

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**МДК 03.02 ОКАЗАНИЕ СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ
ПОМОЩИ ЗАЯВИТЕЛЯМ**

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 «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям» 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 необходимых для профессионального, грамотного и этичного оказания информационной поддержки гражданам, обратившимся в систему «112» и иные диспетчерские службы, с целью решения их проблем безопасности и жизнеобеспечения.

Задачи дисциплины:

- Сформировать знание нормативно-правовой базы, регламентирующей порядок оказания справочно-консультативной помощи населению;
- Усвоить классификацию типов обращений, требующих консультации, а не выезда экстренных служб;
- Изучить структуру и полномочия органов власти, аварийно-восстановительных, коммунальных и социальных служб, единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) для грамотного перенаправления обращений;
- Знать алгоритмы и регламенты ведения диалога с заявителем, включая этику общения, приемы снятия стресса и правила безопасности при даче рекомендаций.
- Развить умение анализировать и классифицировать входящее обращение, отделяя запрос на консультативную помощь от ситуаций, требующих немедленного реагирования оперативных служб;
- Сформировать навык оперативного поиска и предоставления точной информации (контакты, режим работы, порядок действий) с использованием специальных баз данных и справочных ресурсов;
- Научить грамотно формулировать четкие, безопасные и исполнимые рекомендации заявителю для самостоятельного разрешения проблемы (например, порядок действий при отключении коммунальных услуг, алгоритм обращения в управляющую компанию, правила безопасности при бытовой аварии);
- Развить коммуникативные навыки и психологическую устойчивость для работы с заявителями в разном эмоциональном состоянии;
- Воспитать профессиональную ответственность и гражданскую позицию, понимание социальной значимости своей роли как первого контактного лица системы помощи населению;
- Сформировать культуру общения, основанную на уважении, эмпатии, терпении и стремлении к эффективному решению проблемы гражданина;
- Привить осознание границ собственной компетенции и важности своевременного привлечения специалистов других служб;

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен
развить компетенции **ОК 01- ОК 07, ОК 09**

– освоить компетенции:

ПК 3.1. Определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку.

ПК 3.2. Осуществлять поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов.

ПК 3.3. Осуществлять взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.

ПК 3.4. Определять по результатам опроса заявителя перечень экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.

ПК 3.5. Осуществлять с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя для связи со специалистами экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и других служб, и передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, в соответствии с рекомендациями по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов.

ПК 3.6. Координировать действия заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб и/или других служб для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать:

- нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ;
- структуру и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов;
- типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации;
- содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов;
- перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии);
- правила русской письменной и устной речи;
- этические нормы общения, речевой и деловой этикет;
- правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.

уметь:

- кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю;
- оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя;
- использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса;
- использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителя;
- управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;
- использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю;
- использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств);
- пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку;
- использовать контактные данные общественных поисковоспасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной

справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии);

- управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;
- набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.

владеть:

- навыками сохранять ровный, доброжелательный тон голоса под давлением времени и негатива, не переходя на личности;
- навыками слепой печать., быстрым переключение между базами данных и картами, заполнение электронных карточек обращений;
- навыками фиксировать ключевые детали (адрес, номер квартиры, модель автомобиля) с первого раза, несмотря на эмоциональную речь заявителя;
- навыками быстрого снятия напряжения после сложного звонка, чтобы эффективно приступить к следующему.

3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина относится к блоку Профессиональная подготовка: Профессиональный цикл и является обязательной, в соответствии с ФГОС. Дисциплина изучается в 6 семестре очной формы обучения.

Дисциплина «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям» 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	5,88	
Общая трудоемкость в часах	212	
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	72	142
Лекции	34	68
Практические занятия	34	68
Лабораторные занятия	-	-
Самостоятельная работа в часах	2	6
Форма промежуточной аттестации	ДР	Зачет с оценкой (6)

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	54

Практические занятия	84
Лабораторные занятия	-
Консультации	-
Зачет/зачеты	-
Экзамен/экзамены	-
Всего	138

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, час
			Лекции	Практические	Лабораторные	
1.	Нормативно-правовое регулирование единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций	66	34	32	-	
2.	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	68	34	34	-	
3.	Правовые основы профессиональной деятельности	70	34	36	-	
	Подготовка ДР/к зачету					8
	Итого:	210	102	102	-	8

5.2. Содержание

Раздел 1. 1. Нормативно-правовое регулирование единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций

Тема 1.1. Нормативно-правовое регулирование в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

Система законодательства Российской Федерации. Понятия, признаки, элементы, стадии и типы правового регулирования. Правовое регулирование отношений в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.

Основные нормативно-правовые документы в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

Тема 1.2. Структура Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) и ее роль в обеспечении безопасности на территории РФ.

Назначение, задачи и структура Единой государственной системы предупреждения и

ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее РСЧС). Общие положения по созданию и применению сил РСЧС. Нормативно-правовое регулирование режимов функционирования РСЧС.

Режимы функционирования: повседневной деятельности, повышенной готовности, в условиях ЧС. Система связи, оповещения и информационное обеспечение РСЧС.

Тема 1.3. Нормативно-правовое регулирование органов управления Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).

Органы государственной власти и местного самоуправления РФ. Структура органов государственной власти.

Полномочия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.

Координационные органы управления РСЧС и решаемые ими задачи соответствии с действующим законодательством.

Постоянно действующие органы управления РСЧС: органы управления на межрегиональном и региональном уровне, постоянно действующие органы управления на муниципальном и объектовом уровне.

Тема 1.4. Нормативно-правовое регулирование органов повседневного управления Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).

Нормативно-правовое регулирование Национального центра управления в кризисных ситуациях (далее НЦУКС): структура и задачи. Нормативно-правовое регулирование порядка функционирования Центра управления в кризисных ситуациях (далее ЦУКС). Оперативно-дежурная смена ЦУКС, предназначение и структура.

Нормативно-правовые организационно-методические документы ЦУКС.

Информационные ресурсы и взаимодействие ЦУКС, ЕДДС, экстренных оперативных служб (далее ЭОС), аварийно-восстановительных служб (далее АВС), служб жизнеобеспечения населения. Определение необходимости их привлечения. Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб, привлеченных к реагированию на происшествие.

Тема 1.5. Нормативно-правовое регулирование в области организации работы органов управления и сил Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) при ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Особенности работы органов управления и сил РСЧС при угрозе и возникновении ЧС.

Особенности работы органов управления и сил РСЧС при проведении аварийно-спасательных работ, их взаимодействие.

Тема 1.6. Организация оперативного (экстренного) реагирования при ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Права и обязанности специалистов оперативного (экстренного) реагирования.

Организация мероприятий по готовности к оперативному (экстренному) реагированию на чрезвычайные ситуации (происшествия) в соответствии с действующим законодательством.

Тема 1.7. Нормативно-правовое регулирование системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Структура и функционирование системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Концепция создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе ЕДДС муниципальных образований.

Обработка вызова по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно действующему законодательству. Принципы и условия обработки персональных данных. Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно

Методическим рекомендациям о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Порядок сбора и обмена в субъекте РФ информацией в области защиты населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера (на примере нескольких субъектов РФ).

Раздел 2. Оказание справочно-консультативной помощи заявителям

Тема 2.1. Назначение и правовые основы деятельности экстренных оперативных и аварийных служб.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб правоохранительных органов. Правовые основы деятельности служб правоохранительных органов. Организационная структура и основные функции.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб скорой медицинской помощи. Правовые основы деятельности служб скорой медицинской помощи. Организационная структура и основные функции.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб аварийной газовой сети. Правовые основы деятельности служб аварийной газовой сети. Организационная структура и основные функции.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб ЖКХ субъектов Российской Федерации. Правовые основы деятельности служб ЖКХ. Организационная структура и основные функции.

Тема 2.2. Общие сведения о справочно-консультативной помощи заявителем для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.

Что такое справочно-консультативная помощь. Что такое «справка», «информация», «справочная информация».

Перечень справочной информации, разрешенной для предоставления заявителям, для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.

Перечень рекомендаций по правилам поведения заявителей на месте происшествия для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.

Тема 2.3. Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности.

Алгоритм оказания справочно-консультативной помощи заявителям для решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности. Условия, при котором может оказываться справочно-консультативная помощь. Порядок привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб.

Тема 2.4. Прием и обработка сообщений категории «Общегородское коммунальное хозяйство», не требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб.

Алгоритм приема и обработки сообщений категории «Общегородское коммунальное хозяйство», не требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб.

Тема 2.5. Прием и обработка сообщений категории «Помощь животным».

Задачи организаций, расположенных на территории административно-территориального образования, осуществляющие помощь животным.

Алгоритм приема и обработки сообщений категории «Помощь животным».

Раздел 3. Правовые основы профессиональной деятельности

Тема 3.1. Основные правовые положения субъектов правоотношений в области ПБ.

Система законодательства РФ в области ПБ и ЧС.

Органы государственной власти и органы местного самоуправления.

Юридические лица и физические лица Полномочия и правовое положение органов государственной власти.

Права и обязанности организаций и граждан.

Полномочия органов федеральной государственной власти и органов местного самоуправления в области ПБ.

Права и обязанности граждан в области пожарной безопасности.

Права и обязанности организаций в области ПБ.

Тема 3.2. Правовое положение сотрудников и работников подразделений пожарной охраны.

Статус сторон трудовых отношений.

Изучение норм трудового права в части касающихся прав и обязанностей сторон трудового договора.

Способы защиты трудовых прав.

Основные положения порядка прохождения службы в ФПС, спасательных формированиях, на государственной и муниципальной службе.

Законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие трудовые правоотношения.

Основные положения порядка прохождения службы в ФПС МЧС России.

Основные положения об АСР и статусе спасателя.

Основные положения о государственной гражданской службе.

Основные положения о муниципальной службе.

5.3. Тематика и задания для практических занятий

1. Система законодательства Российской Федерации. Правовое регулирование отношений в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.
2. Основные нормативно-правовые документы в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.
3. Назначение, задачи и структура РСЧС. Нормативно-правовое регулирование режимов функционирования РСЧС.
4. Система связи, оповещения и информационное обеспечение РСЧС.
5. Территориальная подсистема РСЧС: состав, задачи, структура. Состав муниципального звена территориальной подсистемы РСЧС, задачи органов управления.
6. Порядок сбора и обмена информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера подсистемы РСЧС.
7. Порядок привлечения сил и средств РСЧС, их взаимодействие.
8. Структура органов государственной власти и местного самоуправления РФ.
9. Полномочия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.
10. Координационные органы управления РСЧС и решаемые ими задачи в соответствии с действующим законодательством.
11. Постоянно действующие органы управления РСЧС. Органы повседневного управления РСЧС.
12. Нормативно-правовое регулирование НЦУКС, структура и задачи НЦУКС.
13. Нормативно-правовое регулирование порядка функционирования ЦУКС. Нормативно-правовые организационно-методические документы ЦУКС.
14. Состав и структура ЕДДС муниципальных образований. Нормативно-правовое регулирование функционирования ЕДДС.
Информационные ресурсы и взаимодействие ЦУКС, ЕДДС, ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения.

15. Требования к составу и структуре ЕДДС муниципальных образований.
16. Особенности работы органов управления и сил РСЧС при угрозе и возникновении ЧС.
17. Особенности работы органов управления и сил РСЧС при проведении аварийно-спасательных работ, их взаимодействие.
18. Работа органов управления РСЧС по обеспечению действий сил при чрезвычайной ситуации.
19. Права и обязанности специалистов оперативного (экстренного) реагирования.
20. Организация мероприятий по готовности к оперативному (экстренному) реагированию на чрезвычайные ситуации (происшествия) в соответствии с действующим законодательством.
21. Структура и функционирование системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».
22. Концепция создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе ЕДДС муниципальных образований.
23. Обработка вызова по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно действующему законодательству.
24. Порядок сбора и обмена в субъекте РФ информацией в области защиты населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера.

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	Нормативно-правовое регулирование Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций				
1.1	Нормативно-правовое регулирование в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Устный опрос, презентация
1.2	Структура Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) и ее роль в обеспечении безопасности на территории РФ	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Контрольные вопросы, презентация

1.3	Нормативно-правовое регулирование органов управления Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Устный опрос, презентация
1.4	Нормативно-правовое регулирование органов повседневного управления Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Устный опрос, презентация
1.5	Нормативно-правовое регулирование в области организации работы органов управления и сил Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС) при ликвидации чрезвычайных ситуаций	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Устный опрос, презентация
1.6	Организация оперативного (экстренного) реагирования при ликвидации чрезвычайных ситуаций	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Устный опрос, презентация
1.7	Нормативно-правовое регулирование системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Устный опрос, презентация
2	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям				
2.1	Назначение и правовые основы деятельности экстренных оперативных и аварийных служб	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Устный опрос, презентация
2.2	Общие сведения о справочно-консультативной помощи заявителем для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Контрольные вопросы, презентация

2.3	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям для самостоятельного решения ими возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Контрольные вопросы, презентация
2.4	Прием и обработка сообщений категории «Общегородское коммунальное хозяйство», не требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Контрольные вопросы, презентация
2.5	Прием и обработка сообщений категории «Помощь животным»	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Контрольные вопросы, презентация
3	Правовые основы профессиональной деятельности				
3.1	Основные правовые положения субъектов правоотношений в области ПБ	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Устный опрос, презентация
3.2	Правовое положение сотрудников и работников подразделений пожарной охраны	Изучение материалов Подготовка к практической работе		[1]	Контрольные вопросы, презентация

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.	Психология экстремальных ситуаций : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / Т. Н. Гуренкова [и др.] ; под общ. ред. Ю. С. Шойгу ; М-во РФ по делам ГО, ЧС и ликвидации последствий стихийных бедствий ; Центр экстренной психологической помощи. - М. : Смысл : Академия, 2009. - 319,	URL: https://prepod.nspu.ru/pluginfile.php/72741/mod_folder/content/0/psihologija_ekstre_malnyh_situatsij.pdf?forcedownload=1
<i>а) дополнительная:</i>		
1.	Электронное учебное пособие «Подготовка персонала дежурно – диспетчерских служб в рамках функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» / И. А. Малый, О. В. Потемкина, В. В. Булгаков Ивановская пожарноспасательная академия ГПС МЧС России, 2015. – 164 с	URL: https://bibliomchs37.ru/read/4855
2.	Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая).	URL: https://docs.cntd.ru/document/9027690
	Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера».	URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200121/
	Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».	URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5438/
	Федеральный закон от 22.08.1995 № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей».	URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7746/
	Федеральный закон от 12.02.1998 № 28-ФЗ «О гражданской обороне».	URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17861/
	Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».	URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/
	Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».	URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/

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

Информационно-образовательные ресурсы:

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 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,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7/10/11 (лицензионная) • ALT Linux (отечественный, свободное ПО) • Ред ОС (RedOS, отечественный, свободное ПО) <p>Антивирусное программное обеспечение:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaspersky Endpoint Security (лицензионная версия, отечественный продукт) • Windows Defender (в составе ОС Windows, лицензионный) <p>Программы-архиваторы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7-Zip (свободное ПО) <p>Программные средства телекоммуникационных технологий (браузер, почтовый клиент):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Яндекс.Браузер (отечественный) • Google Chrome (бесплатное ПО) • Mozilla Thunderbird (почтовый клиент, свободное ПО) <p>Пакет офисных программ (текстовый редактор, табличный процессор, презентации):</p> <ul style="list-style-type: none"> • LibreOffice (свободное ПО) <p>Аудиоплеер:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VLC media player (свободное ПО) <p>Видеоплеер:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VLC media player (свободное ПО)

	<p>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"> • MPC-NC (Media Player Classic - Home Cinema, свободное ПО) <p>Графический редактор (растровый и векторный):</p> <ul style="list-style-type: none"> • GIMP (растровый, свободное ПО) • Inkscape (векторный, свободное ПО) • Krita (для цифровой живописи, 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>Аудиоредактор: • Audacity (свободное ПО)</p> <p>Видеоредактор: • Kdenlive (свободное ПО) • Da Vinci Resolve (бесплатная версия)</p>