АГЕНТСТВО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ И ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЫ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ «СЛУЖБА СПАСЕНИЯ ИМЕНИ И.А. ПОЛИВАНОГО»
Учебно-методический центр
(ГБУ АО «Служба спасения им. И.А. Поливаного» УМЦ)

СОГЛАСОВАНО	УТВЕРЖДАЮ
Руководитель агентства ГПС и ГЗ Архангельской области	Начальник учреждения
А.В. Уваров	В.П. Дробот
«09» января 2018 г.	«09» января 2018 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112»

г. Архангельск
2018 г.

1. Общая характеристика программы

1.1 Цель: Программа предназначена для подготовки операторского персонала системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (далее - система-112) с использованием дистанционных образовательных технологий, достижения ими уровня профессиональной компетенции в области функционирования системы-112, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программным комплексом системы-112, позволяющим самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации:

Основными задачами подготовки операторского персонала системы-112 являются:

приобретение знаний в области функционирования системы-112 и взаимодействия с дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных и аварийных служб;

приобретение знаний в области природно-климатических характеристик субъекта Российской Федерации, наличия, расположения потенциально опасных объектов, характеристик возможных ЧС;

приобретение знаний в области административно-территориального деления субъекта Российской Федерации;

овладение приемами и способами действий при опросе заявителя, обработке входящих вызовов и сообщений о происшествиях;

овладение способами действий по привлечению к реагированию на происшествие экстренных оперативных служб, аварийных служб и единых дежурно-диспетчерских служб (далее - ЭОС, АВС и ЕДДС);

овладение способами действий по присвоению происшествию признака чрезвычайной ситуации (далее - ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее - ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС;

овладение принципами работы с оборудованием, специальным программным обеспечением приема и обработки вызовов по единому номеру "112";

выработка у персонала умений и навыков по оказанию консультативной помощи, а также действиям при оказании психологической поддержки абонента, при приеме вызова на иностранном языке;

выработка у персонала умений и навыков по приему и обработке сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях "ЭРА-ГЛОНАСС" и терминалов ГЛОНАСС/GPS.

1.3. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения образовательной программы обучающиеся должны

знать:

законодательные и нормативно-правовые акты, в том числе органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, регулирующие создание и

развитие системы-112 в Российской Федерации, а также деятельность сотрудников ДДС ЭОС и аварийных служб;

формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ системы-112;

административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и местности в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;

назначение, структуру, функциональную и территориальную ответственность подразделений экстренных оперативных и аварийных служб, их возможностей и имеющихся ограничений по реагированию;

особенности информационного взаимодействия со службами при обработке комплексных происшествий;

основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;

основные географические и топонимические названия в зоне обслуживания ЦОВ системы-112;

характеристику возможных чрезвычайных ситуаций в субъекте Российской Федерации;

правила опроса заявителей в зависимости от категории (типа) вызова (сообщения о происшествии) с целью определения повода обращения, уточнения признаков происшествия и принятия решения о необходимости привлечения экстренных оперативных и/или аварийных служб;

основные психологические состояния пострадавших и потерпевших, психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях;

правила русской письменной и устной речи;

этические нормы общения, речевой и трудовой этикет;

правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов;

состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ.

уметь:

определять перечень и степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан, и общественному порядку на основании информации, полученной от заявителя;

определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;

кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки;

определять адрес места происшествия со слов заявителя с использованием систем позиционирования или без них, электронных и печатных карт, по ориентирам, объектам и другим признакам;

оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны;

общаться с использованием норм речевого этикета, правил ведения телефонных переговоров по номеру "112", правил бесконфликтного общения, получая необходимую информацию за минимальное время;

использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса;

оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

доводить до абонента необходимые рекомендации по его действиям до прибытия экстренных служб;

использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема вызовов (сообщений о происшествиях), в том числе в нештатном режиме;

управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;

идентифицировать иностранный язык, на котором обращается заявитель. иметь навыки:

определять перечень ЭОС, АВС, ЕДДС, подлежащих оповещению в связи с происшествием;

передавать сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств;

информировать руководство дежурной смены ЦОВ системы-112 о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения и привлечения к реагированию ЭОС, АВС и ЕДДС, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия;

координировать действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС, привлеченных к реагированию на происшествие;

передавать данные о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, как в штатном, так и в нештатном режимах;

работать с автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ, заполнять унифицированную карточку информационного обмена; взаимодействовать с диспетчерами экстренных служб реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации.

1.4. Категория слушателей: к освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование и соответствующие одному из следующих требований:

наличие законченного среднего профессионального образования в области создания и эксплуатации автоматизированных систем или в области развития систем связи и массовых коммуникаций;

наличие стажа работы не менее 6 месяцев в качестве персонала, осуществляющего прием и обработку сигналов с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи;

наличие законченного высшего общего или высшего профессионального образования и стажа работы не менее 6 месяцев с использованием автоматизированных информационных систем и средств связи.

С целью успешного освоения программы обучающиеся к началу ее изучения должны обладать следующими входными знаниями, умениями и компетенциями:

способностью работать самостоятельно, принимать решения;

способностью использовать навыки работы с информацией из различных источников для решения профессиональных и социальных задач;

способностью к письменной и устной коммуникации на родном (государственном) языке;

способностью использовать базовые теоретические знания для решения профессиональных задач;

знанием иерархической структуры существующей системы органов исполнительной власти, соответствующей действующим нормативным правовым актам и нормативным документам в рамках профессиональной деятельности; наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами вычислительной техники;

наличием навыков работы на уровне уверенного пользователя со средствами коммуникаций и связи;

наличием навыков набора текста - не менее 100 знаков в минуту.

1.5. Трудоемкость обучения: 250 часов, при 5-дневной учебной неделе – 35 учебных дней.

1.6. Форма обучения:

Очная форма обучения – проводится с полным отрывом от работы со сроком обучения 250 часов, при 5-дневной учебной неделе – 35 учебных дней, с продолжительностью занятий 6–8 часов в день.

Дистанционно-очное обучение – проводится в 5 этапов: 1, 3 и 5 этапы − очная форма обучения, 2 и 4 этапы − обучение с применением дистанционных образовательных технологий.

Допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения.

2. Содержание программы

2.1 Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе		форма контроля	
			теоретические занятия	практические занятия	Зачет/ тест	Экзамен
1.	Правовая подготовка	5	5			
2.	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС)	10	8		2	
3.	Организация защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций	6	6			
4.	Организация гражданской обороны. Радиационная, химическая и биологическая защита	12	10		2	
5.	Состояние и перспективы развития экстренных служб	6	6			
6.	Основы информационных	16	8	8		

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе		форма контроля	
			теоретические занятия	практические занятия	Зачет/ тест	Экзамен
	технологий					
7.	Современные информационные цифровые технологии	2	2			
8.	Комплексная система экстренного оповещения населения	6	6			
9.	Система мониторинга, прогнозирования и моделирования ЧС	4	4			
10.	Нормативно-правовые и исторические аспекты создания системы-112	2	2			
11.	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"	9	7		2	
12.	Основные характеристики субъекта Российской Федерации	13	11		2	
13.	Характеристика происшествий Межведомственное информационное взаимодействие экстренных оперативных служб в рамках системы-112. Комплексное реагирование, правила опроса заявителей	12	8	4		
14.	Оказание консультационной поддержки заявителю	6	2	4		
15.	Культура речевого общения	6	6			
16.	Психологическая подготовка	26	20	4	2	
17.	Лингвистическая подготовка	18	12	4	2	
18.	Топографическая подготовка	12	8	4		
19.	Состав и технические характеристики оборудования, применяемого в ЦОВ системы-112. Практические занятия по работе за автоматизированным рабочим местом оператора ЦОВ	65	18	45	2	

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	в том числе		форма контроля	
			теоретические занятия	практические занятия	Зачет/ тест	Экзамен
20.	Требования охраны труда и основы безопасности на рабочем месте персонала системы 112	2	2			
21.	Подготовка к итоговому экзамену	6				6
22.	Итоговый экзамен	6				6
Итого:		**250**	**151**	**73**	**14**	**12**

2.2. Календарный учебный график
Очная форма обучения

Неделя обучения	1 пн	2 вт	3 ср	4 чт	5 пт	6 сб	7 вс	Итого часов
1 неделя	6	8	8	8	6	-	-	36
2 неделя	8	8	8	6	6	-	-	36
3 неделя	8	8	8	6	6	-	-	36
4 неделя	8	8	8	6	6	-	-	36
5 неделя	8	8	8	6	6	-	-	36
6 неделя	8	8	8	6	6	-	-	36
7 неделя	8	8	6	6	6 ИА	-	-	34
Итого:	54	56	54	44	42	0	0	250

Примечание: ИА – Итоговая аттестация (экзамен)

Обучение с применением дистанционных образовательных технологий

Неделя обучения	1 пн	2 вт	3 ср	4 чт	5 пт	6 сб	7 вс	Итого часов
1 неделя	6	8	8	8	8	-	-	38
2 неделя	1	1	1	1	1	-	-	5 ДОТ
3 неделя	1	1	1	1	1	-	-	5 ДОТ
4 неделя	1	1	1	1	1	-	-	5 ДОТ
5 неделя	1	1	1	1	1	-	-	5 ДОТ

Неделя обучения	1 пн	2 вт	3 ср	4 чт	5 пт	6 сб	7 вс	Итого часов
6 неделя	1	1	1	1	1	-	-	5 ДОТ
7 неделя	1	1	1	1	1	-	-	5 ДОТ
8 неделя	1	1	1	1	1	-	-	5 ДОТ
9 неделя	8	8	8	8	8	-	-	40
10 неделя	8	8	8	8	8	-	-	40
11 неделя	1	1	1	1	-	-	-	4 ДОТ
12 неделя	1	1	1	1	-	-	-	4 ДОТ
13 неделя	1	1	1	1	-	-	-	4 ДОТ
14 неделя	1	1	1	1	-	-	-	4 ДОТ
15 неделя	1	1	1	-	-	-	-	3 ДОТ
16 неделя	8	8	8	8	8	-	-	40
17 неделя	8	8	8	8	6 ИА	-	-	38
Итого:							0	250

Примечание: ИА – Итоговая аттестация (экзамен)
ДОТ – дистанционные образовательные технологии