящего, успешное получение критически важных данных, несмотря на эмоциональное состояние звонящего, сохранение собственного спокойствия и профессионализма
<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Анализ эффективности применяемых техник, оценка эмоционального состояния студента, разбор

***Практическое занятие 7.  
Обработка медицинского экстренного вызова  
(протокол АИСТ)***

<b>Формат</b>	Ролевая игра (звонящий описывает медицинскую ситуацию)
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО), сценарии медицинских вызовов (человек без сознания, сильное кровотечение, инфаркт, эпилептический припадок), справочник по оказанию первой помощи (в виде БЗ)
<b>Цель</b>	Отработка протокола приема вызова о медицинском происшествии, включая предварительные инструкции по оказанию первой помощи
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Медицинская терминология (базовая), четкая коммуникация, быстрая оценка ситуации, работа с базой знаний, способность отдавать команды
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): основные протоколы приема медицинских вызовов (например, алгоритм АИСТ – Адрес, Инцидент, Состояние, Время), базовые знания по оказанию первой помощи, медицинская терминология.</p> <p>Ход выполнения (<i>пошаговая инструкция</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием вызова: студент принимает «звонок» о медицинском ЧП.</li> <li>2. Сбор информации (АИСТ): <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Адрес</i>: точное местоположение.</li> <li><i>Инцидент</i>: что именно произошло (симптомы, обстоятельства).</li> <li><i>Состояние</i>: оценка состояния пострадавшего (сознание, дыхание, кровотечение и т. д.).</li> <li><i>Время</i>: когда это произошло.</li> </ul> </li> <li>3. Предварительные инструкции: на основе полученной информации и справочника БЗ, студент дает четкие, пошаговые предварительные инструкции звонящему (например, «Положите его на бок», «Прижмите рану», «Обеспечьте доступ воздуха»).</li> </ol>

	<p>4. Диспетчеризация: вносит информацию в САД-систему для вызова скорой помощи.</p> <p>5. Завершение: подтверждает, что помощь направлена, и остается на связи, пока звонящий выполняет инструкции</p>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Четкое следование медицинскому протоколу, точные и понятные инструкции звонящему, быстрая и адекватная оценка ситуации
<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Анализ точности поставленных вопросов, корректности инструкций, скорости реакции

### **Практическое занятие 8. Обработка вызова о пожаре/ЧС (протокол АИСТ)**

<b>Формат</b>	Ролевая игра
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО), сценарии пожаров/ЧС (пожар в квартире, запах газа, обрушение здания), справочник по действиям при ЧС
<b>Цель</b>	Отработка протокола приема вызова о пожаре или другой чрезвычайной ситуации, включая инструкции по безопасности и эвакуации
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Знание протоколов ЧС, стрессоустойчивость, способность руководить и отдавать четкие команды
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): основные протоколы приема вызовов о пожаре/ЧС, правила пожарной безопасности, основы действий при угрозе обрушения, утечке газа.</p> <p>Ход выполнения (<i>пошаговая инструкция</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием вызова: студент принимает «звонок» о пожаре или другой ЧС.</li> <li>2. Сбор информации (АИСТ): <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Адрес:</i> точное местоположение.</li> <li><i>Инцидент:</i> что горит/произошло (тип помещения, площадь, наличие дыма, огня, газа).</li> <li><i>Состояние:</i> наличие пострадавших, заблокированных людей, детей, угроза распространения.</li> <li><i>Время:</i> когда началось.</li> </ul> </li> <li>3. Предварительные инструкции: на основе информации и справочника, студент дает четкие инструкции: «Эвакуируйтесь», «Закройте двери», «Не пользуйтесь лифтом», «Отключите газ/электричество», «Ждите спасателей».</li> <li>4. Диспетчеризация: вносит информацию в САД-систему для вызова пожарной службы и других необходимых служб</li> </ol>

<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Быстрая и точная оценка масштаба ЧС, четкие инструкции по безопасности, корректная диспетчеризация
<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Анализ скорости реакции, адекватности инструкций, полноты собранной информации

### ***Практическое занятие 9.***

#### ***Обработка криминального вызова (протокол АИСТ)***

<b>Формат</b>	Ролевая игра
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО), сценарии криминальных вызовов (кража, нападение, драка, подозрительные лица/предметы)
<b>Цель</b>	Отработка протокола приема вызова о преступлении, сбор ключевых данных для полиции
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Внимательность к деталям, быстрая оценка угрозы, умение работать с описаниями, способность сохранять конфиденциальность
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): основные протоколы приема криминальных вызовов, важность сбора деталей (приметы, оружие, направление движения), правила обеспечения безопасности звонящего.</p> <p>Ход выполнения (<i>пошаговая инструкция</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием вызова: студент принимает «звонок» о преступлении или подозрительной активности.</li> <li>2. Сбор информации (АИСТ):  <i>Адрес:</i> точное местоположение.  <i>Инцидент:</i> что произошло (тип преступления, детали).  <i>Состояние:</i> наличие пострадавших, приметы преступников (рост, одежда, особые приметы, наличие оружия), направление движения, описание транспортного средства.  <i>Время:</i> когда это произошло.</li> <li>3. Инструкции по безопасности: дает инструкции звонящему по обеспечению его безопасности («Не подходите», «Запомните детали, но не рискуйте», «Оставайтесь на месте, если безопасно»).</li> </ol> <p>Диспетчеризация: вносит информацию в САД-систему для вызова полиции и других необходимых служб</p>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Максимальный сбор информации для оперативной группы, обеспечение безопасности звонящего, корректная диспетчеризация

<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Анализ полноты собранной информации, акцент на деталях, которые могли быть упущены, оценка инструкций по безопасности
---------------------------------	---

### ***Практическое занятие 10.***

#### ***Работа с базой знаний и регламентами***

<b>Формат</b>	Индивидуальная работа, имитация звонка с вопросом, требующим поиска информации
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО, База Знаний (далее – БЗ), сценарии вызовов, требующих обращения к БЗ
<b>Цель</b>	Умение быстро находить нужную информацию в базе знаний и применять ее в работе
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Информационный поиск, аналитическое мышление, знание структуры БЗ, способность работать с большими объемами информации
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): структура базы знаний, методы поиска информации (<i>по ключевым словам, по разделам</i>), важность регламентов и инструкций.</p> <p>Ход выполнения (пошаговая инструкция):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием вызова: студент принимает «звонок», где звонящий задает вопрос, на который нет готового ответа в памяти, и требуется обращение к базе знаний.</li> <li>2. Идентификация потребности: студент быстро определяет, какая информация нужна.</li> <li>3. Поиск в БЗ: используя различные методы (ключевые слова, навигация по разделам), студент находит соответствующую статью/регламент в имитации Базы Знаний.</li> <li>4. Предоставление информации: четко и понятно озвучивает найденную информацию звонящему, при необходимости адаптируя ее.</li> <li>5. Фиксация: вносит данные в карточку вызова, указывая использованный источник</li> </ol>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Быстрый и точный поиск информации в БЗ, корректное применение регламентов, четкая и понятная передача информации звонящему
<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Обсуждение стратегии поиска, скорости нахождения информации, точности интерпретации регламентов

## Практическое занятие 11.

### Приоритизация вызовов и диспетчеризация ресурсов

<b>Формат</b>	Симуляция работы диспетчерской с несколькими входящими «вызовами» (ролевая игра с несколькими звонящими или с записью)
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО, CAD-система), сценарии 3–4 одновременных вызовов с разной степенью срочности
<b>Цель</b>	Отработка навыков оценки срочности нескольких поступающих вызовов и принятия решения о приоритетной отправке ресурсов
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Принятие решений в стрессовой ситуации, мультизадачность, знание протоколов приоритизации, стратегическое мышление
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): принципы приоритизации экстренных вызовов (например, угроза жизни/здоровью &gt; угроза имуществу &gt; информационный запрос), правила диспетчеризации ресурсов, понимание ограниченности ресурсов.</p> <p>Ход выполнения (<i>пошаговая инструкция</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Получение нескольких вызовов: студент «получает» (в виде одновременных звонков или поочередно, но с таймером на каждый) несколько вызовов (например, ДТП с пострадавшими, сообщение о краже, звонок о потерявшемся ребенке, задымление в жилом доме).</li><li>2. Быстрая оценка: для каждого вызова студент быстро собирает базовую информацию для определения его срочности.</li><li>3. Присвоение приоритета: каждому вызову присваивается уровень приоритета (критический, высокий, средний, низкий).</li><li>4. Диспетчеризация: используя имитацию CAD-системы, студент принимает решение, какую службу и куда отправлять в первую очередь, и «назначает» виртуальные ресурсы (например, 1 скорую, 2 пожарных расчета, 1 патруль полиции).</li><li>5. Обоснование: обосновывает преподавателю свой выбор приоритетов и распределения ресурсов</li></ol>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Эффективная и логичная приоритизация вызовов, адекватная диспетчеризация ресурсов в соответствии с их доступностью и срочностью, быстрое принятие решений.

<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Анализ правильности приоритизации, логичности распределения ресурсов, обсуждение альтернативных вариантов, управление временем
---------------------------------	--

### ***Практическое занятие 12.***

#### ***Взаимодействие с агрессивным или неадекватным звонящим***

<b>Формат</b>	Ролевая игра (преподаватель или другой студент в роли агрессивного/неадекватного звонящего)
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО), сценарий «агрессивного» или «неадекватного» вызова
<b>Цель</b>	Отработка техник деэскалации конфликта, поддержания профессионализма и работы с трудными абонентами
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Стрессоустойчивость, техники деэскалации, эмоциональный интеллект, умение работать под давлением, соблюдение профессиональных границ
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): психология агрессии, техники деэскалации (спокойный тон, активное слушание, перефразирование, «Я-сообщения»), правила поведения при угрозах, распознавание признаков психических расстройств.</p> <p>Ход выполнения (пошаговая инструкция):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием вызова: студенту поступает «звонок» от агрессивного, ругающегося, угрожающего или неадекватно себя ведущего человека.</li> <li>2. Деэскалация: студент применяет техники деэскалации: <ul style="list-style-type: none"> <li>– сохраняет спокойный и ровный тон голоса;</li> <li>– использует фразы для снижения напряжения («Я понимаю ваше возмущение», «Мы здесь, чтобы помочь»);</li> <li>– пытается перевести разговор в конструктивное русло, постоянно возвращаясь к цели звонка (получить информацию);</li> <li>– избегает конфронтации, не поддается на провокации.</li> </ul> </li> <li>3. Сбор данных: продолжает задавать вопросы, пытаясь получить критически важную информацию об инциденте.</li> <li>4. Протоколирование: вносит информацию о поведении звонящего в карточку вызова</li> </ol>

<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Сохранение студентом спокойствия и профессионализма, эффективное применение техник деэскалации, успешное получение необходимой информации, несмотря на поведение звонящего
<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Разбор диалога, оценка применяемых техник, анализ влияния звонка на эмоциональное состояние студента, обсуждение границ дозволенного в общении

***Практическое занятие 13.  
Работа с ребенком-звонящим  
или звонком от пожилого/ограниченного человека***

<b>Формат</b>	Ролевая игра
<b>Оборудование</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО), сценарии вызовов от детей, пожилых или людей с ограниченными возможностями (например, нарушения речи)
<b>Цель</b>	Отработка специфики общения с уязвимыми категориями населения, требующими особого подхода
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Терпение, эмпатия, умение упрощать информацию, интуиция, адаптивная коммуникация
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): особенности психологии детей, особенности общения с пожилыми людьми (потенциальные когнитивные нарушения), этика общения с людьми с ограниченными возможностями, техники упрощения информации и наводящих вопросов.</p> <p>Ход выполнения (<i>пошаговая инструкция</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием вызова: студенту поступает «звонок» от ребенка (который может быть напуган и путаться в показаниях) или от пожилого/человека с ОВЗ (который может быть дезориентирован или иметь трудности с речью).</li> <li>2. Установление контакта: проявляет максимальное терпение и эмпатию. Использует простые, короткие фразы и вопросы.</li> <li>3. Повторение/Уточнение: при необходимости повторяет вопросы, перефразирует их, чтобы убедиться в правильности понимания.</li> <li>4. Постепенный сбор данных: постепенно собирает информацию, начиная с самых простых вопросов, наращивая сложность</li> </ol>

	<p>5. Поддержка: оказывает эмоциональную поддержку, заверяет в помощи.</p> <p>6. Фиксация: вносит всю полученную информацию в карточку вызова, отмечая особенности звонящего</p>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Эффективное общение с уязвимыми группами, успешное получение критической информации, проявление эмпатии и терпения
<b>Дебрифинг/Обратная связь</b>	Анализ эффективности выбранных стратегий общения, оценка эмпатии и терпения, обсуждение сложностей и успехов

***Практическое занятие 14.  
Полный цикл обработки экстренного вызова  
(комплексный кейс)***

<b>Формат</b>	Развернутая ролевая игра с высокой степенью реализма (преподаватель выступает в роли звонящего, сценарий включает несколько проблем)
<b>Оборудование/ПО</b>	Имитация рабочего места (ПК, гарнитура, ПО), сложный, многофакторный сценарий вызова (например, ДТП с несколькими пострадавшими, одна из машин горит, водитель в шоке, а очевидец паникует и дает путаную информацию)
<b>Цель</b>	Комплексная отработка всех полученных навыков от приема вызова до завершения регистрации в условиях, приближенных к реальным
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Комплексная работа, стрессоустойчивость, скорость реакции, точность, протокольная дисциплина, мультизадачность, принятие решений в условиях неопределенности
<b>Методика выполнения работы</b>	<p>Теоретическая основа (<i>к чему подготовиться</i>): интеграция всех предыдущих знаний и навыков: протоколы АИСТ, работа с ПО, деэскалация, оказание первой психологической помощи, приоритизация.</p> <p>Ход выполнения (<i>пошаговая инструкция</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием сложного вызова: студент принимает «звонок», который содержит множество вводных, эмоциональное напряжение и требует оперативной реакции.</li> <li>2. Последовательное выполнение этапов: <ul style="list-style-type: none"> <li>– приветствие и установление контакта;</li> <li>– успокоение звонящего (если необходимо);</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– сбор максимально полной информации (Что? Где? Кто? Когда? Почему? Состояние?);</li> <li>– определение точного местоположения;</li> <li>– дача предварительных инструкций (если применимо, по безопасности или первой помощи);</li> <li>– приоритизация ситуации;</li> <li>– корректная диспетчеризация необходимых служб (скорая, пожарная, полиция);</li> <li>– полное и точное заполнение всех полей карточки вызова в CAD-системе;</li> <li>– завершение вызова, подтверждение отправки помощи.</li> </ul> <p>3. Повторение (опционально): при необходимости, кейс может быть повторен с корректировкой действий</p>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Демонстрация всех освоенных навыков в условиях, приближенных к реальным, способность управлять сложным сценарием, сохранение спокойствия, скорость и точность выполнения всех этапов
<b>Дебрифинг/ Обратная связь</b>	Детальный разбор каждого этапа выполнения кейса, выявление сильных сторон и зон роста, обсуждение эмоционального состояния студента после сложного вызова

### ***Практическое занятие 15.***

#### ***Анализ и разбор сложных кейсов (пост-фактум)***

<b>Формат</b>	Групповая дискуссия и индивидуальный анализ
<b>Оборудование</b>	Аудиозаписи (анонимизированные) реальных сложных вызовов или записи предыдущих симуляций студентов; материалы для анализа (протоколы, шаблоны отчетов)
<b>Цель</b>	Развитие аналитических способностей, умение учиться на ошибках и улучшать свою работу и работу коллег
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Аналитическое мышление, рефлексия, умение делать выводы, командная работа, критическое мышление
<b>Методика выполнения работы</b>	Теоретическая основа ( <i>к чему подготовиться</i> ): принципы критического мышления, методы root cause analysis (анализ корневых причин), правила конфиденциальности при анализе кейсов, этика обсуждения ошибок.

	<p>Ход выполнения (пошаговая инструкция):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прослушивание/просмотр кейса: группа студентов прослушивает или просматривает запись сложного экстренного вызова (или симуляции).</li> <li>2. Индивидуальный анализ: каждый студент самостоятельно анализирует кейс, выявляя: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Что было сделано правильно?</li> <li>– Какие ошибки или упущения были допущены?</li> <li>– Какие протоколы были нарушены или не полностью выполнены?</li> <li>– Какие вопросы можно было задать дополнительно?</li> <li>– Какие инструкции можно было дать иначе?</li> <li>– Как можно было улучшить коммуникацию?</li> </ul> </li> <li>3. Групповая дискуссия: студенты делятся своими выводами, обсуждают различные точки зрения, предлагают альтернативные варианты действий.</li> <li>4. Формулирование выводов: совместно с преподавателем формулируются основные уроки, извлеченные из кейса, и рекомендации по улучшению работы</li> </ol>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Глубокое понимание процессов, развитие критического мышления, умение рефлексировать, способность давать конструктивную обратную связь, делать выводы для улучшения собственной работы
<b>Дебрифинг/ Обратная связь</b>	Преподаватель обобщает выводы, корректирует неверные интерпретации, подчеркивает ключевые моменты для обучения

### ***Практическое занятие 16.***

#### ***Техники управления стрессом и эмоциональной разгрузки***

<b>Формат</b>	Групповое занятие с элементами тренинга и дискуссии
<b>Оборудование/ПО</b>	Проектор (для презентации), раздаточные материалы с описанием техник, возможно, аудио для релаксации
<b>Цель</b>	Ознакомление и практика методов саморегуляции и профилактики эмоционального выгорания для специалистов по приему экстренных вызовов
<b>Ключевые развиваемые навыки</b>	Саморегуляция, стрессоустойчивость, эмоциональный интеллект, забота о себе, осознанность
<b>Методика выполнения работы</b>	Теоретическая основа ( <i>к чему подготовиться</i> ): понятие профессионального стресса, эмоциональное выгорание, его симптомы и последствия, методы стресс-

	<p>менеджмента, важность самоухода и психологической гигиены.</p> <p>Ход выполнения (<i>пошаговая инструкция</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мини-лекция: преподаватель проводит лекцию о специфике эмоциональной нагрузки в работе специалиста по экстренным вызовам, рисках выгорания и важности заботы о своем ментальном здоровье.</li> <li>2. Обсуждение: студенты делятся своими ощущениями после предыдущих симуляций, обсуждают, какие эмоции они испытывали.</li> <li>3. Практика техник: преподаватель демонстрирует, и студенты практикуют различные техники: <ul style="list-style-type: none"> <li>– дыхательные упражнения: глубокое диафрагмальное дыхание, квадратное дыхание;</li> <li>– методы быстрой релаксации: прогрессивная мышечная релаксация (короткий вариант), техника «заземления» (5-4-3-2-1);</li> <li>– основы осознанности (mindfulness): короткие упражнения на сосредоточение внимания.</li> </ul> </li> <li>4. Дискуссия о стратегиях: обсуждение личных стратегий поддержания эмоционального равновесия вне работы (хобби, спорт, общение, сон).</li> <li>5. Заключение: подведение итогов важности саморегуляции для долгосрочной и эффективной работы</li> </ol>
<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Знание и умение применять базовые техники саморегуляции, осознание важности заботы о своем ментальном здоровье, способность идентифицировать признаки стресса у себя
<b>Дебрифинг/ Обратная связь</b>	Личное ощущение студентов после выполнения техник, их готовность использовать их в будущем, вопросы по теме

### ***Практическое занятие 17.***

#### ***Подведение итогов:***

#### ***самооценка сформированности компетенций***

<b>Критерии оценки/ Ожидаемый результат</b>	Компетенции сформированы. Оформлен отчет о практике в соответствии с требованиями
---	--

### 3. КЕЙС-ЗАДАНИЯ

---

С целью формирования у оператора навыка быстрого поиска решений в дефиците времени будем использовать ситуационные задачи.

#### **Кейс 1: Работа на высоте с нарушением техники безопасности**

**Ситуация:** Вы принимаете звонок от обеспокоенного прохожего. Он сообщает, что видит рабочих на крыше строящегося здания. Рабочие находятся на краю крыши без страховочных привязей и касок. На улице сильный ветер. Заявитель опасается, что рабочие могут упасть.

##### **Задачи:**

1. Определите характер обращения заявителя и потенциальные угрозы для жизни, здоровья и имущества. (ПК 1.1)
2. Какие вопросы вы зададите заявителю, чтобы уточнить обстоятельства и оценить риски? (ПК 1.1)
3. Какие факторы риска для рабочих вы можете идентифицировать на основе имеющейся информации? (ПК 1.1)
4. Оцените серьезность угрозы для жизни и здоровья рабочих. (ПК 1.1)
5. Какие экстренные службы вы будете привлекать и в какой последовательности? Обоснуйте свой выбор. (ПК 1.3)

#### **Кейс 2: Подозрение на отравление угарным газом**

**Ситуация:** Вы принимаете звонок от жильца частного дома. Он сообщает, что у всех членов его семьи (жена и двое детей) наблюдаются сильные головные боли, тошнота и слабость. В доме работает газовая колонка для нагрева воды, и они подозревают отравление угарным газом.

##### **Задачи:**

1. Определите характер обращения заявителя и потенциальные угрозы для жизни, здоровья и имущества. (ПК 1.1)
2. Какие вопросы вы зададите заявителю, чтобы уточнить обстоятельства и оценить риски? (ПК 1.1)
3. Какие факторы риска для здоровья семьи вы можете идентифицировать на основе имеющейся информации? (ПК 1.1)
4. Оцените серьезность угрозы для жизни и здоровья членов семьи. (ПК 1.1)
5. Какие экстренные службы вы будете привлекать и в какой последовательности? Обоснуйте свой выбор. (ПК 1.3)

### **Кейс 3: Потеря сознания у человека с неизвестными хроническими заболеваниями в общественном месте**

**Ситуация:** Вы принимаете звонок от сотрудника торгового центра. Он сообщает, что в главном зале торгового центра у мужчины (на вид около 50–60 лет) внезапно закружилась голова, он побледнел, схватился за грудь и потерял сознание. Он лежит на полу, слегка подергиваясь. Рядом с ним никого из близких нет, и никто не знает его анамнеза. Посетители начинают собираться вокруг, создавая панику.

#### **Задачи:**

1. Определите характер обращения заявителя и потенциальные угрозы для жизни, здоровья и имущества. (ПК 1.1)
2. Какие вопросы вы зададите заявителю, чтобы уточнить обстоятельства, оценить состояние пострадавшего и обстановку вокруг? (ПК 1.1)
3. Какие факторы риска для жизни и здоровья пострадавшего вы можете идентифицировать на основе имеющейся информации? (ПК 1.1)
4. Оцените серьезность угрозы для жизни и здоровья пострадавшего и необходимость оказания первой помощи. (ПК 1.1)
5. Какие экстренные службы вы будете привлекать и в какой последовательности? Обоснуйте свой выбор. (ПК 1.3)
6. Какие предварительные рекомендации по действиям на месте происшествия вы дадите заявителю? (ПК 1.3)

### **Кейс 4: Задымление в подъезде жилого дома с угрозой распространения**

**Ситуация:** Вы принимаете звонок от жильца многоквартирного дома. Он сообщает, что вернулся домой и почувствовал сильный запах гари в подъезде на 5-м этаже. Видно небольшое задымление. Он слышит крики детей из соседней квартиры и стук, похожий на попытки выбить дверь. Звонящий очень напуган, утверждает, что у него астма, и ему тяжело дышать, но он находится на лестничной площадке выше этажа задымления.

#### **Задачи:**

1. Определите характер обращения заявителя и потенциальные угрозы для жизни, здоровья и имущества (особенно с учетом детей и состояния звонящего). (ПК 1.1)
2. Какие вопросы вы зададите заявителю для уточнения обстоятельств, оценки масштаба задымления, возможного источника и количества людей, находящихся в опасности? (ПК 1.1)
3. Какие факторы риска для жильцов и здания вы можете идентифицировать на основе имеющейся информации? (ПК 1.1)
4. Оцените серьезность угрозы для жизни и здоровья жильцов. (ПК 1.1)
5. Какие экстренные службы вы будете привлекать и в какой последовательности? Обоснуйте свой выбор. (ПК 1.3)

6. Какие предварительные рекомендации по правилам поведения и безопасности вы дадите заявителю (с учетом его состояния) и потенциально другим жильцам? (ПК 1.3)

### **Кейс 5: Подозрительный предмет в транспортном узле**

**Ситуация:** Вы принимаете звонок от сотрудника службы безопасности автовокзала. Он сообщает, что возле камер хранения обнаружен бесхозный предмет – черный рюкзак, оставленный без присмотра более 20 мин. Рюкзак обмотан изолентой, из него торчат провода. Сотрудник СБ пытается оградить прохожих, но люди продолжают подходить к рюкзаку из любопытства. Вокзал оживленный, много пассажиров, в том числе семьи с детьми.

#### **Задачи:**

1. Определите характер обращения заявителя и потенциальные угрозы для жизни, здоровья и имущества. (ПК 1.1)
2. Какие вопросы вы зададите заявителю для уточнения обстоятельств, оценки внешнего вида предмета и поведения окружающих? (ПК 1.1)
3. Какие факторы риска для пассажиров и инфраструктуры вы можете идентифицировать на основе имеющейся информации? (ПК 1.1)
4. Оцените серьезность угрозы для жизни и здоровья людей. (ПК 1.1)
5. Какие экстренные службы вы будете привлекать и в какой последовательности? Обоснуйте свой выбор. (ПК 1.3)
6. Какие предварительные рекомендации по действиям на месте происшествия вы дадите заявителю (сотруднику СБ) до прибытия сил реагирования? (ПК 1.3)

#### **Критерии оценки:**

- Оперативность и корректность первичной регистрации сообщения в САД-системе.
- Правильное определение и информирование всех необходимых служб (АВС, Пожарная, Скорая, ЕДДС) для первичного реагирования.
- Способность работать с несколькими источниками информации (звонки, внутренние уведомления АПО) для обновления данных.
- Скорость и безошибочность передачи/уточнения данных в расширенный круг служб через аппаратно-программные средства.
- Точность регистрации фактов передачи сообщений и их актуализации.

## 4. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

---

1. Основной алгоритм приема вызова. Продемонстрируйте (или подробно опишите) основной алгоритм приема экстренного вызова и первичной регистрации данных в имитации САД-системы. Почему важен каждый шаг и какую информацию вы обязательно должны собрать?

2. Обработка медицинского вызова. Опишите ваши действия при поступлении медицинского экстренного вызова (например, человек без сознания, сильное кровотечение), согласно протоколу АИСТ. Какие предварительные инструкции вы давали звонящему и почему?

3. Обработка вызова о пожаре/ЧС. Как вы обрабатывали вызов о пожаре или другой чрезвычайной ситуации (например, запах газа, обрушение)? Какие ключевые вопросы вы задавали для оценки ситуации и какие инструкции по безопасности предоставляли звонящему?

4. Обработка криминального вызова. Какие специфические данные вы собирали при криминальном вызове (например, нападение, кража)? Опишите, как вы инструктировали звонящего по личной безопасности, пока помощь не прибыла.

5. Определение местоположения. Продемонстрируйте, как вы определяли точное местоположение инцидента, если звонящий не мог назвать полный адрес или был дезориентирован. Какие инструменты (например, ГИС) и уточняющие вопросы вы использовали на практике?

6. Коммуникация с паникующим звонящим. Какие техники общения и успокоения вы применяли при работе с паникующим или сильно испуганным звонящим? Приведите примеры фраз и действий из вашей практики, которые помогли получить необходимую информацию.

7. Взаимодействие с агрессивным звонящим. Как вы справлялись с агрессивным или неадекватным звонящим? Опишите методы деэскалации, которые вы использовали, сохраняя при этом профессионализм и пытаясь получить критически важную информацию.

8. Работа с АПО (САД и софтфон). Продемонстрируйте основные функции софтфона (прием, удержание, перевод вызова) и покажите, как вы создавали/редактировали карточку вызова в имитации САД-системы. Какие особенности работы с ПО вы для себя отметили?

9. Использование Базы Знаний. Опишите, как вы эффективно использовали Базу Знаний и регламенты для поиска необходимой информации или инструкций во время обработки вызова. Приведите конкретный пример из практики, когда БЗ оказалась критически важна.

10. Приоритизация вызовов и диспетчеризация. Приведите пример ситуации, когда вам пришлось приоритизировать несколько одновременно поступивших «вызовов» разной срочности (например, ДТП, драка, потерявшийся человек). Объясните ваше решение по диспетчеризации ресурсов.

11. Работа с уязвимыми категориями звонящих. Какие особенности общения со звонящими из уязвимых категорий (дети, пожилые люди, лица

с ограниченными возможностями) вы выявили на практике? Какие подходы показали себя наиболее эффективными?

12. Обработка комплексного кейса. Опишите самый сложный «комплексный кейс» (с множеством факторов, например, паника звонящего + неясный адрес + несколько пострадавших), который вы обрабатывали или анализировали на практике. Какие основные трудности возникли и как вы их преодолевали?

13. Взаимодействие со смежными службами. Как на практике происходило взаимодействие и передача информации другим экстренным службам (полиция, скорая, пожарная)? Какая информация является критичной для передачи и почему?

14. Управление стрессом и эмоциональная устойчивость. Какие методы управления стрессом и профилактики эмоционального выгорания вы освоили и планируете применять в будущей работе специалиста по экстренным вызовам? Почему это так важно именно для этой профессии?

15. Самоанализ и профессиональный рост. Что стало для вас самым ценным уроком или открытием во время практики? Какие навыки вы улучшили и какие зоны для дальнейшего развития видите в себе как специалист по приему и обработке экстренных вызовов?

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

---

1. Приказ от 6 октября 2021 года № 681н «Об утверждении профессионального стандарта „Специалист по приему и обработке экстренных вызовов“» // Электронный фонд правовой и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/726665615>.

2. ГОСТ Р 22.7.01–2021. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения // Электронный фонд правовой и нормативно-технических документов. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200177747>.

3. Гражданская оборона и защита в чрезвычайных ситуациях : офиц. сайт info ГОЧС. – URL: <https://sites.google.com/view/gochs-info/1>.

4. Интернет-служба экстренной психологической помощи // Портал МЧС России. – URL: <http://psi.mchs.gov.ru>.

Л у с т г а р т е н Татьяна Юрьевна

**УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**  
**ПМ.01 «ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ**  
**(СООБЩЕНИЙ О ПРОИСШЕСТВИЯХ)»**

Учебно-методическое пособие для обучающихся по программе  
среднего профессионального образования  
по специальности 20.02.05 «Организация оперативного (экстренного)  
реагирования в чрезвычайных ситуациях»

Редактор О. В. Тройченко  
Верстка Н. И. Поповой

*Текстовое учебное  
электронное сетевое издание*

Системные требования:  
Internet Explorer 11, Google Chrome версии 63 и выше,  
Mozilla Firefox 60 и выше.  
Скорость подключения к ИТС 10 Мбит/с и выше.  
Adobe Acrobat Reader

Подписано к использованию **03.02.2026.**

**352 КБ. [2,0 п. л.]. Заказ 10**

Издательско-полиграфический отдел  
Костромского государственного университета  
156005, г. Кострома, ул. Дзержинского, 17/11  
Тел.: 63-49-00, доб. 3110. E-mail: rio-kgtu@yandex.ru