

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

УП. 01. 01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

**ПМ.01 ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ  
(СООБЩЕНИЙ О ПРОИСШЕСТВИЯХ)**

Специальность 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

Квалификация выпускника: специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Кафедра техносферной безопасности

Форма обучения: очная

Кострома

2025

Рабочая программа дисциплины «Правовые основы профессиональной деятельности» разработана:

- 1) на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2023 г. № 842;
- 2) в соответствии с учебным планом по специальности 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях, утвержденным ученым советом КГУ 23.12.2025 г., протокол № 10, год начала подготовки 2026.

Разработала:

Лустгартен Т.Ю.

заведующий кафедрой техносферной безопасности, к.т.н., доцент

**ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:**

На заседании кафедры техносферной безопасности

Протокол заседания кафедры № 5 от 15.12.2025г.

Заведующий кафедрой техносферной безопасности

Лустгартен Татьяна Юрьевна, к.т.н., доцент

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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 выпускника. 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. Учебная практика, ориентирована на формирование ключевых компетенций специалиста контактного информационного центра. Важно, чтобы практика была максимально приближена к реальным условиям работы.

### 1. Цели 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 экстренных оперативных служб (ЭОС), аварийно-восстановительных служб (АВС), служб жизнеобеспечения или других служб для реагирования на происшествие (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.

**Вид практики:** учебная.

**Способы проведения:** стационарно.

**Форма практики:** рассредоточенная.

Рассредоточенная форма практики предполагает чередование практической подготовки с реализацией других видов аудиторных учебных занятий в соответствии с календарным учебным

графиком и учебным планом. Сроки прохождения практической подготовки устанавливаются Университетом в соответствии с учебным планом и годовым календарным учебным графиком с учетом требований ФГОС СПО. Составление графика проведения практики и ее организацию осуществляет кафедра техносферной безопасности.

На этом этапе происходит отработка полученных теоретических знаний в условиях, максимально приближенных к реальным, но контролируемым. Развитие первичных практических навыков, требуется принятие решений на основе анализа ситуации, что идеально подходит для отработки в симулированных условиях учебной практики.

На учебной практике происходит практическое освоение работы с программными средствами для оповещения, закрепление навыка передачи информации по регламенту.

Ключевая компетенция - отработки навыков коммуникации и предоставления рекомендаций заявителю в условиях тренинга или ролевой игры.

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

В результате прохождения данной практики у обучающегося формируются следующие компетенции и индикаторы их достижения.

**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 языке

**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 информационного 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.

**Знать:**

- Алгоритмы и регламенты: порядок приема, обработки, регистрации и сопровождения экстренных вызовов в ЕДДС, основные этапы реагирования на происшествия.
- Функционал АПК: основные функции и возможности используемых аппаратно-программных средств и резервных информационных ресурсов для работы с вызовами.
- Классификация происшествий и ЧС: типовые характеристики и признаки различных видов происшествий и чрезвычайных ситуаций, критерии их разграничения.
- Регламенты взаимодействия: порядок взаимодействия с ЭОС, АВС, службами жизнеобеспечения и другими структурами, их компетенции и зоны ответственности.
- Справочно-консультационная информация: основные виды справочной информации и рекомендации, которые могут быть предоставлены заявителю.
- Юридические основы ЧС: критерии присвоения происшествию статуса ЧС и регламенты информационного обмена с ЦУКС и другими органами управления.
- Этика коммуникации: принципы профессиональной этики и психологии общения с абонентами в стрессовых ситуациях.

**Уметь:**

- Эффективно принимать вызовы: оперативно отвечать на звонки, устанавливая контакт, получать и фиксировать первичную информацию о происшествии (адрес, характер, пострадавшие).
- Определять характер и угрозы: быстро анализировать информацию, полученную от заявителя, и идентифицировать явные и потенциальные угрозы (ПК 1.1).
- Работать с АПК: Грамотно использовать специализированное программное обеспечение для определения местоположения, регистрации, маршрутизации вызовов и ввода данных о происшествии (ПК 1.2).
- Принимать решения о привлечении служб: оперативно определять состав и количество необходимых ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения и других служб для реагирования (ПК 1.3).
- Оказывать консультационную помощь: принимать решение о необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю и предоставлять ее в четкой и понятной форме, либо перенаправлять к специалистам (ПК 1.4).
- Классифицировать ЧС и передавать данные: определять наличие признаков ЧС и осуществлять автоматизированную передачу необходимых данных в ЦУКС и другие инстанции в соответствии с регламентами (ПК 1.5).
- Сохранять профессионализм: поддерживать эмоциональное равновесие и высокую концентрацию внимания в стрессовых и кризисных ситуациях.

**Навыки:**

- Навык оперативной коммуникации в стрессовой ситуации.
- Навык быстрого анализа и оценки входящей информации.
- Навык работы со специализированным программным обеспечением (АПК ЕДДС).
- Навык быстрого принятия решений в условиях неопределенности.
- Навык работы с большими объемами информации и многозадачности.
- Навык классификации и категоризации происшествий.
- Навык соблюдения нормативно-правовых регламентов.
- Навык оказания первичной справочно-консультативной помощи.
- Навык самоконтроля и стрессоустойчивости.

### 3. Место учебной практики в структуре ОП

Учебная практика реализуется в профессиональном цикле учебного плана основной профессиональной образовательной программы специальности: 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях, и входит в профессиональный цикл, профессиональный модуль ПМ.01 ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ (СООБЩЕНИЙ О ПРОИСШЕСТВИЯХ) учебного плана. Практика реализуется в 3 семестре. Трудоемкость практики составляет 36 час.

Прохождение практики основывается на ранее освоенных дисциплинах «Основы безопасности жизнедеятельности и защиты Родины», «Основы защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций» и дисциплинах профессионального модуля ПМ.01 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях): МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов; МДК.01.02 Характеристика происшествий и комплексное реагирование: МДК.01.03 Прием и обработка экстренных вызовов

Прохождение практики является основой для освоения последующих профессиональных модулей: ПМ.02, ПМ.03.

### 4. База проведения практики

Учебная практика проводится на базе Костромского государственного университета.

Организацию проведения практики осуществляет кафедра техноферной безопасности КГУ. Студентам, выходящим на практику, назначается руководитель практики из числа преподавателей кафедры.

Методы проведения практики: лекции, демонстрации, практические занятия в условиях симуляции, кейс-стади, ролевые игры, самостоятельная работа с информационными ресурсами.

Формы контроля: наблюдение за работой обучающихся, выполнение практических заданий, решение кейсов, итоговое комплексное задание (симуляция рабочего дня).

### 5. Продолжительность проведения практики

Согласно учебному плану, продолжительность и сроки учебной практики УП.01.01, следующие: 3-й семестр, 1 ЗЕ, 36 академических часов в форме практической подготовки.

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья проводится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

### 6. Структура и содержание практики

Учебная практика разделена на 3 этапа: ознакомительный, практическая часть и заключительный (табл.2).

**Практическое занятие 1. Ознакомительная лекция по программе практики (2 час)**

Цель: познакомить с требованиями к прохождению практики

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.

**Формат всех занятий:** Симуляция работы оператора ЕДДС с использованием специализированного аппаратно-программного комплекса (АПК) или его учебной версии, ролевые игры ("заявитель" – "оператор"), с последующим разбором и анализом действий.

## **Практическое занятие 2. Первичный прием вызова и идентификация заявителя.**

Цель: отработать навыки установления контакта с заявителем, получения первичной информации и быстрого определения общего характера обращения в стрессовой ситуации.

Содержание:

1. Приветствие заявителя и установление контакта.
2. Сбор ключевой информации: "Что случилось?", "Где случилось?".
3. Попытка успокоения заявителя и снижение уровня его эмоционального напряжения.
4. Заполнение начальных полей в АПК (время вызова, тип звонка, номер абонента).
5. Отработка этики общения с абонентом.

Ожидаемый результат: Студент способен оперативно принять вызов, установить контакт с заявителем, получить базовую информацию о происшествии и зарегистрировать первичные данные в АПК.

## **Практическое занятие 3. Уточнение местоположения и работа с ГИС-системами.**

Цель: закрепить умение эффективно использовать аппаратно-программные средства для точного определения (уточнения) адреса (места) происшествия, в том числе при неполных или неточных данных от заявителя (ПК 1.2).

Содержание:

1. Использование функций АПК для автоматического определения местоположения (АОН, геопозиция мобильного телефона).
2. Работа с интерактивными картами (ГИС-системами) для визуального уточнения адреса.
3. Задавание уточняющих вопросов заявителю для конкретизации места (ориентиры, соседние объекты).
4. Регистрация точного адреса в АПК.
5. Работа с резервными информационными ресурсами (справочники, базы данных).

Ожидаемый результат: Студент способен уверенно использовать АПК и ГИС-системы для точного определения и регистрации места происшествия.

## **Практическое занятие 4. Оценка угроз: ДТП и бытовой пожар.**

Цель: отработать навыки определения характера угроз (ПК 1.1) и принятия решений о привлечении ЭОС (ПК 1.3) при типичных происшествиях – ДТП и бытовых пожарах.

Содержание:

1. Прием вызова по сценарию ДТП (с пострадавшими и без, с заблокированными машинами).
2. Оценка угроз для жизни и здоровья (наличие пострадавших, утечка топлива).
3. Прием вызова по сценарию бытового пожара (в квартире, подъезде).
4. Оценка угроз для имущества и иных лиц (распространение огня, задымление).
5. Определение необходимости привлечения Пожарной охраны, Скорой помощи, ГИБДД.

Ожидаемый результат: Студент умеет оперативно оценивать угрозы при ДТП и бытовых пожарах и корректно определять состав ЭОС для реагирования.

## **Практическое занятие 5. Оценка угроз: Медицинские вызовы и угрозы правопорядка.**

Цель: закрепить навыки определения характера угроз (ПК 1.1) и привлечения ЭОС (ПК 1.3) при медицинских вызовах и ситуациях, требующих вмешательства полиции.

Содержание:

1. Прием вызова по сценарию острого заболевания или травмы (без сознания, кровотечение).
2. Оценка срочности медицинской помощи.
3. Прием вызова по сценарию нарушения правопорядка (драка, кража, подозрительные лица).
4. Оценка уровня угрозы для общественной безопасности.
5. Определение необходимости привлечения Скорой медицинской помощи и Полиции.

Ожидаемый результат: Студент способен эффективно работать с медицинскими вызовами и ситуациями, связанными с нарушением правопорядка, правильно оценивать угрозы и вызывать соответствующие службы.

## **Практическое занятие 6. Оказание справочно-консультативной помощи заявителю.**

Цель: отработать умение определять необходимость и формат оказания справочно-консультативной помощи заявителю (ПК 1.4) для самостоятельного решения проблем или с привлечением специалистов.

Содержание:

1. Прием вызовов, не требующих немедленного выезда ЭОС (например, отключение электричества в районе, упавшее дерево без угрозы жизни, потеря документов).
2. Оценка возможности решения проблемы силами заявителя.
3. Предоставление заявителю четких и понятных рекомендаций.
4. Перенаправление заявителя в соответствующие службы (ЖКХ, городские справочные, МФЦ) без задействования ЭОС.
5. Регистрация консультационной помощи в АПК.

Ожидаемый результат: Студент умеет различать вызовы, требующие оперативного реагирования служб, от тех, где достаточно консультации, и эффективно предоставлять такую помощь.

### **Практическое занятие 7. Привлечение различных служб: ЭОС, АВС, службы жизнеобеспечения.**

Цель: закрепить навыки определения полного перечня служб для реагирования на происшествие (ПК 1.3), включая аварийно-восстановительные службы (АВС) и службы жизнеобеспечения.

Содержание:

1. Прием вызова по сценарию коммунальной аварии (прорыв водопровода, отключение газоснабжения).
2. Определение необходимости привлечения АВС (газовая служба, водоканал, электросети).
3. Прием вызова по сценарию нарушения жизнедеятельности (обрушение конструкций, выход из строя теплоснабжения зимой).
4. Определение необходимости привлечения служб жизнеобеспечения (горгаз, теплосети, МЧС).
5. Координация вызова нескольких служб через АПК.

Ожидаемый результат: Студент способен сформировать комплексный запрос на реагирование, включая все необходимые ЭОС, АВС и службы жизнеобеспечения.

### **Практическое занятие 8. Обработка вызовов с неполной или противоречивой информацией.**

Цель: развить умения ПК 1.1 и ПК 1.2 в условиях дефицита или противоречивости информации от заявителя, используя приемы уточнения и перепроверки.

Содержание:

1. Прием вызовов, где заявитель дает неполную информацию о месте или характере происшествия.
2. Прием вызовов, где информация от нескольких заявителей противоречива.
3. Использование АПК и резервных ресурсов для проверки и дополнения данных.
4. Техники задавания уточняющих и наводящих вопросов.
5. Принятие решения о направлении служб при частичной неопределенности, исходя из принципа "лучше перестраховаться".

Ожидаемый результат: Студент способен обрабатывать сложные вызовы с неполной или противоречивой информацией, эффективно используя все доступные ресурсы для уточнения данных.

### **Практическое занятие 9. Классификация происшествий как ЧС и автоматизированная передача данных"**

Цель: отработать навык определения необходимости присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (ЧС) и выполнения автоматизированной передачи данных в соответствии с регламентами (ПК 1.5).

Содержание:

1. Прием вызова по сценариям, потенциально являющимся ЧС (крупный пожар, авария с массовыми пострадавшими, угроза химического заражения).
2. Оценка ситуации на соответствие критериям ЧС, определенным в нормативно-правовых документах.
3. Использование АПК для присвоения происшествию признака ЧС.
4. Осуществление автоматизированной передачи данных в ЦУКС субъекта РФ, ЕДДС, ЭОС и АВС.
5. Отработка процедуры контроля за подтверждением получения информации вышестоящими органами.

Ожидаемый результат: Студент умеет идентифицировать ЧС и корректно выполнять процедуру автоматизированной передачи данных согласно регламентам.

## **Практическое занятие 10. Работа с эмоционально сложными заявителями (паника, агрессия, истерика).**

Цель: развить навыки профессиональной коммуникации и самоконтроля при работе с абонентами, находящимися в состоянии сильного эмоционального напряжения (ПК 1.1 косвенно через способность собрать информацию в сложных условиях).

Содержание:

1. Прием вызовов от паникующих заявителей.
2. Приемы успокоения, снижение эмоционального накала.
3. Работа с агрессивными или истеричными заявителями.
4. Методы удержания разговора и получения необходимой информации.
5. Самоконтроль и управление стрессом оператора.

Ожидаемый результат: Студент способен сохранять спокойствие и профессионализм при работе с эмоционально сложными заявителями, эффективно получая от них информацию.

## **Практическое занятие 11. Моделирование многоаспектного происшествия: ДТП с химическим разливом.**

Цель: комплексная отработка всех ПК (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5) на примере сложного, комбинированного происшествия.

Содержание:

1. Прием вызова о ДТП с грузовиком, перевозящим опасные химические вещества (как в кейсе).
2. Оперативная оценка характера угроз (ДТП, пожар, химическое заражение) (ПК 1.1).
3. Использование АПК для точного определения места и регистрации всех данных (ПК 1.2).
4. Определение полного состава реагирующих служб: ГИБДД, Пожарные, Скорая, Химическая защита (МЧС), Дорожные службы (ПК 1.3).
5. Присвоение признака ЧС и автоматизированная передача данных (ПК 1.5), а также консультирование граждан по поведению в зоне заражения (ПК 1.4).

Ожидаемый результат: Студент демонстрирует комплексное применение всех ПК при работе со сложным, многофакторным происшествием.

## **Практическое занятие 12. Реагирование на природные ЧС: наводнение, лесной пожар, землетрясение.**

Цель: отработать специфику реагирования на природные ЧС, оценку угроз (ПК 1.1) и привлечение специализированных служб (ПК 1.3), а также передачу данных (ПК 1.5).

Содержание:

1. Прием вызова о начале наводнения (угроза затопления районов, необходимость эвакуации).
2. Прием вызова о крупном лесном пожаре (угроза населенным пунктам, затрудненный доступ).
3. Прием вызова о землетрясении (оценка разрушений, пострадавшие).
4. Определение угроз, характерных для данных ЧС, и необходимых служб (МЧС, Спасательные отряды, Лесоохрана, Волонтеры).
5. Присвоение признака ЧС и организация передачи данных (ПК 1.5), а также первичные рекомендации населению (ПК 1.4).

Ожидаемый результат: Студент умеет оперативно реагировать на вызовы, связанные с природными ЧС, и координировать действия по привлечению соответствующих служб.

## **Практическое занятие 13. Взаимодействие с внешними службами и сопровождение инцидента.**

Цель: отработать навыки взаимодействия с другими службами после направления первичного вызова и обеспечения информационного сопровождения происшествия.

Содержание:

1. Мониторинг статуса вызова в АПК после направления служб.
2. Прием дополнительной информации от заявителя или других источников по уже зарегистрированному происшествию.
3. Взаимодействие со службами на месте (передача уточненных данных, получение обратной связи).
4. Внесение изменений и дополнений в карточку происшествия.
5. Прием и обработка повторных вызовов по тому же инциденту.

Ожидаемый результат: Студент способен обеспечивать непрерывное информационное сопровождение

происшествия и эффективно взаимодействовать с реагирующими службами.

#### **Практическое занятие 14. Итоговая симуляция: Комплексный экзамен по приему и обработке вызовов.**

Цель: провести комплексную оценку сформированности всех ПК (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5) в условиях, максимально приближенных к реальной деятельности, по нескольким сложным сценариям.

Содержание:

1. Работа оператора по двум-трем комплексным, взаимосвязанным сценариям происшествий.
2. Демонстрация навыков оперативного приема, оценки, регистрации и маршрутизации вызовов.
3. Принятие решений о привлечении всех необходимых служб.
4. Демонстрация умения классифицировать ЧС и передавать данные.
5. Оказание консультационной помощи и ведение диалога с различными типами заявителей.

Ожидаемый результат: Студент демонстрирует уверенное и компетентное применение всех профессиональных компетенций, полученных в ходе учебной практики, в условиях, максимально приближенных к реальной профессиональной деятельности.

#### **Практическое занятие 16. Заключительный этап.**

Подведение итогов: самооценка сформированности компетенций

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ**

### **7.1. Рекомендации студенту при прохождении учебной практики**

*Уважаемый студент!*

Учебная практика — это ваш шанс применить все теоретические знания на практике в условиях, максимально приближенных к реальной работе оператора ЕДДС. Относитесь к ней серьезно и ответственно, ведь от ваших навыков и решений в будущем могут зависеть жизни людей.

#### **1. Подготовка – залог успеха:**

Повторите теорию. Перед каждым занятием освежайте в памяти материалы МДК.01.01 ("Нормативно-правовое регулирование...") и МДК.01.02 ("Характеристика происшествий..."). Понимание классификации происшествий, их признаков, состава и функционала служб, а также нормативных регламентов — ваша база для принятия правильных решений.

Изучите АПК. Ознакомьтесь с интерфейсом и основными функциями аппаратно-программного комплекса (или его симулятора), который будет использоваться. Чем лучше вы знаете инструмент, тем быстрее и точнее сможете работать.

#### **2. Полное погружение в роль:**

Относитесь к вызовам как к реальным: во время симуляций представляйте, что вызов настоящий, а на другом конце провода — реальный человек, нуждающийся в помощи. Это поможет вам сосредоточиться и действовать максимально ответственно.

Включайтесь активно: не ждите указаний. Задавайте вопросы заявителю, используйте все доступные функции АПК, принимайте решения. Чем больше инициативы вы проявите, тем больше опыта приобретете.

#### **3. Мастерство диалога и сбора информации (ПК 1.1, ПК 1.4):**

Умейте слушать: внимательно слушайте заявителя, даже если он паникует или говорит сбивчиво. Выделяйте ключевые слова и фразы.

Задавайте правильные вопросы: используйте техники открытых и закрытых вопросов, чтобы получить максимально точную информацию о том, что случилось, где случилось, когда, кто пострадал, есть ли угроза распространения. Уточняйте ориентиры, если адрес неточный.

Сохраняйте спокойствие: ваш голос должен быть уверенным и спокойным. Это поможет успокоить заявителя и получить от него необходимую информацию.

Не прерывайте без необходимости: Дайте заявителю высказаться, но умело направляйте разговор.

#### **4. Освоение АПК и точность данных (ПК 1.2):**

Работайте быстро и точно. Время — критический ресурс. Стремитесь оперативно вносить информацию в систему.

Используйте все инструменты: активно работайте с ГИС-картами для определения и уточнения местоположения. Изучайте функции пометки объектов, прокладки маршрутов.

Контролируйте регистрацию: убедитесь, что все полученные данные (адрес, характер происшествия, количество пострадавших, привлеченные службы) корректно зарегистрированы в системе.

#### **5. Принятие решений и координация (ПК 1.3, ПК 1.5):**

Определяйте угрозы. Сразу после получения первичной информации определите характер явных и потенциальных угроз (жизни, здоровью, имуществу, правопорядку). Это основа для дальнейших действий (ПК 1.1).

Выбирайте службы осознанно. На основе полученной информации и знаний из МДК.01.02, оперативно принимайте решение о том, какие именно ЭОС, АВС, службы жизнеобеспечения или другие службы необходимы для реагирования. Не забудьте никого, кто может оказать помощь (ПК 1.3).

Идентифицируйте ЧС. При наличии признаков чрезвычайной ситуации, не сомневайтесь в присвоении соответствующего статуса и выполнении регламентной передачи данных в ЦУКС (ПК 1.5). Помните о критериях и уровнях ЧС.

Оказывайте консультации. Если происшествие не требует экстренного выезда служб, дайте заявителю четкие и понятные рекомендации по дальнейшим действиям или перенаправьте его в соответствующую справочную службу (ПК 1.4).

#### **6. Анализ и рефлексия:**

Не бойтесь ошибок. Практика создана для того, чтобы вы учились, в том числе на ошибках. Важно не бояться их, а правильно анализировать.

Активно ищите обратную связь. После каждого симуляционного вызова или занятия просите руководителя практики оценить ваши действия. Спрашивайте, что можно было сделать лучше, где были допущены неточности.

Проводите самоанализ. В конце каждого дня практики или после выполнения особо сложного сценария задайте себе вопросы: "Что я сделал хорошо?", "Что вызвало затруднения?", "Какие знания мне не хватило?", "Как я могу улучшить свои действия в следующий раз?".

#### **7. Развитие личностных качеств:**

**Стрессоустойчивость.** Тренируйте способность сохранять самообладание в условиях высокого эмоционального напряжения и неопределенности.

**Внимательность.** Каждая деталь в сообщении заявителя может быть критически важной.

**Ответственность.** Осознайте серьезность и важность вашей будущей профессии.

### **7.2 Форма отчетности по практике**

По окончании учебной практики, обучающиеся должны предоставить руководителю практики следующую отчетную документацию:

**1. Дневник по практике,** где имеется инструкция для обучающегося при прохождении практики, подтверждение прибытия/убытия обучающегося на практику, индивидуальное задание на практику и рабочий график (план) практики.

#### **Отчет о прохождении практики.**

В течение всего периода учебной практики студент обязан вести дневник – заполнять раздел «Рабочий график (план) проведения практики», в котором фиксируются выполняемые работы. Материалы дневника являются основой для составления отчета о практике.

В ходе практики студент составляет итоговый письменный отчет. Цель отчета – показать степень полноты выполнения студентом программы учебной практики. Собранную информацию, полученную на лекциях, экскурсиях, беседах и инструктажах студент систематизирует. Изложение текста в отчете должно быть последовательным, логичным, четким. Особое внимание должно быть обращено на орфографическую и стилистическую грамотность. Оформление отчета должно

соответствовать требованиям Правил оформления текстовых документов КГУ, установленных Приказом 8-УМ от 07.02.2017 г.

В отчете по практике обучающийся оформляет графические, фотоматериалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

В отчете отражаются все виды работ, выполненные обучающимся за время прохождения практики, краткий анализ осуществленной деятельности, полученные задания на практику и степень их реализации при прохождении практики.

Отчет о практике содержит титульный лист, оглавление, реферат, введение, разделы, заключение, список использованных источников. Каждый раздел отчета должен заканчиваться выводом, который должен отражать конкретные знания и навыки, приобретенные в ходе посещения каждого объекта.

Отчет сдается в печатном и электронном виде, дневник – в печатном виде в день защиты отчета по практике. Отчет о практике должен быть представлен на белой бумаге формата А4. Общий объем отчета составляет, как правило, не более 30 страниц.

Аттестация по итогам практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Отзыв руководителя должен содержать сведения об уровне сформированности у обучающегося компетенций. По итогам защиты практики выставляется оценка.

### 7.3 Примерные вопросы к защите отчета по учебной практике

*Уважаемый студент!*

*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 общая роль оператора ЕДДС (или системы "112") в Единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)? Обоснуйте важность вашей работы.
2. Опишите основные этапы приема и обработки экстренного вызова. Какие шаги являются критически важными для оперативного реагирования?
3. Представьте, что к вам поступил вызов от паникующего абонента, который не может четко сформулировать, что случилось. Ваши первоочередные действия и какие техники общения вы примените для получения необходимой информации? (Отработка ПК 1.1)
4. Как вы будете действовать, если заявитель не может точно назвать адрес происшествия? Какие аппаратно-программные средства (АПК) и резервные информационные ресурсы вы использовали на практике для определения (уточнения) местоположения? (Отработка ПК 1.2)
5. К вам поступило сообщение о ДТП на крупной автодороге с возможными пострадавшими. Какие ключевые факторы вы учтете для определения необходимости привлечения различных экстренных оперативных служб (ЭОС – ГИБДД, скорая, пожарные)? (Отработка ПК 1.3)
6. В каких случаях оператор ЕДДС должен оказать заявителю справочно-консультативную помощь, а не направлять ЭОС? Приведите 2-3 примера таких ситуаций, с которыми вы сталкивались на практике. (Отработка ПК 1.4)
7. Что является основанием для присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (ЧС)? Опишите алгоритм действий оператора при выявлении такого признака на практике. (Отработка ПК 1.5)
8. Опишите порядок регистрации полученных данных о происшествии в АПК ЕДДС. Какие поля являются обязательными для заполнения, и почему их корректное заполнение так важно?

(Отработка ПК 1.2)

9. Вам поступило сообщение о крупной коммунальной аварии (например, прорыв водопровода с затоплением улицы). Помимо ЭОС, какие аварийно-восстановительные службы (АВС) и службы жизнеобеспечения вы обязательно привлечете, и почему? (Отработка ПК 1.3)

10. Каков порядок автоматизированной передачи данных о ЧС в центр управления кризисными ситуациями субъекта РФ (ЦУКС), ЕДДС других уровней и взаимодействующие службы в соответствии с регламентами? (Отработка ПК 1.5)

11. Опишите сложную или нестандартную ситуацию, с которой вы столкнулись во время учебной практики. Как вы справились с ней, и какие выводы сделали для улучшения своих навыков?

12. Назовите три наиболее важных личных качества оператора ЕДДС, которые, на ваш взгляд, вы развили в ходе практики. Объясните, почему именно эти качества критически важны в данной профессии.

13. Как вы обеспечивали непрерывность и полноту информации об инциденте в АПК ЕДДС, если поступали дополнительные сведения от заявителя или от прибывших на место служб? (Отработка ПК 1.2)

14. Какие требования к организации рабочего места оператора ЕДДС (или системы "112") вы считаете наиболее важными для эффективного приема и обработки вызовов?

15. Какие рекомендации вы могли бы дать начинающему оператору ЕДДС, исходя из вашего опыта прохождения учебной практики?

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **Основные электронные издания**

1. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера». Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_200121/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200121/)

2. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности». Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5438/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5438/).

3. Федеральный закон от 22.08.1995 № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей». Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc](http://www.consultant.ru/document/cons_doc).

4. Федеральный закон от 12.02.1998 № 28-ФЗ «О гражданской обороне». Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_17861/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17861/).

5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61798/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/).

6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61801/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/).

7. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи». Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_43224/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_43224/).

8. Федеральный закон от 31.03.1999 № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/901729900>.

9. Федеральный закон от 7.02.2011 № 39-ФЗ «О полиции». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902260215>.

10. Указ Президента Российской Федерации от 2.07.2021 № 400 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/607148290?marker=6520IM>.

11. Указ Президента Российской Федерации от 16.11.2012 № 1522 «О создании комплексной

системы экстренного оповещения населения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902379703>.

12. Указ Президента РФ от 28 декабря 2010 г. № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902253719>.

13. Указ Президента РФ от 11 июля 2004 № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/901902347>.

14. Постановление Правительства РФ от 21.11.2011 г. № 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112". Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902313529>.

15. Постановление Правительства РФ от 16.03.2013 № 223 "О федеральной целевой программе "Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы". Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/499008506>.

16. Постановление Правительства РФ от 31.08.2021 № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/608482700>.

17. Постановление Правительства РФ от 1.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902377706>.

18. Постановление Правительства РФ от 20.11.2000 № 878 «Об утверждении Правил охраны газораспределительных сетей». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/901775571>.

19. Постановление Правительства РФ от 26.08.2013 № 734 «Об утверждении Положения о Всероссийской службе медицины катастроф». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/499041172>.

#### **Дополнительные источники**

1. Распоряжение Правительства РФ от 25 августа 2008 года №1240-р «О концепции создания системы обеспечения вызова экстренных служб через единый номер 112 на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований».

2. Методические рекомендации о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112.

4. Приказ МЧС России от 27.03.2020 г. № 217 «Об утверждении Положения о территориальном органе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/564859621>.

5. Приказ МЧС России от 14.08.2019 г. № 425 «Об организации управления МЧС России при реагировании на чрезвычайные ситуации». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/561066491>.

6. Должностные регламенты специалистов по приему и обработке вызовов ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту Российской Федерации и Системы-112 субъекта Российской Федерации.

7. Руководство пользователя по работе с программным обеспечением.

8. Сайт «Информация по гражданской обороне, предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций» <http://www.gochs.info>.

9. Сайт «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

10. Официальный сайт МЧС России <https://www.mchs.gov.ru/>

11. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) – популярный сайт по различным вопросам психологии.

12. [www.i.com.ua/~ ireнна.ru3](http://www.i.com.ua/~ireнна.ru3) – библиотека психологической литературы.

13. [www.progressman.ru](http://www.progressman.ru) – психология общения: конфликты и гармония.

14. <http://psi.mchs.gov.ru>.

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

Наименование электронного образовательного ресурса	Ссылка на электронный ресурс
Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], ЭБС «Лань»	<a href="http://vsegost.com/">http://vsegost.com/</a> <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
Научная электронная библиотека «Elibrary»	<a href="http://library.kosgos.ru">http://library.kosgos.ru</a> .
Справочная правовая система «Консультант Плюс»	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
Интернет-сайт МЧС	<a href="http://www.mchs.gov.ru">http://www.mchs.gov.ru</a>

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по практике

КГУ, реализующий основную образовательную программу подготовки специалистов среднего профессионального обучения, располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом вуза и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Учебная практика носит профессионально-ориентирующий характер, проводится на базе университета, с целью ознакомления обучающихся с областью, задачами, видами и объектами будущей профессиональной деятельности, способствует получению первичных профессиональных умений и навыков.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий – лаборатория ДДС, аудитория № 239 учебного корпуса 156000, Костромская область, г. Кострома, п. Новый, д. 1	Количество посадочных мест – 60. Оборудование: маркерная доска, мультимедиа – ноутбук, проектор BenqPD 18F1532000, переносной экран для проектора. Число мест оборудованных компьютерами с выходом в интернет – 15 шт. (Системный блок N420120001309, Системный блок N420120001306, Системный блок N420120001300, Системный блок N420120001304, Системный блок N420120001297, Системный блок N420120001301, Системный блок N420120001298, Системный блок N420120302, Системный блок N420120001299, Системный блок N420120001307,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 7/10/11 (лицензионная)</li> <li>• ALT Linux (отечественный, свободное ПО)</li> <li>• Ред ОС (RedOS, отечественный, свободное ПО)</li> </ul> Антивирусное программное обеспечение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaspersky Endpoint Security (лицензионная версия, отечественный продукт)</li> <li>• Windows Defender (в составе ОС Windows, лицензионный)</li> </ul> Программы-архиваторы: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7-Zip (свободное ПО)</li> </ul> Программные средства телекоммуникационных технологий (браузер, почтовый клиент):

	<p>Системный блок N420120001305, Системный блок N420120001303, Системный блок N420120001308, Системный блок N420120001310, Монитор N 410134001489, Монитор N 410134001493, Монитор N 410134001497, Монитор N 410134001526, Монитор N 410134001495, Монитор N 410134001494, Монитор N 410134001523, Монитор N 410134001525, Монитор N 410134001527, Монитор N 410134001498, Монитор N 410134001491, Монитор N 410134001496, Монитор N 410134001492, Монитор N 410134001490, Системный блок N410134001499 и монитор преподавателя N420120001296), гарнитуры Logitech PC Headset 960 USB – 5, гарнитуры Jabra EVOLVE 20 UC Stereo USB –1, гарнитуры Yealink YHS34 Mono – 3. гарнитуры SVEN AP-540 – 3.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Яндекс.Браузер (отечественный)</li> <li>• Google Chrome (бесплатное ПО)</li> <li>• Mozilla Thunderbird (почтовый клиент, свободное ПО)</li> </ul> <p>Пакет офисных программ (текстовый редактор, табличный процессор, презентации):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LibreOffice (свободное ПО)</li> </ul> <p>Аудиоплеер:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VLC media player (свободное ПО)</li> </ul> <p>Видеоплеер:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VLC media player (свободное ПО)</li> <li>• MPC-NC (Media Player Classic - Home Cinema, свободное ПО)</li> </ul> <p>Графический редактор (растровый и векторный):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GIMP (растровый, свободное ПО)</li> <li>• Inkscape (векторный, свободное ПО)</li> <li>• Krita (для цифровой живописи, свободное ПО)</li> </ul> <p>Аудиоредактор:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audacity (свободное ПО)</li> </ul> <p>Видеоредактор:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kdenlive (свободное ПО)</li> <li>• Da Vinci Resolve (бесплатная версия)</li> </ul>
<p>Помещения для самостоятельной и воспитательной работы: библиотека, читальный зал с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета, аудитория № 278</p>	<p>Количество посадочных мест -50. Оборудование: стол компьютерный – 7 шт., компьютерное кресло – 7 шт. Система затемнения дневного света, персональные компьютеры: монитор, системный блок, мышь, клавиатура, принтер, сканер (Системный блок N УО1361658, Системный блок N УО1361616, Системный блок N УО1361660, Системный блок N УО1361665, Системный блок N УО1361663, Системный блок N УО1361664. Монитор Proview N УО1361640, Монитор Proview N УО136164, Монитор Proview N УО1361638, Монитор Proview N УО1361637, Монитор Proview N УО1361639, Монитор Proview N УО1361635) – 6 комплектов, безлимитный интернет, зона Wi-Fi; ксерокс «Hewlett-Packard» – 1 шт. Стационарная демонстрационная система</p>	