

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.01.03 ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЭКСТРЕННЫХ ВЫЗОВОВ

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
2026

Рабочая программа дисциплины «Прием и обработка экстренных вызовов» 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.

Разработал:

Норкин А.В.

преподаватель кафедры техносферной безопасности

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры техносферной безопасности
Протокол заседания кафедры № 5 от 15.12.2025 г.
Заведующий кафедрой техносферной безопасности
Лустгартен Татьяна Юрьевна, к.т.н., доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины:

Сформировать у обучающихся системы знаний, умений и навыков в области защиты граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Российской Федерации (население), всего земельного, водного, воздушного пространства в пределах Российской Федерации или его части, объектов производственного и социального назначения, а также окружающей среды (территории) от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (чрезвычайные ситуации).

Задачи дисциплины:

– Освоить основной вид деятельности по приему и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях).

– Выявлять на основании обращения заявителя явные и потенциальные угрозы для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения общественной жизни и правопорядка.

– Научить определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления в кризисных ситуациях территориального органа МЧС России по субъекту Российской Федерации, единые дежурно диспетчерские службы, экстренные оперативные службы и аварийно восстановительные службы в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

– развить компетенции **ОК 01- ОК 07, ОК 09**

– освоить компетенции:

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).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать:

– требования руководящих и нормативных документов МЧС, регламентирующих порядок приёма, обработки и передачи экстренных вызовов, организацию связи и взаимодействия при ликвидации ЧС техногенного, природного и военного характера;

– порядок действия при получении информации о чрезвычайной ситуации для организации первоочередного жизнеобеспечения пострадавшего населения;

уметь:

- ориентироваться в нормативно-правовой базе, регулирующей деятельность дежурно-диспетчерских служб МЧС России и обеспечивающей безопасность населения;
- осуществлять выбор и использовать технические средства и системы приема и обработки вызовов, а также системы защиты информации;
- применять знания основных методов обеспечения безопасности при анализе поступающей информации о происшествиях;
- реализовывать на практике установленные регламенты и инструкции по приему и обработке экстренных вызовов;
- четко и эффективно взаимодействовать с заявителями, оперативными службами и другими дежурно-диспетчерскими формированиями.

владеть:

- готовностью к профессиональной деятельности в области приема и обработки экстренных вызовов в строгом соответствии с нормативными правовыми актами;
- навыками реализации регламентов и стандартов работы с экстренными сообщениями;
- технологиями и методами оперативного сбора, анализа и передачи информации о происшествиях;
- компетенциями для работы на специализированных программно-аппаратных комплексах (таких как система «112»).

3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина относится к блоку Профессиональная подготовка: Профессиональный цикл и является обязательной, в соответствии с ФГОС. Дисциплина изучается в 3 семестре очной формы обучения.

Дисциплина «Прием и обработка экстренных вызовов» базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин «Основы безопасности и защиты Родины», «Безопасность жизнедеятельности».

4. Объем дисциплины (модуля)

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы	Очная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3,5
Общая трудоемкость в часах	126
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	112
Лекции	16
Практические занятия	96
Лабораторные занятия	-
Самостоятельная работа в часах	12+2
Форма промежуточной аттестации	Экзамен (3)

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	16
Практические занятия	96
Лабораторные занятия	-
Консультации	-
Зачет/зачеты	-
Экзамен/экзамены	2
Всего	112

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические	Лабораторные	
1.	Организация служебной деятельности ЕДДС	22	4	18	-	3
2.	Коммуникативные требования к диспетчерскому составу ЕДДС	30	4	26	-	3
3.	Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова	30	4	26	-	3
4.	Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб	30	4	26	-	3
	Подготовка к зачёту					2
	Итого:	126	16	96	-	14

5.2. Содержание

Раздел 1. Организация служебной деятельности ЕДДС

Тема 1.1 Классификация, организационная структура и кадровый состав единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) муниципального образования
Основные задачи ЕДДС.

Помещение и оборудование зала оперативно-дежурной смены ЕДДС.
Состав информационно-коммуникационной инфраструктуры ЕДДС.
Состав и функциональные возможности аппаратно-программного комплекса «Безопасный город».
Перечень основной документации, находящейся в ЕДДС.
Порядок передачи и приема оперативного дежурства.
Организация служебной подготовки личного состава ЕДДС.
Мероприятия ЕДДС в режиме повседневной деятельности.
Мероприятия ЕДДС в режиме повышенной готовности.
Мероприятия ЕДДС в режиме ЧС.
Контроль результатов реагирования на сообщения о происшествиях.
Табель срочных донесений.

Раздел 2. Коммуникативные требования к диспетчерскому составу ЕДДС

Тема 2.1. Современное состояние русского языка. Язык и речь. Специфические черты литературного языка

Понятие языковой нормы. Норма и вариант.
Устный доклад по текущей оперативной обстановке в вышестоящий орган управления
Коммуникативные особенности конструктивного общения с абонентом.
Стилевые доминанты официально-делового стиля в русском языке.

Раздел 3. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке

Тема 3.1. Специализированное программное обеспечение по приему и обработке вызовов

Порядок работы с прикладными программными средствами.
Использование вспомогательных программных сред для получения дополнительной информации о месте происшествия.

Раздел 4. Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб

Тема 4.1. Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов

Опрос заявителя для выяснения повода и определения характера обращения заявителя, определения явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц.

Тема 4.2. Алгоритмы действий дежурного диспетчерской службы при приеме и обработке вызова

Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112».
Прием и обработка сообщения категории «ДТП».
Прием и обработка сообщения категории «102».
Прием и обработка сообщения категории «103».
Прием и обработка сообщений об угрозе взрывов, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений.
Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымлении, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101».
Прием и обработка сообщения категории «04».
Прием и обработка сообщений, требующих организации поиска людей.
Прием и обработка сообщений, категории «общегородское коммунальной хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб.
Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований.

5.3. Тематика и задания для практических занятий

1. Отработка заполнения формы 1/ЧС.

2. Отработка заполнения формы 2/ЧС.
3. Отработка заполнения формы 3/ЧС.
4. Отработка заполнения формы 4/ЧС.
5. Отработка заполнения формы 5/ЧС.
6. Работа на тренажерах по скоропечтанию.
7. Практическое изучение специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.
8. Практическая работа с прикладными программными средствами.
9. Отработка практических действий по приему и обработке вызовов.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Рекомендуемая литература	Форма контроля
1	Организация служебной деятельности ЕДДС				
1.1	Классификация, организационная структура и кадровый состав единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) муниципального образования	Изучение материалов лекции		[1]	Устный опрос, презентация
2	Коммуникативные требования к диспетчерскому составу ЕДДС				
2.1	Современное состояние русского языка. Язык и речь. Специфические черты литературного языка.	Изучение материалов лекции Подготовка к практической работе		[1]	Контрольные тесты, презентация
3	Основная рабочая среда специалиста по приему обработке вызова				
3.1	Специализированное программное обеспечение по приему и обработке вызовов	Изучение материалов лекции Подготовка к практической работе		[1]	Контрольные тесты Презентация Вопросы к зачёту
4	Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб				
4.1	Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	Изучение материалов лекции Подготовка к практической работе		[1]	Контрольные тесты Презентация Вопросы к зачёту
4.2	Алгоритмы действий дежурного диспетчерской службы при приеме и обработке вызова	Изучение материалов лекции Подготовка к практической работе		[1]	Контрольные тесты Презентация Вопросы к зачёту

6.2. Методические рекомендации для изучающих дисциплину

Обучающемуся рекомендуется регулярно посещать учебные занятия. Обучение складывается из изучения материалов лекций, рекомендуемой литературы и выполнения заданий, выдаваемых преподавателем на занятии. Систематическая подготовка к занятиям гарантирует глубокие знания по изучаемой дисциплине.

Для лекций и лабораторных работ необходимо иметь тетрадь не менее 48 листов,

клей-карандаш или степлер для фиксирования раздаточного материала в тетрадь, калькулятор, ластик, карандаш, ручку.

При оценке результатов изучения дисциплины учитываются степень эффективности проведенной работы, активность в течение семестра, качество и своевременность выполнения контрольных мероприятий по дисциплине и рейтинг обучающегося (при использовании балльно-рейтинговой оценки результатов обучения).

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование	Количество/ссылка на электронный ресурс
<i>а) основная:</i>		
1.	Монинцев С. Ю. Принципы функционирования системы управления в чрезвычайных ситуациях: Учебное пособие / Монинцев С.Ю. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 104 с.: 60x90 1/16. – (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-00091-155-6 – //znanium.com	URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=247346
2.	Речевая коммуникация: учеб. пособие для вузов / Н.В. Войтик, Тюменский государственный университет. М.: Издательство Юрайт, 2017. — 125 с.	URL: https://library.utmn.ru/dl/PPS/Voytik_728_UP_2009.pdf/en/description?mode=0
3.	Акимова Н. В., Бессонова Ю. А., Русский язык и культура речи в интерактивных упражнениях: теория и практика, Москва: Директ-Медиа, 2015, ISBN: 978-5-4475- 5822-2,	URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363677
<i>а) дополнительная:</i>		
4.	Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера».	URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17861/
5.	Федеральный закон от 22.08.1995 № 151-ФЗ «Об аварийно спасательных службах и статусе спасателей»	URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_108546/
6.	Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»	URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/
7.	Типовой алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия или не полностью выраженной заявки о происшествии // Методические рекомендации о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру.	URL: http://www.mchs.gov.ru

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL :<http://vsegost.com/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «Лань»<http://e.lanbook.com/>
3. ЭБС «Znanium.com»<http://znanium.com>

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
<p>Лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий – лаборатория ДДС, аудитория № 239 учебного корпуса 156000, Костромская область, г. Кострома, п. Новый, д. 1</p>	<p>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, 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), Гарнитура Logitech PC Headset 960 USB – 5, Гарнитура Jabra EVOLVE 20 UC Stereo USB –1,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7/10/11 (лицензионная) • ALT Linux (отечественный, свободное ПО) • Ред ОС (RedOS, отечественный, свободное ПО) Антивирусное программное обеспечение: • Kaspersky Endpoint Security (лицензионная версия, отечественный продукт) • Windows Defender (в составе ОС Windows, лицензионный) Программы-архиваторы: • 7-Zip (свободное ПО) Программные средства телекоммуникационных технологий (браузер, почтовый клиент): • Яндекс.Браузер (отечественный) • Google Chrome (бесплатное ПО) • Mozilla Thunderbird (почтовый клиент, свободное ПО) Пакет офисных программ (текстовый редактор, табличный процессор, презентации): • LibreOffice (свободное ПО) Аудиоплеер: • VLC media player (свободное ПО) Видеоплеер: • VLC media player (свободное ПО) • MPC-NC (Media Player

	Гарнитура Yealink YHS34 Mono – 3. Гарнитура SVEN AP-540 – 3.	Classic - Home Cinema, свободное ПО)
<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>	<p>свободное ПО) Графический редактор (растровый и векторный): • GIMP (растровый, свободное ПО) • Inkscape (векторный, свободное ПО) • Krita (для цифровой живописи, свободное ПО) Аудиоредактор: • Audacity (свободное ПО) Видеоредактор: • Kdenlive (свободное ПО) • Da Vinci Resolve (бесплатная версия)</p>