

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Костромской государственной университет

Кафедра техносферной безопасности

Т. Ю. Лустgarten

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

**ПМ.02 «ВЫПОЛНЕНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ПЕРЕДАЧИ
ДАННЫХ В ЦЕНТРЫ УПРАВЛЕНИЯ КРИЗИСНЫМИ СИТУАЦИЯМИ,
ЕДИНЫЕ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКИЕ СЛУЖБЫ
И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ
О ПРОИСШЕСТВИИ С ПРИЗНАКОМ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ
В СООТВЕТСТВИИ С СОГЛАШЕНИЯМИ РЕГЛАМЕНТА
ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТРУКТУР»**

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.02 «Выполнение автоматизированной передачи данных в центры управления кризисными ситуациями, единые дежурно-диспетчерские службы и аварийно-восстановительные службы о происшествии с признаком чрезвычайной ситуации в соответствии с соглашениями регламента информационного взаимодействия структур» : 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 государственной университет, 2026. – 49, [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, ролевые игры 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 государственной
университет, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПМ.02 «Выполнение автоматизированной передачи данных в центры управления кризисными ситуациями, единые дежурно-диспетчерские службы и аварийно-восстановительные службы о происшествии с признаком чрезвычайной ситуации в соответствии с соглашениями регламента информационного взаимодействия структур»	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 аппаратно-программный комплекс оператора.....	10
Практическое занятие 3. Первичная классификация происшествий и определение категории срочности	13
Практическое занятие 4. Определение перечня экстренных оперативных служб и аварийно-восстановительных служб для различных происшествий	15
Практическое занятие 5. Заполнение карточки происшествия и ввод первичных данных в АПК.....	18
Практическое занятие 6. Работа с ГИС-модулем АПК: уточнение местоположения происшествия.....	20
Практическое занятие 7. Формирование и автоматизированная передача первичного сообщения в ЭОС/АВС/ЕДДС	22
Практическое занятие 8. Регистрация факта передачи сообщения и отслеживание статуса	24
Практическое занятие 9. Информирование об уточнении данных: работа с изменяющейся ситуацией	26
Практическое занятие 10. Выявление признаков чрезвычайной ситуации (ЧС).....	28
Практическое занятие 11. Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС.....	30

Практическое занятие 12. Координация действий: работа в режиме многоканальной связи и информационное сопровождение	32
Практическое занятие 13. Соблюдение соглашений и регламентов информационного взаимодействия	34
Практическое занятие 14. Комплексное моделирование: «Большой инцидент»	36
Практическое занятие 15. Работа в условиях повышенной нагрузки и стресса	38
Практическое занятие 16. Итоговая комплексная аттестация по модулю ПМ.02	40
Практическое занятие 17. Подведение итогов: самооценка сформированности компетенций.....	43
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТУ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	44
4. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ	47
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	49

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) формирования в соответствии с календарным графиком учебного процесса, при этом соблюдается принцип нарастающей сложности.

Учебная практика носит *профессионально-ориентирующий* характер. Программа практики, разработана в соответствии с требованиями образовательной программы и утверждена на заседании кафедры. Важно, чтобы практика была максимально приближена к реальным условиям работы.

Учебная практика проводится на базе университета, с учетом всех закрепленных компетенций. Учебная практика предполагает активное использование интерактивных и симуляционных методов, позволяющих сформировать начальные практические навыки без прямого участия в реальных экстренных ситуациях.

Требования к организации практики (материально-техническое обеспечение):

- Специализированная лаборатория/учебный класс: оснащенный рабочими местами для каждого обучающегося (или на группу).
- Компьютерное оборудование: современные ПК с доступом к сети.
- Аппаратно-программные комплексы/тренажеры: учебные версии или симуляторы систем приема и обработки вызовов, ГИС-систем, имитирующие реальную работу ЕДДС/ЦУКС/ЭОС/АВС.
- Имитационные средства связи: телефоны, радиостанции (муляжи или учебные), наушники с микрофонами.
- Мультимедийное оборудование: проектор, интерактивная доска для демонстрации и анализа.

1. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

ПМ.02 Выполнение автоматизированной передачи данных в центры управления кризисными ситуациями, единые дежурно-диспетчерские службы и аварийно-восстановительные службы о происшествии с признаком чрезвычайной ситуации в соответствии с соглашениями регламента информационного взаимодействия структур

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

ПК 2.2. Использовать аппаратно-программные средства для передачи сообщения в экстренные оперативные службы, аварийно-восстановительные службы, единые дежурно-диспетчерские службы (далее – ЕДДС) и/или в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью и информирования экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб (далее – АВС), единых дежурно-диспетчерских служб и/или других служб (при необходимости) о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии, регистрации факта передачи сообщения.

ПК 2.3. Координировать действия специалистов экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и/или других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие.

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.

Знать:

1. Классификацию происшествий и чрезвычайных ситуаций (их признаки и критерии), чтобы определять перечень служб для оповещения (ПК 2.1).

2. Функции, задачи, зоны ответственности и территориальную и функциональную принадлежность Центров управления кризисными ситуациями (ЦУКС), Единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС), Экстренных оперативных служб (ЭОС), Аварийно-восстановительных служб (АВС) и других ведомств, необходимых для правильного определения получателей сообщений (ПК 2.1, ПК 2.2).

3. Нормативно-правовую базу, регламенты и соглашения информационного взаимодействия, регулирующие порядок передачи данных и координации действий между оперативными и экстренными службами (ПК 2.3, ПК 2.4).

4. Принципы работы и интерфейс аппаратно-программных комплексов (АПК) и геоинформационных систем (ГИС), используемых для автоматизированной передачи данных и регистрации сообщений (ПК 2.2, ПК 2.4).

5. Перечень обязательных к передаче данных о происшествии (в том числе с признаком ЧС), их формат, а также правила информирования о поступлении новых уточняющих данных (ПК 2.2, ПК 2.4).

6. Требования к защите конфиденциальной информации и персональных данных при автоматизированной передаче сообщений.

Уметь:

1. Идентифицировать и классифицировать происшествия (в том числе с признаками ЧС), а также определять перечень ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб, подлежащих оповещению (ПК 2.1).

2. Собирать, систематизировать и проверять ключевые данные о происшествии для передачи сообщений в соответствии с территориальной и функциональной принадлежностью служб (ПК 2.2).

3. Использовать аппаратно-программные средства для формирования, автоматизированной передачи сообщений и информирования о поступлении новых уточняющих данных о происшествии (ПК 2.2, ПК 2.4).

4. Осуществлять автоматизированную передачу данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами (ПК 2.4).

5. Регистрировать факт передачи сообщения и контролировать подтверждение его получения принимающей стороной (ПК 2.2).

6. Осуществлять информационное сопровождение и содействие в координации действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб, привлеченных к реагированию на происшествие (ПК 2.3).

7. Применять регламенты и соглашения информационного взаимодействия в процессе выполнения всех этапов работы

Навыки:

1. Навыки оперативной идентификации признаков ЧС и выбора необходимых экстренных служб.

2. Навыки эффективного сбора, структурирования и обновления информации о происшествиях.

3. Навыки уверенной работы с аппаратно-программными средствами для автоматизированной передачи данных и регистрации сообщений.

4. Навыки точной, своевременной и автоматизированной передачи информации в экстренные службы (в том числе при ЧС).

5. Навыки содействия координации действий различных служб при реагировании на происшествия.

6. Навыки соблюдения информационной безопасности и конфиденциальности.

7. Навыки принятия оперативных решений по маршрутизации данных и информированию.

1.2. Цель и задачи практики

Цель: формирование у обучающихся устойчивых первичных практических навыков по идентификации, классификации, автоматизированной передаче данных о происшествиях с признаками ЧС и информационной поддержке координации действий экстренных служб, строго в соответствии с установлен-

ными соглашениями и регламентами информационного взаимодействия, в условиях, максимально приближенных к реальным.

Задачи практики:

1. Освоить процедуры идентификации, первичной классификации поступающих вызовов и определения перечня служб (ЭОС, АВС, ЕДДС и др.), подлежащих оповещению в связи с происшествием (соответствует ПК 2.1).

2. Закрепить навыки сбора, систематизации и структурирования оперативной информации, необходимой для автоматизированной передачи сообщений в соответствующие службы и их информирования об уточняющих данных (соответствует ПК 2.2).

3. Приобрести практический опыт работы с аппаратно-программными средствами для передачи сообщений, включая регистрацию факта передачи (соответствует ПК 2.2).

4. Отработать алгоритмы и механизмы автоматизированной передачи данных о происшествиях с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС (соответствует ПК 2.4).

5. Научиться строго соблюдать действующие соглашения и регламенты информационного взаимодействия, в том числе при координации действий специалистов привлеченных служб (соответствует ПК 2.3, ПК 2.4).

6. Обеспечить точность, полноту, достоверность и своевременность передаваемых данных и информации, минимизируя возможность ошибок при автоматизированной обработке и координации.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Практическое занятие 1.

Ознакомительная лекция по программе учебной практики

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

Практическое занятие 2.

Введение в аппаратно-программный комплекс оператора

Цель	Ознакомление обучающегося с базовым функционалом АПК оператора ЕДДС/ЦУКС (в учебной/симулированной версии): вход в систему, навигация по основным разделам, создание нового инцидента, заполнение ключевых полей, регистрация сообщения и просмотр его в журнале вызовов
Формируемая компетенция	ПК 2.2 (начальное использование аппаратно-программных средств)
Методика выполнения работы	<ol style="list-style-type: none">1. Изучение рабочего места оператора.2. Навигация по основным разделам АПК (журнал вызовов, карточка происшествия, модули передачи данных).3. Выполнение базовых операций (вход/выход, просмотр информации).4. Решение кейс-задания

Ожидаемый результат	Обучающийся уверенно ориентируется в интерфейсе АПК и знает назначение его ключевых элементов
----------------------------	---

Методика выполнения работы

Кейс-задание. «Первое сообщение: Пропавший кот и коммунальный вопрос».

Вы – новый обучающийся оператор Единой дежурной диспетчерской службы (ЕДДС) и сегодня ваше первое занятие по работе с аппаратно-программным комплексом (АПК) в учебном классе. Вам предстоит отработать основные действия, которые оператор выполняет при поступлении первичного, не экстренного вызова.

Представьте, что вы работаете в учебном режиме АПК, который имитирует реальную систему. Ваша задача – корректно внести информацию о двух простых, несрочных обращениях.

Сценарий звонков:

(Вводная от инструктора): «Вы только что авторизовались в системе. Поступает первый звонок, затем второй».

Звонок 1:

(Спокойный, чуть взволнованный женский голос): «Алло, это ЕДДС? Ой, простите, я не знаю, куда звонить. У меня кот пропал, породистый, сиамский. Убежал сегодня утром из квартиры. Может, кто-то видел? Зовут Маркиз, у него голубой ошейник. Мы живем по адресу: улица Строителей, дом 7, квартира 45. Мое имя – Ольга Петровна Егорова, телефон: 8-903-XXX-XX-XX».

Звонок 2:

(Возмущенный мужской голос): «Добрый день! У нас на улице Фрунзе, прямо напротив дома 23, уже третьи сутки не работает уличный фонарь! Темнотица! Мы тут вечерами ходить боимся! Кому это вообще писать? Мое имя – Иван Алексеевич Смирнов. Номер телефона: 8-920-XXX-XX-XX. Разберитесь, пожалуйста!»

Ваше задание (Шаги для выполнения в АПК-тренажере):

Представьте, что перед вами на экране запущен имитационный АПК с окном авторизации, главным меню, журналом вызовов и формой «Новый инцидент/вызов».

1. Авторизация в АПК:

- Предположите, что ваш логин: operator student и пароль: practica2024. Выполните вход в систему.
- Ожидаемый результат: Вы попадаете на главный экран АПК.

2. Обработка «Звонка 1» (Пропавший кот):

- На главном экране АПК найдите и активируйте функцию «Создать новый инцидент» или «Принять новый вызов».
- Внимательно выслушайте/прочитайте данные Звонка 1 и заполните следующие поля в открывшейся форме:

- Тип происшествия/Обращения: выберите наиболее подходящий (например, «Информационное», «Другое», «Помощь животным» – если есть).
- ФИО заявителя: Ольга Петровна Егорова.
- Контактный телефон заявителя: 8-903-XXX-XX-XX.
- Адрес происшествия/обращения: улица Строителей, дом 7, квартира 45.
- Краткое описание происшествия: сформулируйте суть обращения, например, «Пропал кот Маркиз (сиамский, голубой ошейник) с утра 00.00.0000».
- Степень срочности: установите «Низкая» или «Не срочно».
- Найдите и нажмите кнопку «Зарегистрировать», «Сохранить» или «Принять в работу» (в зависимости от имитации АПК).
- Ожидаемый результат: сообщение о пропавшем коте успешно зарегистрировано в системе.

3. Обработка «Звонка 2» (Неработающий фонарь):

- Повторите процедуру: активируйте «Создать новый инцидент».
- Внимательно выслушайте/прочитайте данные Звонка 2 и заполните следующие поля:
- Тип происшествия/Обращения: Выберите наиболее подходящий (например, Коммунальная авария», «Освещение», «Неисправность»).
- ФИО заявителя: Иван Алексеевич Смирнов.
- Контактный телефон заявителя: 8-920-XXX-XX-XX.
- Адрес происшествия/обращения: улица Фрунзе, дом 23 (напротив).
- Краткое описание происшествия: сформулируйте суть обращения, например, «Уличный фонарь не работает 3 суток».
- Степень срочности: установите «Средняя» или «Плановая».
- Нажмите кнопку «Зарегистрировать», «Сохранить» или «Принять в работу».
- Ожидаемый результат: сообщение о фонаре успешно зарегистрировано в системе.

4. Просмотр зарегистрированных сообщений:

- Найдите в главном меню АПК раздел «Журнал вызовов», «Список инцидентов» или «Активные обращения».
- Убедитесь, что оба ваших сообщения (о коте и о фонаре) присутствуют в этом списке, отображая введенные вами данные.
- Ожидаемый результат: Вы нашли и идентифицировали оба созданных вами сообщения в общем журнале.

Вопросы для обсуждения после выполнения задания:

1. Опишите ваши действия при авторизации в АПК. Что бы вы сделали, если бы забыли пароль?
2. С какими сложностями вы столкнулись при поиске необходимых функций (например, «Создать новый инцидент») в интерфейсе АПК?
3. Что показалось вам наиболее простым, а что – наиболее сложным в процессе заполнения карточек происшествий?
4. Каковы основные преимущества использования АПК для регистрации вызовов по сравнению с традиционными методами (например, бумажным журналом)?

5. Предложите, какие дополнительные функции вы бы хотели видеть на главном экране АПК для более удобной работы с первого взгляда.

Практическое занятие 3.
Первичная классификация происшествий
и определение категории срочности

Цель	Научиться быстро и правильно классифицировать поступающие вызовы по типу происшествия и определить их приоритетность
Формируемая компетенция	ПК 2.1 (определение типа происшествия)
Методика выполнения работы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ устных и текстовых описаний происшествий различного характера (ДТП, пожары, медицинские вызовы, коммунальные аварии). 2. Выбор соответствующей категории в классификаторе АПК. 3. Определение уровня срочности. 4. Решение кейс-задания
Ожидаемый результат	Обучающийся способен безошибочно классифицировать до 90 % поступающих происшествий и определить их срочность

Методика выполнения работы

Кейс-задание: «Три вызова: от скуки до опасности».

Вы – оператор Единой дежурной диспетчерской службы (ЕДДС). Ваша задача – принимать поступающие вызовы, быстро анализировать информацию, классифицировать происшествие, определить его срочность и решить, какие службы должны быть немедленно оповещены. На этом занятии вы не используете АПК, а фокусируетесь исключительно на анализе информации и принятии решения.

Представьте, что вы только что приняли три телефонных звонка. Ваша задача – быстро оценить каждый из них.

Сценарии звонков:

Звонок 1:

(Голос пожилой женщины, слегка раздраженный): «Алло, ЕДДС? Вы не поверите! Мои соседи сверху, из квартиры 12, уже которую ночь шумят! Музыка грохочет до двух ночи! Мне завтра на дачу ехать, а я уснуть не могу! Улица Лесная, дом 5, квартира 10. Мое имя Анна Ивановна, телефон 8-910-XXX-XX-XX. Разберитесь, пожалуйста!»

Звонок 2:

(Голос мужчины, взволнованный, слышен шум ветра): «Срочно! Я ехал по улице Садовой, после перекрестка с проспектом Мира! Тут дерево упало! Огромный тополь! Прямо поперек дороги лег! Движение перекрыто полностью! Машины стоят в обе стороны! Вроде никого не задело, но там уже пробка образуется! Я нахожусь возле остановки «Городской парк». Мое имя Игорь, телефон 8-905-XXX-XX-XX».

Звонок 3:

(Очень испуганный женский голос, на фоне детский плач и шум): «Помогите! Пожалуйста! Это 45 квартира, дом 18 по улице Центральной! У нас пожар! Что-то загорелось на кухне! Дым уже идет! И ребенок дома! Мы не можем выйти, дверь заклинило! Пожалуйста, быстрее!»

Задание:

Для каждого из трех звонков, не используя АПК, выполните следующие действия:

1. Кратко опишите суть происшествия.
2. Определите тип происшествия/обращения (например, «Коммунальная авария», «Медицинский вызов», «Нарушение общественного порядка», «Пожар» и т. п.).
3. Определите категорию срочности (выберите одну из следующих: «Низкая», «Средняя», «Высокая», «Экстренная»).
4. Сформируйте предварительный перечень ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб, подлежащих оповещению.
5. Кратко обоснуйте ваш выбор типа происшествия, категории срочности и перечня служб.

Формат выполнения: для каждого звонка заполните следующую таблицу (можно на бумаге или в текстовом редакторе):

Т а б л и ц а 1

Тип звонка/ название	Параметр				
	Краткая суть про- исшествия	Тип происшест- вия/ обращения	Категория срочности	Предвари- тельный перечень служб	Обоснование выбора (тип, срочность, службы)
Звонок 1: Шумные соседи					
Звонок 2: Упавшее дерево					
Звонок 3: Пожар в квартире					

Вопросы для обсуждения после выполнения задания:

1. Какие ключевые слова или фразы в каждом звонке помогли вам быстро определить тип происшествия и его срочность?
2. Почему так важно правильно определить категорию срочности с самого начала? Какие могут быть последствия ошибки?

3. В Звонке 2 заявитель не назвал точный адрес, а использовал ориентиры. Как это может повлиять на определение перечня служб и их оперативность, если у вас нет ГИС под рукой?

4. В Звонке 3 присутствуют признаки, которые могут указывать на потенциальную чрезвычайную ситуацию. Какие именно?

5. Какие сложности вы испытывали при классификации и определении срочности, и как бы вы рекомендовали с ними справляться?

Практическое занятие 4.
Определение перечня экстренных оперативных служб
и аварийно-восстановительных служб
для различных происшествий

Цель	Сформировать умение оперативно идентифицировать все необходимые службы для реагирования на конкретное происшествие
Формируемая компетенция	ПК 2.1 (определение перечня служб, подлежащих оповещению)
Методика выполнения работы	1. Разбор 5–7 различных сценариев происшествий. 2. Для каждого сценария – составление полного перечня экстренно-оперативных служб (ЭОС), аварийно-восстановительных служб (АВС), единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) и/или других служб, которые должны быть оповещены
Ожидаемый результат	Обучающийся составляет полный и точный перечень служб для каждого из предложенных сценариев

Методика
выполнения работы

Сценарий № 1. Пожар в многоэтажном жилом доме.

Описание. Поступил вызов о задымлении на 8 этаже 12-этажного дома. На балконе заблокированы люди. В доме проведена газификация.

- ЕДДС: координация всех сил, сбор информации о количестве прописанных жильцов.
- ЭОС:
 - 101 (Пожарно-спасательная служба): тушение, спасение людей с высоты.
 - 103 (Скорая помощь): помощь пострадавшим от дыма и ожогов.
 - 102 (Полиция): оцепление зоны, охрана имущества эвакуированных.
 - 104 (Аварийная газовая служба): отключение подачи газа по стояку/дому.
- АВС:
 - Горэлектросеть: отключение электроэнергии в зоне пожара.
 - Водоканал: обеспечение необходимого давления в гидрантах.

– Управляющая компания (Лифтовая служба): блокировка лифтов, предоставление ключей от чердаков и подвалов.

Сценарий № 2. ДТП с участием пассажирского автобуса и бензовоза.

Описание. Столкновение на федеральной трассе. Есть заблокированные пассажиры в автобусе. Происходит розлив топлива из цистерны бензовоза, есть угроза возгорания.

- ЕДДС: оповещение руководства района, оперативного дежурного ЦУКС МЧС.
- ЭОС:
 - 101: деблокировка пострадавших (ГАСИ), создание «пенной подушки» для предотвращения взрыва топлива.
 - 102 (ГИБДД): перекрытие движения на трассе, организация объезда, оформление ДТП.
 - 103 (Центр медицины катастроф): сортировка и эвакуация большого количества пострадавших.
- АВС и другие службы:
 - Дорожная служба (Автодор): очистка полотна после ликвидации, посыпание песком/реагентами места разлива.
 - Экологическая служба: оценка и ликвидация загрязнения почвы нефтепродуктами.
 - Служба эвакуации: тяжелая техника для растаскивания поврежденных ТС.

Сценарий № 3. Запах газа в подвале торгового центра.

Описание: Посетители жалуются на резкий запах газа в подвальных помещениях ТЦ. В здании находится более 500 человек.

- ЕДДС: Контроль за ходом эвакуации.
- ЭОС:
 - 104 (Газовая служба): поиск утечки, перекрытие магистрали.
 - 101: обеспечение пожарной безопасности на время работы газовиков, помощь в эвакуации.
 - 102: оцепление здания, недопущение людей с источниками огня (сигареты и т. д.).
 - 103: дежурство на случай взрыва или отравления.
- АВС:
 - Служба эксплуатации ТЦ: отключение электроэнергии (во избежание искры), работа с системами вентиляции.

Сценарий № 4. Порыв магистрального трубопровода отопления (зима).

Описание. Температура воздуха -20°C . Произошел порыв трубы горячего водоснабжения. В зоне отключения 15 жилых домов и детский сад. Улица залита кипятком, сильный пар, видимость нулевая.

- ЕДДС: оповещение администрации города, теплосетей, запуск системы информирования населения.
- АВС:

- Теплосети (аварийная бригада): локализация порыва, переключение на резервные схемы.
- Водоканал: координация по смежным коммуникациям.
- ЭОС:
 - 102 (ГИБДД): перекрытие участка дороги, залитого водой/паром.
 - 101 (МЧС): оказание помощи в эвакуации людей из заглохшего в воде транспорта.
 - 103: помощь в случае термических ожогов.
- Другие: Службы социальной защиты (подготовка пунктов временного размещения (ПВР), если дома начнут вымерзать).

Сценарий № 5. Обнаружение подозрительного предмета (бесхозная сумка) в аэропорту.

Описание. В зале ожидания обнаружена сумка, из которой торчат провода.

- ЕДДС: немедленное информирование дежурного ФСБ и антитеррористической комиссии.
- ЭОС:
 - 102 (Полиция/Росгвардия): оцепление, эвакуация людей на безопасное расстояние.
 - Кинологическая служба: обследование предмета собакой.
 - Взрывотехническая служба (ФСБ или ОМОН): идентификация и обезвреживание устройства.
 - 101 и 103: дежурство в состоянии полной готовности в «чистой зоне».
- АВС:
 - Службы аэропорта: изменение расписания рейсов, управление пассажиропотоком.

Сценарий № 6. Ураганный ветер, массовое падение деревьев и обрыв ЛЭП.

Описание. После штормового предупреждения зафиксировано 20 случаев падения деревьев на автомобили и проезжую часть, обрыв проводов 10 кВ в частном секторе.

- ЕДДС: сбор данных о заблокированных людях, приоритезация заявок.
- АВС:
 - Горэлектросеть: обесточивание поврежденных участков, восстановительные работы.
 - Горхоз: распиловка и вывоз упавших деревьев.
- ЭОС:
 - 101: Спасательные работы (если дерево упало на человека или машину с людьми).
 - 102: Охрана мест обрыва проводов до приезда электриков (предотвращение поражения током граждан).
 - 103: Оказание помощи пострадавшим от травм.

Резюме (как определять службы):

1. Есть угроза жизни? → Привлекаем 101, 103.
2. Есть угроза общественному порядку или ДТП? → 102.
3. Повреждены коммуникации? → Профильные АВС (Газ, Свет, Вода, Тепло).
4. Масштабная ситуация? → ЕДДС координирует дополнительные ресурсы (ПВР, экологов, дорожников).

Практическое занятие 5. Заполнение карточки происшествия и ввод первичных данных в АПК

Цель	Отработать навык ведения диалога и быстрого извлечения ключевой информации в условиях стресса. Отработать навыки быстрого и точного ввода всей необходимой первичной информации о происшествии в соответствующую форму АПК
Формируемая компетенция	ПК 2.2 (использование АПС для передачи сообщения – ввод данных)
Методика выполнения работы	<ol style="list-style-type: none">1. Прием «условного» вызова (по аудиозаписи или от инструктора).2. Заполнение полей карточки происшествия (место, время, заявитель, описание).3. Проверка корректности ввода данных
Ожидаемый результат	Обучающийся корректно и полно заполняет карточку происшествия, не допуская критических ошибок

Методика выполнения работы

1. Прием «условного» вызова (сценарий диалога)

Сценарий: ДТП с пострадавшими

- Оператор: «Служба 112, оператор Иванова. Что у вас случилось?»
- Заявитель (взволнованно): «Здравствуйте! Тут авария страшная! Машина вылетела на тротуар и сбила человека, прямо на остановке!»
- Оператор: «Уточните адрес происшествия».
- Заявитель: «Это проспект Мира, дом 45, прямо напротив магазина «Океан».
- Оператор: «Ваш номер телефона зафиксирован. Как я могу к вам обратиться?»
- Заявитель: «Меня зовут Сергей Петров».

- Оператор: «Сергей, сколько человек пострадало? Пострадавший в сознании?»
- Заявитель: «Один парень, он лежит, не двигается, голова в крови. Водитель машины тоже выйти не может, дверь заклинило, машина дымится!»
- Оператор: «Поняла вас. Оставайтесь на линии, я передаю данные экстренным службам. Не подходите к задымленной машине».

2. Карточка происшествия (Шаблон ввода в АПК).

В современных АПК (например, «Система-112») карточка заполняется параллельно с разговором. Студент должен занести данные в следующие поля:

Поле карточки	Вводимые данные (пример)
Номер карточки	№ 2026-01-28/0045 (формируется автоматически)
Дата и время	28.01.2026 14:05
Категория происшествия	ДТП/Наезд на пешехода
Адрес (место)	г. Энск, пр. Мира, д. 45 (координаты подтягиваются по ГИС)
Заявитель	Петров Сергей Николаевич
Телефон заявителя	+7-900-123-45-67
Описание (Фабула)	Наезд легкого авто на пешехода на остановке. 1 пострадавший (без сознания, травма головы). Водитель заблокирован в авто, наблюдается задымление транспортного средства.
Службы ЭОС	[x] 101 (Пожарные), [x] 102 (Полиция), [x] 103 Скорая)
Статус	Передано в работу

3. Как проверить корректность ввода данных (Алгоритм контроля).

После первичного ввода данных, согласно регламенту ПК 2.2, оператор обязан выполнить три уровня проверки:

А. Формально-логический контроль (Технический).

- Обязательные поля: все поля, отмеченные красной «звездочкой» (адрес, категория, телефон), должны быть заполнены. АПК не позволит закрыть карточку при их отсутствии.

- Формат данных: проверка номера телефона (11 цифр), корректность привязки адреса к карте (ГИС-метка).

Б. Смысловой контроль (Проверка «Эхо»).

- Метод подтверждения: оператор кратко повторяет заявителю критически важные данные: «Проспект Мира, 45, один пострадавший без сознания, верно?».

- Соответствие категорий: если в описании указано «задымление», в списке ЭОС обязательно должна быть отмечена служба «101». Если есть пострадавший – «103».

В. Контроль точности фабулы.

- Отсутствие «воды»: В описании не должно быть лишних эмоций заявителя. Только факты: кто, что, где, в каком состоянии.

- Орфография: Проверка отсутствия опечаток в фамилиях и названиях улиц, так как это может замедлить поиск информации экипажами.

Задание для студента:

1. Выслушать аудиозапись (или живой диалог преподавателя).
2. Заполнить электронную или бумажную форму карточки в течение 60–90 с.
3. Провести самопроверку по чек-листу (пункт 3) и нажать кнопку «Отправить в ЭОС».

Практическое занятие 6.

Работа с ГИС-модулем АПК: уточнение местоположения происшествия

Цель	Научиться использовать геоинформационные системы (ГИС) для точного определения и верификации места происшествия по косвенным данным. Работа с ГИС – это критически важный навык, когда заявитель дезориентирован или находится на открытой местности
Формируемая компетенция	ПК 2.2 (использование АПС – ГИС-модуля для уточнения данных)
Методика выполнения работы	<ol style="list-style-type: none">1. Получение «вызова» с неточным адресом или ориентирами.2. Использование ГИС-карты, слоев с объектами, инструментария для поиска и определения точных координат/адреса.3. Привязка происшествия к карте.4. Работа с ГИС – это критически важный навык, когда заявитель дезориентирован или находится на открытой местности
Ожидаемый результат	Обучающийся точно определяет местоположение происшествия на карте и вносит его в карточку АПК

Методика выполнения работы

1. Получение «вызова» с неточным адресом (сценарий).

Ситуация. Работа в условиях неочевидности адреса.

- Заявитель: «Помогите! Я в парке «Дубовая роща». Здесь человеку плохо, он упал с велосипеда, кажется, сломал позвоночник, не шевелится!»
- Оператор: «Назовите адрес или ближайший ориентир».
- Заявитель: «Я не знаю адреса! Я заехал вглубь леса от центрального входа. Тут рядом какая-то старая водонапорная башня и мостик через ручей. Быстрее, он синее!»

Проблема для студента. Парк имеет один официальный адрес (например, ул. Лесная, 1), но его площадь – 50 гектар. Скорая помощь не сможет найти пострадавшего без уточнения точки.

2. Использование ГИС-карты и инструментария.

Студент переходит в ГИС-модуль АПК и выполняет следующие действия:

А. Поиск по ROI (точкам интереса):

1. В строке поиска ГИС вводится название: «парк Дубовая роща».
2. Система центрирует карту на объекте.

Б. Работа со слоями и ориентирами:

1. Слой «Спутник»: оператор переключает карту из режима «Схема» в «Спутник/Гибрид», чтобы увидеть реальные тропинки, деревья и объекты, которых нет на чертеже.

2. Поиск ориентира: оператор ищет на карте «башню» (она отображается как специфическая тень или круглое строение) и «мостик».

3. Слой «Инфраструктура»: проверка наличия подъездных путей для кареты скорой помощи (просеки, технические въезды).

В. Использование LBS (Location Based Service):

1. Если АПК поддерживает, оператор выводит на карту сектор соты, с которой идет вызов.

2. На карте отображается круг/сектор радиусом от 100 до 1000 м. Оператор сопоставляет этот радиус с местоположением башни и мостика, чтобы сузить зону поиска.

Г. Инструмент «Линейка»:

Если заявитель говорит: «Я проехал минуты три от входа», оператор с помощью линейки отмеряет примерно 500–700 м по велодорожке в сторону башни.

3. Привязка происшествия к карте (Геопривязка).

Это финальный и самый ответственный этап работы с ГИС-модулем:

1. Установка маркера: студент с помощью мыши устанавливает курсор на точное место (у мостика рядом с башней) и делает двойной клик.

2. Захват координат: ГИС-модуль автоматически генерирует широту и долготу (например, 55.755831, 37.617673).

3. Автоматическое заполнение: эти координаты и ближайший «словесный адрес» (например, «в 300м северо-восточнее башни») автоматически переносятся в «Карточку происшествия».

4. Проверка доступности: оператор проверяет, нет ли на пути шлагбаумов или перекрытых дорог, и добавляет в примечание для службы 103: «Заезд через северные ворота, далее по гравийной дорожке».

Задание для студента:

1. Найти на учебной карте объект по косвенным признакам (ориентирам).
2. Определить точные координаты точки.
3. Проложить кратчайший маршрут для спецтехники.
4. Сформировать в карточке происшествия уточненную геометку.

Критерий успеха: маркер на карте установлен в радиусе не более 20 м от «скрытой» цели, заданной преподавателем.

Практическое занятие 7
Формирование и автоматизированная передача первичного сообщения в ЭОС/АВС/ЕДДС

Цель	Освоить алгоритм формирования и автоматизированной отправки первого сообщения о происшествии в соответствующие службы
Формируемая компетенция	ПК 2.2 (использование АПС для передачи сообщения), ПК 2.4 (автоматизированная передача данных в ЭОС, АВС, ЕДДС)
Методика выполнения работы	1. На основе заполненной карточки происшествия, формирование стандартизированного сообщения. 2. Выбор адресатов в соответствии с ПК 2.1. 3. Выполнение процедуры автоматизированной передачи сообщения через АПК
Ожидаемый результат	Обучающийся корректно формирует и передает первичное сообщение в заданные службы

Методика выполнения работы

1. Формирование стандартизированного сообщения

После заполнения карточки АПК преобразует введенные данные в формализованный пакет данных. Студент должен понимать, что сообщение для экстренных служб должно быть лишено избыточности и эмоций.

Стандартная структура сообщения (Формула):

- ЧТО: тип происшествия (Категория).
- ГДЕ: точный адрес или координаты (с уточнением подъезда/этажа).
- ДЕТАЛИ: краткая фабула (например: «Горит квартира на 3 этаже, сильное задымление в подъезде»).
- ПОСТРАДАВШИЕ: количество и состояние (например: «2 человека просят помощи из окна, 1 ребенок»).
- КТО: данные заявителя (для обратной связи службы).

Пример сформированного сообщения в АПК:

«ПОЖАР. ул. Советская, 12, кв. 45. Задымление квартиры. Внутри находятся люди. Заявитель на месте: Иванов А. А., тел. 89... Передано в 10:20».

2. Выбор адресатов (в соответствии с ПК 2.1)

На данном этапе студент реализует компетенцию ПК 2.1 – идентификацию необходимых служб исходя из анализа рисков.

Алгоритм выбора в АПК:

Студент должен проставить «галочки» в модуле рассылки напротив следующих адресатов:

1. Служба 101 (Пожарно-спасательная): обязательно (прямая угроза возгорания).

2. Служба 103 (Скорая помощь): обязательно (есть информация о людях внутри задымленного помещения).

3. Служба 102 (Полиция): обязательно (для организации оцепления и беспрепятственного проезда спецтехники).

4. Служба 104 (Газовая служба): по ситуации (если дом газифицирован — обязательное уведомление для отключения стояка).

5. ЕДДС муниципального образования: обязательно (для информирования администрации и контроля ситуации на уровне города).

6. АВС (Электросети): необходимо (для обесточивания горящего объекта).

3. Процедура автоматизированной передачи сообщения через АПК

Это технический этап реализации компетенции ПК 2.2. Студент выполняет пошаговые действия в программной среде:

1. Нажатие кнопки «Рассылка/Отправить»: после выбора адресатов оператор инициирует одновременную передачу карточки во все выбранные дежурно-диспетчерские службы (ДДС).

2. Контроль статуса доставки:

– Статус «Отправлено»: сообщение ушло с сервера 112.

– Статус «Доставлено»: карточка появилась на мониторе диспетчера конкретной службы (101, 102 и т.д.).

– Статус «Принято в работу» (самый важный): диспетчер службы нажал кнопку подтверждения, назначил экипаж и взял на себя ответственность за реагирование.

3. Голосовое дублирование (при необходимости): если статус «Принято» не появляется в течение 30–60 с, оператор обязан связаться со службой по прямой линии связи и продублировать информацию голосом.

4. Фиксация времени: АПК автоматически протоколирует каждую секунду: время создания, время отправки, время принятия каждой службой.

Задание для студента:

1. На основе сценария «Пожар» заполнить карточку.

2. Самостоятельно определить список из 5 служб, которым необходима эта информация.

3. Нажать кнопку «Отправить» в учебном интерфейсе и проследить за изменением статусов (эмуляция ответов от служб).

4. Итоговый результат: карточка должна иметь статус «Принята всеми службами».

Критерий оценки: Время от окончания разговора до момента нажатия кнопки «Отправить» не должно превышать 15–20 с.

Практическое занятие 8. Регистрация факта передачи сообщения и отслеживание статуса

Цель	Научиться правильно регистрировать факт отправки сообщений и контролировать их доставку и статус реакции. Это завершающий этап цикла оперативного реагирования, где реализуется юридическая и техническая ответственность диспетчера за передачу информации
Формируемая компетенция	ПК 2.2 (регистрация факта передачи сообщения)
Методика выполнения работы	1. После передачи сообщения – проверка и подтверждение регистрации факта отправки в АПК. 2. Отслеживание статуса доставки и обработки сообщения (имитация получения подтверждений от служб)
Ожидаемый результат	Обучающийся фиксирует все этапы передачи сообщения и его подтверждения

Методика выполнения работы

1. Проверка и подтверждение регистрации факта отправки в АПК.

После нажатия кнопки «Отправить», оператор обязан убедиться, что система зафиксировала это действие в базе данных. Это исключает «потерю» вызова из-за сбоев сети.

Алгоритм действий студента:

1. Проверка системного лога (Журнала событий). Студент открывает вкладку «История карточки» или «Журнал событий». Там должна появиться запись: «28.01.2026 10:25:01 – Карточка № 045 отправлена адресатам: 101, 102, 103».

2. Верификация идентификатора. Убедиться, что сообщению присвоен уникальный исходящий номер. Это является юридическим подтверждением того, что оператор свою задачу по передаче выполнил.

3. Визуальный контроль (цветовая индикация). В большинстве АПК иконки соответствующих служб в карточке меняют цвет (например, с серого на синий или желтый), что означает успешную постановку в очередь на отправку.

2. Отслеживание статуса доставки и обработки (Имитация подтверждений).

Передача считается успешной не тогда, когда сообщение «ушло», а когда оно «принято» диспетчером службы на другом конце.

Жизненный цикл статусов (отработка в учебной программе)

Статус в АПК	Что означает для оператора	Действие студента
Отправлено	Сообщение покинуло компьютер оператора	Ожидание 10–15 с
Доставлено	Сообщение поступило на сервер ДДС (службы)	Контроль прочтения диспетчером служб
Прочитано	Диспетчер службы 101/10/103 открыл карточку	Подготовка к завершению первичного цикла
Принято в работу	Служба подтвердила, что вызов «их», и начала реагирование	Фиксация факта. Это конечная цель этапа
Отказ/ перенаправление	Служба считает, что вызов не по профилю	Экстренные действия: уточнение причины, выбор другого адресата

Имитация в ходе занятия:

– **Вариант А.** Преподаватель (со своего пульта) меняет статусы в реальном времени. Студент должен вслух комментировать: «Служба 101 приняла, статус подтвержден. Служба 103 – статус «Доставлено», жду квитирования».

– **Вариант Б (сбой).** Преподаватель имитирует зависание статуса на отметке «Отправлено» более 30 с.

Действие студента. Совершить «контрольный звонок» по линии прямой связи: «Диспетчер 112, по адресу Советская 12 направил карточку № 045 по пожару, подтвердите получение голосом».

Резюме компетенции ПК 2.2:

Регистрация факта передачи считается выполненной, если в карточке происшествия зафиксированы:

1. Точное время (до секунды) отправки и принятия.
2. ФИО или личный номер диспетчера принявшей службы (подтягивается автоматически при квитировании).
3. Статус «В работе» от всех критически важных адресатов.

Задание для студента:

Заполнить и отправить карточку, а затем в итоговом отчете выписать время отклика каждой из трех служб (например: 101 – 5 с, 102 – 12 с, 103 – 8 с). Если время превышает норматив (20 с), объяснить свои дальнейшие действия.

Критерий успеха: Студент не закрывает карточку до момента получения статуса «Принято» от всех жизненно важных служб.

Практическое занятие 9.
Информирование об уточнении данных:
работа с изменяющейся ситуацией

Цель	Отработать алгоритм получения и передачи новых, уточняющих или изменяющих характер происшествия данных
Формируемая компетенция	ПК 2.2 (информирование ЭОС, АВС, ЕДДС о поступлении новых уточняющих данных)
Методика выполнения работы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Получение «дополнительного вызова» или сообщения от заявителя/служб с уточняющими данными. 2. Внесение изменений в карточку происшествия в АПК. 3. Формирование и передача уточняющего сообщения в ранее оповещенные службы
Ожидаемый результат	Обучающийся оперативно обрабатывает уточняющую информацию и информирует о ней все заинтересованные службы

**Методика
выполнения работы**

1. Получение «дополнительного вызова» (Сценарий).

Исходная ситуация: 5 мин назад была оформлена карточка на «ДТП без пострадавших, столкновение двух легковых машин» (направлена только ГИБДД).

Дополнительный вызов (через 5 мин):

– Заявитель (кричит): «Это снова я, по аварии на Ленина! Тут все изменилось! Из-под капота одной машины повалил черный дым, кажется, сейчас рванет! А водитель второй машины потерял сознание, мы не можем открыть дверь, ее заклинило!»

– Оператор: «Принято. Машина дымится, водитель заблокирован и без сознания. Покиньте опасную зону, я передаю уточнение пожарным и медикам».

Анализ: Информация переводит происшествие из категории «ДТП» в категорию «ДТП с пострадавшими и угрозой пожара/взрыва».

2. Внесение изменений в карточку происшествия в АПК.

Студент не должен создавать новую карточку (чтобы не дублировать вызовы), он должен работать с текущей активной карточкой.

Алгоритм действий в интерфейсе АПК:

1. Поиск активной карточки: быстрый поиск по адресу или номеру телефона заявителя.

2. Переход в режим редактирования/дополнения: Использование кнопки «Доп. информация» или «Уточнение».

3. Изменение категории: смена категории с «ДТП» на «ДТП с пострадавшими / Пожар на транспорте».

4. Обновление фабулы: добавление краткой записи (обязательно с меткой времени): «10:35. Доп. инфо: задымление ТС, угроза взрыва, 1 пострадавший заблокирован (без сознания)».

5. Корректировка состава сил: добавление в список рассылки служб 101 (ПСЧ) и 103 (СМП), которые ранее не вызывались.

3. Формирование и передача уточняющего сообщения.

Это реализация компетенции ПК 2.2 в части непрерывного информирования.

Механика передачи:

1. Автоматизированная рассылка «Корректировки»: В АПК нажимается кнопка «Обновить» или «Передать уточнение». Система рассылает обновленную карточку всем службам.

2. Визуальные маркеры: В интерфейсах служб 101, 102, 103 карточка должна «мигнуть» или изменить цвет на красный (статус «Критическое изменение»).

3. Голосовое дублирование (обязательно). Поскольку, ситуация стала жизнеугрожающей, студент должен выполнить голосовой доклад:

«Диспетчеру 101 и 103. По ДТП на Ленина, карточка № 045 – УТОЧНЕНИЕ. Наблюдается задымление, есть заблокированный пострадавший. Подтвердите получение корректировки».

4. Контроль квитирования. Студент следит за тем, чтобы новые службы (101 и 103) приняли карточку, а полиция (102) увидела изменение статуса и выслала дополнительные экипажи для оцепления.

Задание для студента:

1. Открыть ранее созданную «спокойную» карточку.
2. В течение 40 с внести в нее критические изменения из нового сценария.
3. Выполнить рассылку уточнения и зафиксировать время подтверждения от новых служб.

Критерий оценки:

- Скорость: изменения внесены и переданы менее чем за 1 мин.
- Точность: правильно выбраны новые службы (101 и 103).
- Связность: новая информация не затерла старую, а дополнила ее в хронологическом порядке.

Итог занятия: Студент понимает, что работа с вызовом не заканчивается после первой отправки карточки, а продолжается до полной ликвидации ЧС.

Практическое занятие 10.

Выявление признаков чрезвычайной ситуации (ЧС)

Цель	Научиться оперативно распознавать в поступающей информации признаки, указывающие на возможное развитие происшествия в ЧС
Формируемая компетенция	ПК 2.4 (понимание «признаков чрезвычайной ситуации»)
Методика выполнения работы	Методический разбор, направленный на развитие аналитического мышления оператора. Задача оператора здесь – не просто «записать адрес», а распознать масштаб, при котором обычное происшествие превращается в ЧС. 1. Анализ комплексных сценариев происшествий с развивающимся характером (например, ДТП с разгерметизацией цистерны, пожар с угрозой распространения). 2. Выявление ключевых индикаторов ЧС согласно методическим рекомендациям
Ожидаемый результат	Обучающийся способен выделить признаки ЧС из общего потока информации и определить потенциальный масштаб происшествия

Методика выполнения работы

1. Анализ комплексных сценариев происшествий

Студентам предлагаются кейсы, где ситуация динамично ухудшается.

Задача – определить «точку перехода» в ЧС.

Кейс А: Техногенная авария (ДТП + Химия)

Исходные данные. Столкновение грузового автомобиля и легкового авто на въезде в город.

Развитие. Выясняется, что грузовик – это автоцистерна, перевозящая аммиак. В результате удара произошла разгерметизация (виден белый туман, резкий запах). Ветер дует в сторону ближайшего жилого микрорайона (500 м).

Анализ. Это не просто ДТП. Это техногенная авария с выбросом АХОВ (аварийно-химически опасных веществ). Есть признаки ЧС: угроза жизни более 50 человек, необходимость массовой эвакуации и химической разведки.

Кейс Б: Жилищно-коммунальная авария (Зима + Инфраструктура)

Исходные данные. Порыв магистральной трубы отопления в 20:00. Температура на улице –22 °С.

Развитие. Через 2 часа выясняется, что из-за падения давления в системе произошел «затык», и без тепла остались 40 многоквартирных домов, школа-интернат и районная больница. Ремонт затягивается до утра.

Анализ. Это ЧС межмуниципального или муниципального характера по признаку «нарушение условий жизнедеятельности населения». Признаки ЧС: количество людей, оставшихся без жизненно важного ресурса при критически низких температурах (более 100 человек на срок более суток или угроза размораживания системы).

2. Выявление ключевых индикаторов ЧС (Методические рекомендации)

Согласно Постановлению Правительства РФ № 304 от 21 мая 2007 года «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» и ведомственным приказам МЧС, студент должен уметь сопоставлять данные из вызова с конкретными индикаторами (критериями) ЧС.

Т а б л и ц а 3

Чек-лист для студента

Индикатор (признак)	Параметры для квалификации как ЧС	Что ищет оператор в сообщении
Человеческие жертвы	Погибло 2 и более человек или пострадало 4 и более человек	«Сколько человек не дышит? Сколько в тяжелом состоянии?»
Зона воздействия	Выход поражающих факторов за пределы территории объекта	«Облако газа идет на жилые дома? Розлив топлива попал в реку?»
Нарушение жизнедеятельности	Нарушение условий жизни более 50 человек на длительный срок	«Сколько домов без воды /тепла? Есть ли в зоне больницы или сады?»
Материальный ущерб	Составляет более 1, 1 млн рублей (оценка предварительная)	«Разрушено ли здание полностью? Уничтожен ли дорогостоящий объект?»
Угроза эскалации	Близость к потенциально опасным объектам (АЗС, склады ВВ, ТЭЦ)	«Что находится в радиусе 100 м от пожара?»

Алгоритм работы студента на занятии:

1. Слушание сообщения: получение информации о «задымлении на складе».

2. Уточняющий опрос (поиск признаков):

– «Что именно горит на складе? Есть ли там баллоны с газом или химия?»

– «Какова площадь горения? Есть ли угроза соседнему административному зданию?»

3. Квалификация: студент делает вывод: «Данное происшествие имеет признаки ЧС, так как пожар происходит на объекте с массовым пребыванием людей и существует угроза обрушения конструкций».

4. Действие: немедленный доклад старшему смены и запуск алгоритма оповещения руководства (согласно ПК 2.4).

Задание для самостоятельной работы

Из списка 10 происшествий (ДТП, кража, пожар в урне, прорыв плотины, задымление в метро, засор канализации и т.д.) выбрать те, которые подпадают под критерии ЧС, и обосновать выбор, опираясь на количество пострадавших и масштаб разрушений.

Критерий оценки. Студент правильно идентифицировал 100% сценариев, имеющих признаки ЧС, и смог назвать хотя бы два количественных критерия для каждого случая.

Практическое занятие 11.

Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС

Цель	Освоить специфику и регламенты автоматизированной передачи данных о происшествиях с признаком ЧС, особенно в ЦУКС
Формируемая компетенция	ПК 2.4 (выполнение автоматизированной передачи данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС)
Методика выполнения работы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Смоделированное происшествие, признанное ЧС. 2. Заполнение специализированных полей в АПК для ЧС. 3. Выбор адресатов (ЦУКС, ЕДДС, ЭОС, АВС). 4. Выполнение автоматизированной передачи данных в соответствии с регламентом
Ожидаемый результат	Обучающийся корректно и своевременно передает информацию о ЧС в ЦУКС и другие соответствующие службы

Методика выполнения работы

1. Смоделированное происшествие, признанное ЧС.

Сценарий: Взрыв и пожар на химическом предприятии.

- Событие: В 10:45 на территории завода «Азот-Хим» произошел взрыв емкости с аммиаком с последующим возгоранием в цехе готовой продукции.
- Масштаб:
- Погибло 3 чел., ранено 15 чел. (критерий ЧС по количеству пострадавших).
- Существует угроза распространения облака аммиака на жилой сектор (население 2000 чел.).
- Площадь пожара – 800 кв. м, есть угроза обрушения кровли.
- Квалификация: ЧС техногенного характера муниципального/регионального уровня.

2. Заполнение специализированных полей в АПК для ЧС.

При установке признака «ЧС» в АПК открываются дополнительные вкладки, которые крайне важны для аналитиков ЦУКС. Студент должен заполнить:

1. Тип ЧС: техногенная – авария с выбросом АХОВ (аварийно-химически опасных веществ).

2. Параметры зоны поражения:

– Прогнозируемый радиус облака (например, 1,5 км).
– Направление и скорость ветра (подтягивается из метео-модуля или вводится вручную): СЗ, 4 м/с.

3. Данные о пострадавших (Оперативная сводка):

– погибшие: 3;
– раненые: 15 (из них 2 детей);
– госпитализированы: 10.

4. Сведения об эвакуации: указать необходимость эвакуации микрорайона «Северный» (ввод количества населения).

5. Привлеченные ресурсы: Ранг пожара № 3 (повышенный).

3. Выбор адресатов (ЦУКС, ЕДДС, ЭОС, АВС).

Согласно регламенту ПК 2.4, сообщение о ЧС должно уйти одновременно по нескольким вертикалям управления:

– ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ: основной адресат. Координирует силы федерального уровня и авиацию.

– ЕДДС города/района: для развертывания пунктов временного размещения (ПВР) и оповещения населения через сирены.

– ЭОС (Экстренные службы):

101: Массовое привлечение пожарных расчетов.

103: Несколько бригад СМП и Центр медицины катастроф.

102: Оцепление зоны ЧС и регулирование путей эвакуации.

– АВС (Аварийные службы):

Газовая служба: Отключение предприятия от магистрали.

Роспотребнадзор/Лаборатория мониторинга: Контроль ПДК аммиака в воздухе.

4. Выполнение автоматизированной передачи данных по регламенту

Студент отрабатывает техническую цепочку передачи «Карточки ЧС»:

1. Приоритетная отправка: нажатие кнопки «ПЕРЕДАТЬ В ЦУКС» (в интерфейсе выделена красным). Данные передаются по защищенным каналам связи.

2. Голосовой доклад «Сигнал 1»: после нажатия кнопки в АПК оператор обязан в течение 2 мин позвонить дежурному ЦУКС:

– «Диспетчер 112 [Фамилия]. Внимание! В ЦУКС направлена карточка № 050 с признаком ЧС. Взрыв на заводе „Азот-Хим“, розлив аммиака, 15 пострадавших. Подтвердите получение».

3. Контроль квитирования: ожидание изменения статуса в АПК на «Принято ЦУКС».

4. Мониторинг обратного потока: получение от ЦУКС в карточку информации о вылете вертолета или выезде спасателей федерального подчинения.

Задание для студента:

1. Распознать признаки ЧС в предложенном кейсе.

2. Максимально быстро (норматив – 3 мин) заполнить карточку и специального поля по ЧС.

3. Выполнить рассылку всем адресатам.

4. Провести учебный доклад по телефону дежурному ЦУКС.

Критерий успеха:

- Верно заполнены поля о количестве пострадавших и типе АХОВ.
- Сообщение передано в ЦУКС в установленные временные рамки.
- Доклад четкий, без лишних слов, в соответствии с регламентом.

Практическое занятие 12.

Координация действий: работа в режиме многоканальной связи и информационное сопровождение

Цель	Приобрести навыки информационной поддержки и содействия координации действий специалистов, привлеченных к реагированию
Формируемая компетенция	ПК 2.3 (координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб)
Методика выполнения работы	Ролевая игра: 1. Оператор ЕДДС получает информацию от заявителя, передает ее в ЭОС, а затем получает доклады от ЭОС и передает их в другие службы (например, от полиции в скорую, от скорой в диспетчера ЖКХ). 2. Использование АПК для фиксации хода реагирования
Ожидаемый результат	Обучающийся умеет эффективно обмениваться информацией между различными службами, фиксируя их действия и запросы в АПК

Методика выполнения работы

Ролевая игра: «Диспетчер-координатор». Имитирует работу диспетчера как «информационного хаба», который связывает разрозненные службы в единую сеть реагирования.

Сценарий: Крупный пожар в торговом центре «Глобус» с последующим обрушением части конструкций и утечкой газа.

Распределение ролей:

1. Студент А (Оператор 112/ЕДДС) – главный координатор.
2. Студент Б (Заявитель) – очевидец, дает первичную и уточняющую информацию.
3. Студент В (Диспетчер 101 – Пожарные) – докладывает об обстановке «с поля».

4. Студент Г (Диспетчер 102 – Полиция) – информирует о проблемах с заездом и толпе.

5. Студент Д (Диспетчер 103 – Скорая) – запрашивает данные о количестве мест для госпитализации.

6. Студент Е (Диспетчер 104/АВС – Газ) – ожидает команды на отключение.

ЭТАП 1. Прием и передача (Старт координации).

• Заявитель: «Тут взрыв в ТЦ! Пожар, все в дыму, люди прыгают из окон!»

• Оператор ЕДДС: заполняет карточку, объявляет сбор всех служб (рассылка в АПК).

ЭТАП 2. Межведомственная координация (Кросс-доклады)

Здесь начинается отработка компетенции ПК 2.3. Оператор должен передавать информацию «по цепочке»:

1. Доклад от 101 (Пожарные) → Оператору: «Внутри сильное задымление. Чувствуем запах газа в районе кухни фудкорта. Срочно перекройте газ, иначе будет повторный взрыв!»

Действие Оператора: немедленно связывается с 104 (АВС Газ): «Объект „Глобус“, пожарные докладывают об угрозе взрыва газа. Срочно перекрыть магистраль, подтвердите выполнение!»

2. Доклад от 102 (Полиция) → Оператору: «Подъезды к ТЦ заблокированы личным автотранспортом. Скорые не могут проехать к главному входу. Мы начинаем принудительную эвакуацию машин».

Действие Оператора: связывается со 103 (Скорая): «Диспетчеру скорой! Главный вход заблокирован. Полиция организует коридор через пожарный проезд с тыльной стороны здания. Направляйте машины туда!»

3. Доклад от 103 (Скорая) → Оператору: «У нас уже 10 тяжелых ожоговых. Городская больница № 1 заполнена. Запросите у администрации возможность задействовать областной центр».

Действие Оператора: связывается с ЕДДС района / Администрацией: «Докладываю обстановку по ТЦ. Лимит ГБ № 1 исчерпан. Требуется согласование приема 10+ пострадавших в Областную больницу. Жду решения».

ЭТАП 3. Использование АПК для фиксации хода реагирования

Параллельно с переговорами, студент-оператор обязан фиксировать «Хронологию событий» в АПК. Это критически важно для последующего анализа (ПК 2.3).

Записи в журнале АПК:

– 11:05: Передано сообщение в АВС Газ о необходимости отключения объекта.

– 11:07: Служба 103 проинформирована о смене места парковки (тыльный проезд).

– 11:10: Получено подтверждение от АВС Газ: «Магистраль перекрыта». Данные переданы РТП (руководителю тушения пожара) через службу 101.

– 11:15: Согласован прием пострадавших в Областную больницу. Информация доведена до службы 103.

Методические указания для студента

– Принцип «Короткого плеча»: не заставляйте службы ждать. Получили важную информацию от одних — тут же передайте тем, кому она жизненно необходима.

– Исключение «испорченного телефона»: передавайте факты точно. Если полиция сказала «проезд через двор», не говорите скорой «где-нибудь сзади».

– Спокойствие и регламент: используйте четкие фразы: «Принял», «Передаю», «Выполняйте», «Доложите о результате».

Задание для оценки:

Студент считается освоившим ПК 2.3, если в ходе игры:

1. Ни одна критическая информация не осталась «висеть» на нем (была передана адресату).

2. Службы не действовали вслепую (скорая знала, куда ехать, пожарные знали, что газ отключен).

3. В АПК зафиксирована полная цепочка команд и докладов.

Итог занятия: Студент понимает, что диспетчер – это «мозг» операции, который видит всю картину целиком и помогает службам работать как единый организм.

Практическое занятие 13.

Соблюдение соглашений и регламентов информационного взаимодействия

Цель	Закрепить знание и умение применять на практике требования действующих соглашений и регламентов информационного обмена
Формируемая компетенция	ПК 2.4 (в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур)
Методика выполнения работы	1. Разбор кейсов с «нарушениями» регламентов. 2. Выполнение заданий, требующих строгого соблюдения правил оформления сообщений, сроков передачи, порядка информирования различных служб
Ожидаемый результат	Обучающийся демонстрирует строгое соблюдение регламентов при выполнении всех операций по передаче данных

Методика

выполнения работы

1. Разбор кейсов с «нарушениями» регламентов

Студентам предлагаются сценарии, в которых диспетчер допустил ошибки в процедуре информационного обмена. Задача – найти нарушение и указать пункт регламента (условно), который был нарушен.

Кейс № 1: «Нарушение сроков передачи».

Ситуация. В 10:00 поступил вызов о пожаре в школе. Оператор 112 долго уточнял у заявителя фамилию директора и наличие огнетушителей. Карточка была отправлена в службу 101 только в 10:05.

Нарушение. Нарушение регламентного времени передачи сообщения (норматив – не более 30–60 с с момента получения адреса для экстренных вызовов).

Последствие. Увеличение времени прибытия, риск гибели людей.

Кейс № 2: «Нарушение формата сообщения (эмоциональность)».

Ситуация. Оператор передал в полицию сообщение: «Тут какой-то пьяный мужчина очень громко кричит на женщину, она сильно плачет, заявительница очень напугана, говорит, что такое уже было в прошлом месяце».

Нарушение. Нарушение принципа формализации и краткости. Фабула должна быть стандартизирована.

Как правильно. «Бытовой конфликт. Мужчина проявляет агрессию в отношении женщины. Требуется наряд полиции».

Кейс № 3: «Нарушение порядка квитирования (подтверждения)».

Ситуация. Оператор нажал кнопку «Отправить» в АПК и сразу закрыл карточку, не дождавшись статуса «Принято» от Скорой помощи, перейдя к другому вызову. Сообщение не дошло из-за технического сбоя.

Нарушение. Нарушение регламента подтверждения приема-передачи информации (квитирования).

Последствие. Служба не выехала, вызов «потерян».

2. Задания на строгое соблюдение правил (практикум).

Задание А. «Формализация фабулы по ГОСТу».

Студенту дается хаотичная речь заявителя. Нужно за 30 с перевести ее в официальный регламентированный вид.

Речь: «Ой, у нас тут трубу прорвало на кухне, вода хлещет, уже в коридор потекло, мы на третьем этаже, боимся соседей залить, а слесарь наш трубку не берет!»

Ответ студента (Запись в АПК): «Авария ЖКХ. Порыв трубы ХВС в жилом помещении. Угроза затопления нижних этажей. Требуется АВС (Водоканал/УК)».

Задание Б. «Спринт: Соблюдение временного регламента»

Цель: отработать передачу сообщения в ЭОС за 45 с.

1. 0–15 с: Прием адреса и типа происшествия.
2. 15–30 с: Идентификация необходимых служб (например, 101 и 104).
3. 30–45 с: Нажатие кнопки «Отправить» и контроль статуса «Доставлено».

Если студент не уложился – задание повторяется с новым сценарием.

Задание В. «Матрица оповещения согласно Соглашению»

Студент должен распределить приоритетность оповещения для сложного случая: «Авария на железной дороге с разливом нефтепродуктов».

Согласно регламенту взаимодействия, студент обязан выстроить очередь:

1. ЦУКС МЧС (информирование о ЧС) – немедленно.
2. Диспетчер РЖД (остановка движения поездов) – немедленно.
3. Службы 101, 103 – одновременно.
4. Экологический надзор/Росприроднадзор – в течение 10 мин.

Чек-лист оценки выполнения задания (для преподавателя):

1. Точность формулировок: отсутствие жаргона и лишней информации (ПК 2.4).

2. Соблюдение тайминга: соответствует ли время передачи установленным нормативам (ПК 2.2).

3. Полнота адресатов: все ли службы, предусмотренные регламентом для данного типа происшествия, выбраны (ПК 2.1).

4. Квитирование: убедился ли студент, что сообщение принято (визуальный или голосовой контроль).

Итог занятия: Студент осознает, что регламент – это не формальность, а закон, обеспечивающий надежность связи и юридическую защиту самого оператора.

Практическое занятие 14.

Комплексное моделирование: «Большой инцидент»

Цель	Интегрировать все полученные знания и навыки в условиях комплексного, развивающегося инцидента с множеством вводных
Формируемая компетенция	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4 (комплексно)
Методика выполнения работы	1. Смоделированная ситуация (например, обрушение здания с пострадавшими и утечкой газа). 2. Обучающийся последовательно выполняет: прием вызова, классификацию, определение служб, ввод данных, автоматизированную передачу в несколько служб, информирование об уточнениях, содействие координации
Ожидаемый результат	Обучающийся успешно справляется с обработкой комплексного инцидента, применяя все необходимые ПК

Содержание

1. Смоделированная ситуация (Кейс)

Событие: В 14:00 на пульт 112 поступает звонок. В результате взрыва (предположительно бытового газа) произошло обрушение подъезда пятиэтажного жилого дома по адресу: ул. Набережная, д. 10.

Обстановка:

- Под завалами слышны крики людей (не менее 5–7 чел.).
- Из-под обломков идет сильный запах газа.
- Начался пожар на втором этаже уцелевшей части здания.
- Во дворе много припаркованных машин, затрудняющих проезд.

– Признак ЧС: массовые жертвы, разрушение жилого фонда, угроза жизни более 50 чел.

2. Пошаговое выполнение задания (Алгоритм действий студента)

ЭТАП I. Прием вызова и первичная классификация (ПК 2.1, ПК 2.2)

– Действие: студент принимает «вызов» от паникующего очевидца.

– Задача: сохранить хладнокровие, уточнить адрес, подтвердить факт обрушения и наличие пострадавших.

– Классификация: студент идентифицирует событие как «Чрезвычайную ситуацию техногенного характера» (обрушение здания, взрыв газа).

ЭТАП II. Определение состава служб и ввод данных (ПК 2.1, ПК 2.2)

– Действие: заполнение карточки происшествия в АПК.

– Выбор адресатов: студент мгновенно отмечает в системе:

1. 101: Спасатели и пожарные (деблокировка, тушение).

2. 103: не менее 3-5 бригад СМП и Центр медицины катастроф.

3. 102: ГИБДД (эвакуация авто, оцепление) и ППС.

4. 104: Газовая служба (отключение района).

5. АВС Электросети: Отключение питания дома.

6. ЦУКС ГУ МЧС: Передача данных о ЧС.

ЭТАП III. Автоматизированная передача и регистрация (ПК 2.2, ПК 2.4)

– Действие: нажатие кнопки «Рассылка ЧС» в АПК.

– Контроль: студент отслеживает статусы «Доставлено» и «Принято» от всех критических служб.

– Доклад: студент выполняет регламентированный голосовой доклад дежурному ЦУКС и старшему смены ЕДДС о масштабе происшествия.

ЭТАП IV. Работа с уточняющими данными (ПК 2.2)

– Вводная от преподавателя: «Служба 101 докладывает: обнаружена угроза обрушения соседней стены, требуется немедленная эвакуация жителей соседнего подъезда».

– Действие студента:

1. Вносит изменения в активную карточку (Фабула: «Угроза обрушения секции Б»).

2. Передает уточнение в 102 (Полиция) для ускорения эвакуации людей и в Администрацию (ЕДДС) для подготовки пунктов временного размещения (ПВР).

ЭТАП V. Содействие координации и инфоподдержка (ПК 2.3)

– Ситуация: Скорая помощь сообщает, что не может проехать к завалам из-за затора.

– Действие студента (Координация):

1. Связывается с экипажами ГИБДД (102) на месте: «Обеспечьте расчистку проезда с северной стороны для карет СМП».

2. Связывается со Скорой (103): «Проезд расчищается, следуйте за патрульной машиной».

3. Запрашивает у Газовой службы (104) подтверждение отключения: «Пожарные не могут начать резку арматуры до подтверждения остановки подачи газа». Получает ответ и передает его в 101.

Критерии оценки (Чек-лист компетенций):

1. ПК 2.1 (Службы): Выбраны ли все необходимые 6+ служб? (Да/Нет)

2. ПК 2.2 (Ввод и передача):

– Время заполнения карточки (норм. до 90 с).

– Отсутствие фактических ошибок в адресе.

– Регистрация всех статусов принятия.

3. ПК 2.3 (Координация):

– Передана ли информация о проезде от 102 к 103?

– Синхронизированы ли действия 104 и 101?

4. ПК 2.4 (ЧС и Регламент):

– Установлен ли флаг «ЧС»?

– Был ли совершен доклад в ЦУКС согласно протоколу?

Результат занятия: Студент получает зачет, если инцидент «ликвидирован» в виртуальной среде без потери критически важной информации, а все задействованные службы работали согласованно благодаря его информационному сопровождению.

Практическое занятие 15.

Работа в условиях повышенной нагрузки и стресса

Цель	Приобрести опыт работы с АПК и взаимодействия со службами в условиях имитации высокой интенсивности вызовов и эмоционального давления
Формируемая компетенция	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4 (в условиях повышенной сложности)
Методика выполнения работы	1. Смоделированный «час пик» или «многочисленные инциденты» (поступление нескольких вызовов одновременно, эмоциональные заявители, срочные доклады от служб). 2. Тренировка быстрого переключения между задачами, приоритизации, сохранения спокойствия
Ожидаемый результат	Обучающийся демонстрирует способность эффективно работать в условиях имитации стресса и многозадачности

Методика выполнения работы

Работа в условиях повышенной нагрузки и стресса – это испытание на психологическую устойчивость, скорость реакции и умение расставлять приоритеты.

1. Смоделированный «час пик»: Сценарий «Ураган в городе».

Контекст. На город обрушился штормовой фронт (порывы ветра до 25 м/с, ливень). В течение 10 мин на пульт оператора поступает «каскад» вызовов.

Вводные данные (поток сообщений):

– Вызов № 1 (00:01): Женщина в истерике. Дерево упало на ее автомобиль, в котором находится ребенок. Ребенок плачет, дверь заклинило. (Приоритет: КРИТИЧЕСКИЙ).

– Вызов № 2 (00:03): Мужчина сообщает об обрыве высоковольтных проводов прямо на проезжую часть. Искры, угроза поражения током пешеходов. (Приоритет: ВЫСОКИЙ).

– Вызов № 3 (00:05): Сообщение от диспетчера Скорой: «Наша машина с тяжелым пациентом застряла в заторе из-за упавшего рекламного щита на ул. Ленина». (Приоритет: ВЫСОКИЙ).

– Вызов № 4 (00:07): Пожилой человек жалуется, что у него разбито окно и в квартире очень холодно, требует немедленно прислать мастера. (Приоритет: НИЗКИЙ).

– Доклад от ЦУКС: «Требуем немедленно предоставить сводку по количеству пострадавших в вашем секторе за последние 15 мин». (Информационное давление).

2. Тренировка навыков (Алгоритм работы студента).

А. Приоритизация (Метод «Триаж»).

Студент должен мгновенно классифицировать вызовы по степени угрозы жизни:

1. Жизнеугрожающие (Вызов № 1, № 3): отрабатываются в первую очередь.

2. Опасные для общества (Вызов № 2): отрабатываются параллельно или вторым темпом.

3. Бытовые/справочные (Вызов № 4): ставятся в очередь или перенаправляются на автоинформатор/службы ЖКХ кратким ответом.

Б. Техника быстрого переключения (ПК 2.2, ПК 2.3)

Студент отрабатывает «многозадачность»:

– Действие: начинает заполнять карточку по Вызову № 1 (Дерево/ребенок).

В этот момент «врывается» Вызов № 3 (Скорая в заторе).

– Навык: Студент должен использовать функцию АПК «Отложить/Удержать», не теряя данные, быстро отправить карточку № 1 в 101 и 103, и тут же переключиться на координацию ГИБДД (102) для разблокировки Скорой.

В. Сохранение спокойствия и управление диалогом

– Работа с «истерикой» (Вызов № 1): Студент применяет техники психологического заземления: «Дышите глубже. Я вас слышу. Помощь уже выехала. Четко ответьте: ребенок ранен?»

– Работа с «агрессией/напором» (Вызов № 4): Студент должен вежливо, но твердо прервать бесполезный диалог: «Ваш вызов принят и поставлен в очередь. Сейчас все силы направлены на спасение людей. Всего доброго».

Г. Использование инструментов АПК для ускорения (ПК 2.2)

- Использование шаблонов фабул («Упавшее дерево», «Обрыв ЛЭП»), чтобы не набирать текст вручную.
- Использование горячих клавиш для переключения между окнами карточек.
- Групповая рассылка сообщений одним кликом.

Методика проведения занятия:

1. Нагнетание. Преподаватель (или помощники) имитируют звонки одновременно с нескольких линий.
2. Помехи. Включается аудиозапись шума ветра, сирен или офисного гула для создания звукового давления.
3. Сбив. Во время ввода данных преподаватель задает уточняющие вопросы («А какой там номер дома?», «А что ответила полиция?»), заставляя студента удерживать в памяти множество деталей.

Критерии успешности (Компетенции):

ПК 2.1: Правильно определены службы для всех инцидентов, несмотря на спешку.

ПК 2.2: В карточках нет критических опечаток в адресах.

ПК 2.3: Студент не забыл сообщить Скорой (Вызов № 3), что ГИБДД уже выехали расчищать проезд.

ПК 2.4: Не допущено срывов в общении, соблюден профессиональный этикет под давлением.

Главный критерий. Сначала оказана помощь там, где есть угроза жизни, и только потом – во всех остальных случаях.

Итог занятия: Студент получает опыт «выживания» в информационном шторме, учится контролировать свои эмоции и сохранять работоспособность АПК в пиковые моменты.

Практическое занятие 16.

Итоговая комплексная аттестация по модулю ПМ.02

Цель	Оценить уровень сформированности всех профессиональных компетенций, предусмотренных модулем ПМ.02
Формируемая компетенция	ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4 (итоговая демонстрация)
Методика выполнения работы	1. Выполнение индивидуального комплексного кейса, имитирующего реальную оперативную обстановку, от приема вызова до полного информационного сопровождения и передачи данных в ЦУКС. 2. Обучающийся должен продемонстрировать все этапы работы

Ожидаемый результат	Обучающийся успешно выполняет аттестационное задание, подтверждая сформированность всех ПК на требуемом уровне
----------------------------	--

Методика выполнения работы

Регламент выполнения: 20 мин на одного обучающегося.

Инструментарий: Учебный терминал АПК «Система-112», ГИС-модуль, телефонная гарнитура.

ВАРИАНТ 1. Техногенная авария с химической угрозой

Сценарий. Поступил звонок от охранника хладокомбината. В результате нарушения технологического процесса произошел разрыв трубопровода, по которому подавался аммиак.

Обстановка. В цехе находятся 4 человека (потеряли сознание), облако аммиака выходит за пределы предприятия и движется в сторону жилого массива (ветер южный, 3 м/с). Охранник в панике, кашляет.

Задачи студента:

1. Прием: Стабилизировать состояние заявителя, получить адрес и тип вещества.
2. Классификация (ПК 2.4): Распознать признаки ЧС (выброс АХОВ, угроза жизни >50 чел).
3. Выбор служб (ПК 2.1): 101 (газоспасатели), 103 (СМП), 102 (оцепление), Роспотребнадзор (замеры), ЕДДС (оповещение населения).
4. ГИС (ПК 2.2): Определить зону возможного заражения и передать координаты в ЦУКС.
5. Координация (ПК 2.3): Передать полиции данные о необходимости эвакуации жилых домов по направлению ветра.

ВАРИАНТ 2. Масштабное обрушение в месте массового пребывания людей

Сценарий. Вызов от посетителя ТРЦ «Кристалл». Во время киносеанса произошло частичное обрушение перекрытий кровли над двумя кинозалами.

Обстановка. Под завалами могут находиться до 40 человек. В здании сработала автоматическая пожарная сигнализация, началась давка на выходах. На парковке заблокирован выезд, что создает пробку для спецтехники.

Задачи студента:

1. Ввод данных (ПК 2.2): Максимально быстро заполнить карточку, указав категорию «ЧС – обрушение зданий».
2. Службы (ПК 2.1): 101 (ПСЧ), 103 (не менее 5 бригад), 102 (регулировка движения), Центр медицины катастроф.
3. Передача в ЦУКС (ПК 2.4): Выполнить автоматизированную передачу данных с пометкой «Приоритет: КАТАСТРОФА».

4. Координация (ПК 2.3): Организовать взаимодействие между администрацией ТРЦ (планы здания) и руководителем тушения пожара (101).

5. Информирование: Передать уточнение о заблокированном въезде в ГИБДД (102).

ВАРИАНТ 3. Транспортная катастрофа с экологическими последствиями

Сценарий. Вызов от машиниста поезда. На перегоне «Станция А – Станция Б» (удаление 15 км от города) произошло схождение с рельсов грузового состава, перевозившего нефтепродукты, и столкновение с пригородной электричкой.

Обстановка. 3 цистерны горят, топливо стекает в близлежащий водоем. В электричке много раненых, связь с машинистом электрички потеряна. Подъездные пути для автотехники затруднены (грунтовая дорога размыта дождем).

Задачи студента:

1. ГИС-модуль (ПК 2.2): Найти точное место крушения по номеру пикета или километражу ж/д пути.

2. Классификация (ПК 2.4): ЧС межмуниципального уровня. Срочный доклад в ЦУКС МЧС.

3. Выбор служб (ПК 2.1): 101, 103, 102, Диспетчер РЖД (остановка поездов), Экологическая служба, Пожарный поезд.

4. Координация (ПК 2.3): Обеспечить передачу данных от РЖД к МЧС о наличии в составе других опасных грузов.

5. Регистрация (ПК 2.2): Отслеживание статусов принятия сообщения каждой службой в режиме «онлайн».

ЭТАПЫ ОЦЕНКИ

Т а б л и ц а 3

Чек-лист для комиссии

Этап/компетенция	Критерий выполнения (100 % результат)
1. Прием и ввод (ПК 2.2)	Время заполнения адреса и типа события до 60 с. Отсутствие ошибок
2. Анализ ситуации (ПК 2.1)	Вызваны все необходимые службы. Не забыты АВС и администрация
3. Работа с ЧС (ПК 2.4)	Установлен признак ЧС. Совершен доклад в ЦУКС по установленной форме
4. ГИС и Техника (ПК 2.2)	Точная установка метки. Использование слоев карты для поиска подъездов
5. Координация (ПК 2.3)	Передано не менее двух критически важных уточнений между службами
6. Психология	Сохранение спокойствия, отсутствие конфликтогенов в речи

Инструкция для обучающегося:

1. Вытяните билет с вариантом.
2. Наденьте гарнитуру, приготовьтесь к первому звонку.
3. Помните: информация в ходе кейса будет дополняться преподавателем (имитация докладов служб).

4. Ваша задача – чтобы в конце упражнения все службы имели статус «Принято», а в ЦУКС ушла полная информация о ликвидации.

Практическое занятие 17.

Подведение итогов: самооценка сформированности компетенций

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

•

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТУ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Данная учебная практика является одним из ключевых этапов вашей подготовки как специалиста по приему и обработке экстренных вызовов. Она направлена на формирование и закрепление базовых практических навыков, необходимых для эффективного информационного взаимодействия в системе экстренного реагирования. Успешное освоение данного модуля – залог вашей профессиональной компетентности и готовности к работе в реальных условиях.

Подготовка к практике – основа вашего успеха.

1. Повторите теоретический материал: МДК.02.01 «Силы и средства экстренного реагирования». Убедитесь, что вы четко понимаете функции, задачи, зоны ответственности и особенности взаимодействия ЦУКС, ЕДДС, ЭОС (полиция, скорая, МЧС) и АВС (газовые, электросети, водоканал и т.д.). От этого зависит правильность определения перечня служб (ПК 2.1).

МДК.02.02 «Аппаратно-программное обеспечение служб экстренного реагирования». Вспомните принципы работы АПК, ГИС-систем, их интерфейс, основные функции. Это критически важно для использования аппаратно-программных средств (ПК 2.2, ПК 2.4).

Нормативно-правовая база. Изучите основные регламенты и соглашения информационного взаимодействия между службами. Знание этих документов – фундамент для соблюдения правил передачи данных и координации (ПК 2.3, ПК 2.4).

2. Ознакомьтесь с программой практики. Изучите перечень практических занятий, их цели, содержание и ожидаемые результаты. Это поможет вам планировать свою работу и понимать, какие компетенции формируются на каждом этапе.

3. Подготовьте рабочие принадлежности. Заведите отдельную тетрадь или электронный документ для записей, конспектов, фиксации ошибок и важных алгоритмов.

Во время прохождения практики: активное участие – залог эффективного обучения.

1. При работе с АПК и ГИС-тренажерами (Занятия 2, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 15):

Исследуйте интерфейс: не стесняйтесь изучать каждую кнопку и функцию АПК. Чем лучше вы знаете систему, тем быстрее и точнее будете работать.

Будьте внимательны к деталям: точность ввода данных о происшествии (адрес, время, тип) критически важна. Малейшая ошибка может привести к серьезным последствиям.

Практикуйтесь в автоматизированной передаче. Многократно выполняйте процедуру формирования и отправки сообщений, обращая внимание на выбор адресатов и соблюдение регламента.

Контролируйте регистрацию: убедитесь, что факт передачи сообщения всегда регистрируется в системе. Это ваша ответственность (ПК 2.2).

Работа с ГИС. Активно используйте ГИС-модуль для уточнения местоположения. Учитесь определять адреса по ориентирам, использовать различные слои карты. Это одна из ключевых задач оператора.

2. В ходе имитационного моделирования и ролевых игр (Занятия 3, 4, 10, 12, 14, 15):

– Отнеситесь к ним серьезно: представьте, что это реальная ситуация. Только тогда вы сможете почувствовать ответственность и отработать необходимые навыки.

– Слушайте внимательно: при «приеме вызова» максимально сосредоточьтесь на заявителе, задавайте уточняющие вопросы (несмотря на возможные эмоции или сбивчивость речи).

– Оперативно определяйте службы: постарайтесь как можно быстрее и точнее решить, какие службы должны быть оповещены. Каждая секунда важна (ПК 2.1).

– Практикуйте информационную координацию. В рамках ролевых игр учитесь передавать информацию от одной службы к другой, информировать об уточнениях, отслеживать ход реагирования. Помните, ваша задача – обеспечить бесперебойный информационный поток (ПК 2.3).

– Работайте в условиях стресса: Занятие 15 специально направлено на это. Учитесь сохранять хладнокровие, приоритизировать задачи и быстро принимать решения.

3. При анализе кейс-стади и разработке алгоритмов (Занятия 3, 10, 13):

– Мыслите критически: не просто констатируйте факты, а анализируйте причины, последствия, возможные риски и оптимальные пути решения.

– Обосновывайте свои решения: при определении служб или последовательности действий ссылайтесь на регламенты, инструкции и функциональную принадлежность ведомств.

– Предвосхищайте риски: учитесь выявлять признаки ЧС и оценивать потенциальные угрозы (ПК 2.4).

4. Взаимодействие с руководителем практики:

– Задавайте вопросы: если что-то непонятно – спросите. Лучше уточнить сейчас, чем допустить ошибку в будущем.

– Принимайте обратную связь. Внимательно слушайте комментарии руководителя по вашим действиям. Это ценный опыт, позволяющий учиться на своих и чужих ошибках.

– Не скрывайте затруднений. Если что-то не получается, сообщите об этом. Руководитель поможет вам освоить сложный материал.

Требования к отчетности и контролю.

1. Ведение рабочей документации. Аккуратно и своевременно заполняйте все требуемые формы (журналы регистрации, карточки происшествий, протоколы передачи данных) в АПК-тренажере или на бумажных носителях.

2. Подготовка отчета по практике. Оформляйте отчет по утвержденной форме, отражая в нем содержание выполненных заданий, полученные навыки и возникшие сложности.

3. Подготовка к итоговому контролю:

– Повторите все практические занятия. Проанализируйте, как формировались ваши ПК на каждом этапе.

– Будьте готовы к демонстрации. Вам потребуется продемонстрировать все полученные навыки – от приема вызова и определения служб до автоматизированной передачи данных и координации (ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4).

– Будьте готовы к устному собеседованию. Отвечайте на вопросы по теоретическому материалу, регламентам, а также анализируйте свои действия в ходе практики.

Общие рекомендации для успешного прохождения практики

Активность и инициатива: чем больше вы будете вовлечены в процесс, тем большему научитесь.

Дисциплина и ответственность: соблюдайте режим занятий, будьте пунктуальны и ответственны при выполнении заданий. Ваша будущая работа требует максимальной собранности.

Внимательность к деталям: в работе оператора экстренных служб мелочей не бывает. Каждая деталь может быть критичной.

Постоянное самообучение: читайте дополнительные материалы, новости о ЧС, анализируйте работу реальных ЕДДС.

Развивайте коммуникативные навыки: четкость речи, умение слушать, задавать вопросы и управлять диалогом – ваши главные инструменты.

Соблюдайте информационную безопасность!

Помните о важности защиты данных и конфиденциальности!

4. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

При подготовке к защите практики, пожалуйста, опирайтесь на свой практический опыт, полученный в ходе симуляционных занятий. Ваши ответы должны демонстрировать не только знание теории, но и умение применять ее в профессиональной деятельности оператора ЕДДС.

1. Какова основная цель прохождения данной учебной практики по ПМ.02, и как она соотносится с вашей будущей профессиональной деятельностью?

(Оценивает общее понимание целей модуля и его значимости).

2. Опишите алгоритм ваших действий при определении перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб, подлежащих оповещению в связи с полученным происшествием. Приведите пример из практики.

(Оценивает ПК 2.1 – способность определять перечень служб).

3. Представьте ситуацию: произошло ДТП с участием автомобиля и автобуса, есть несколько пострадавших, и автобус перевернулся на трамвайные пути. Какие службы вы оповестите, и почему?

(Оценивает ПК 2.1 – применение навыка определения служб в комплексной ситуации.)

4. Расскажите, какие аппаратно-программные средства вы использовали в ходе практики для формирования и передачи сообщений. Какие основные функции этих систем вы освоили?

(Оценивает ПК 2.2 – знание и использование АПС).

5. Как вы действовали при поступлении новых уточняющих данных о происшествии (например, изменение количества пострадавших или появление угрозы взрыва)? Опишите процесс информирования об этом соответствующих служб.

(Оценивает ПК 2.2 – способность информировать об уточняющих данных).

6. Почему важна регистрация факта передачи сообщения, и какие методы или инструменты вы использовали для этого в рамках АПК?

(Оценивает ПК 2.2 – понимание и выполнение регистрации факта передачи).

7. Что вы понимаете под координацией действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС? Какую роль оператор играет в этом процессе с точки зрения информационной поддержки? Приведите пример из практики.

(Оценивает ПК 2.3 – понимание и роль в координации действий).

8. В чем заключается специфика автоматизированной передачи данных о происшествии с признаком чрезвычайной ситуации в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС?

(Оценивает ПК 2.4 – понимание особенностей передачи данных о ЧС).

9. Какими соглашениями и регламентами информационного взаимодействия вы руководствовались при выполнении автоматизированной передачи данных, и как вы обеспечивали их соблюдение?

(Оценивает ПК 2.4 – знание и соблюдение регламентов).

10. Какую роль играет ГИС-модуль в АПК оператора, и в каких практических занятиях вы активно его применяли для уточнения информации о местоположении происшествия?

(Оценивает ПК 2.2 – использование ГИС-систем.)

11. Опишите действия оператора при обнаружении ошибки в уже переданном сообщении. Какие корректирующие меры вы предпринимали в ходе практики в таких ситуациях?

(Оценивает критическое мышление, навыки устранения ошибок).

12. С какими основными трудностями вы столкнулись при прохождении практики (например, эмоциональное давление, многозадачность, быстрое принятие решений)? Как вы их преодолевали?

(Оценивает рефлекссию, адаптивность, стрессоустойчивость)

13. Объясните преимущества автоматизированной передачи данных по сравнению с ручными методами. Как это влияет на оперативность и эффективность реагирования?

(Оценивает понимание значимости автоматизации).

14. Какие требования по соблюдению конфиденциальности информации и защите персональных данных необходимо учитывать при автоматизированной передаче сообщений о происшествиях?

(Оценивает знание этических и правовых норм, информационную безопасность).

15. Какие ключевые выводы вы сделали по итогам учебной практики, и как полученные навыки и знания пригодятся вам в дальнейшей профессиональной деятельности?

(Оценивает общую рефлекссию, осознание собственного развития).

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-технической информации. – 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>.

Учебное издание

Л у с т г а р т е н Татьяна Юрьевна

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
ПМ.02 «ВЫПОЛНЕНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ПЕРЕДАЧИ
ДАННЫХ В ЦЕНТРЫ УПРАВЛЕНИЯ КРИЗИСНЫМИ СИТУАЦИЯМИ,
ЕДИНЫЕ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКИЕ СЛУЖБЫ
И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ
О ПРОИСШЕСТВИИ С ПРИЗНАКОМ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ
В СООТВЕТСТВИИ С СОГЛАШЕНИЯМИ РЕГЛАМЕНТА
ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТРУКТУР»

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.

492 КБ. [3,0625 п. л.]. Заказ 11

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