

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 28.09.2025 16:41:44
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a199149a174

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Стерлитамакский филиал

Колледж

Фонд оценочных средств

по профессиональному модулю **ПМ.01 Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)**

Профессиональный цикл, обязательная часть

цикл дисциплины и его часть (обязательная, вариативная)

специальность

20.02.2005 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

код

наименование специальности

Квалификация

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Разработчик (составитель)

преподаватель

Аракелян Л.К.

ученая степень, ученое звание,
категория, Ф.И.О.

преподаватель

Рассказова А.И.

ученая степень, ученое звание,
категория, Ф.И.О.

Стерлитамак 2025

I. Общие положения

1. Фонды оценочных средств предназначены для проверки результатов освоения вида профессиональной деятельности (ВПД) «Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)», и составляющих его профессиональных и общих компетенций, программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 20.02.2005 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен по модулю.

Форма проведения экзамена – устный опрос по билетам.

2. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Таблица 1.1.

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	<i>Дифференцированный зачет</i>	Наблюдение за выполнением практических, лабораторной работы. Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Защита лабораторной работы, курсового проекта (работы). Контрольная работа.
МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов	<i>Дифференцированный зачет</i>	Наблюдение за выполнением практических, лабораторной работы. Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Защита лабораторной работы. Контрольная работа.
МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование	<i>Дифференцированный зачет</i>	Наблюдение за выполнением практических, лабораторной работы. Контроль результата выполнения практических работ, самостоятельной работы. Защита лабораторной работы. Контрольная работа.
УП.01.01 Учебная практика	<i>Дифференцированный зачет</i>	Наблюдение за выполнением практических работ. Контроль результата выполнения практических работ.
ПП.01.01 Производственная практика	<i>Дифференцированный зачет</i>	Наблюдение за выполнением работ на производственной практике

Список практических работ по МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов

Практическая работа № 1 «Наблюдение за работой специалистов службы».

Практическая работа № 2 «Анализ наблюдений. Разработка проекта «Я и моя будущая профессиональная деятельность».

Практическая работа № 3 «Возрастные особенности общения. Психологические состояния пострадавших»

Практическая работа № 4 «Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение».

Практическая работа № 5 «Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение».

Семинарское занятия № 6 «Применение приёмов общения с абонентами при различных острых психологических состояниях».

Практические работы № 7 «Способы профилактики, управления, урегулирования и разрешения синдром профессионального выгорания».

Практические работы № 8 «Стресс и стрессовые ситуации в профессиональной деятельности».

Практические работы № 9 «Развитие навыков преодоления профессионального кризиса личности».

Практические работы № 10 «Составьте классификацию основных экстремальных ситуаций в профессиональной деятельности, общественной и повседневной жизни личности».

Практические работы № 11 «Подготовьте макет научно-популярного буклета на тему «Кризисные состояния личности» для проведения просветительской работы среди возможных клиентов психологической службы».

Практическая работа №12 «Приёмы концентрации внимания. Нервно-мышечная релаксация. Комплексное использование приёмов саморегуляции. Самоутверждение. Самодетерминация. Самоактуализация».

Практическая работа № 13 «Тренинг на стрессоустойчивость».

Практическая работа № 14 «Подготовьте реферат по теме «Современные концепции экзистенциального кризиса».

Практическая работа № 15 «Составьте программу психологического сопровождения людей, переживающих возрастной кризис».

Практическая работа №16 «Решение ситуационных задач».

Практическая работа №17 «Влияние социально-психологического климата на адаптационные процессы в коллективе»

Практическая работа №18 «Диагностика социально психологического климата коллектива и уровня социальной адаптации»

Практическая работа №19 «Методика определения групп стрессоустойчивых и стрессонеустойчивых сотрудников».

Практическая работа №20 «Методика изучения механизмов социально-психологических защиты».

Практическая работа №21 сообщение на тему: «Мотивация и удовлетворенность работой и коллективом»

Практическая работа №22 выполнение теста: Самоактуализационный тест Э. Шострома (САТ), тест «Якоря карьеры» Э. Шейн

Практическая работа № 23 «Социально-психологические особенности отношений в коллективе и эффективность управления».

Практическая работа №24 «Решение ситуационных задач».

Практическая работа №25 «Формирование самооценки личности».

Практическая работа №26 «Решение ситуационных задач». «Профилактика конфликтных ситуация».

Семинарское занятие №27 «Значение социально-психологических факторов в достижении успеха в управленческой деятельности».

Лабораторная работы №28 Тест «Уровень мотивации достижения успеха», «Сила воли и внимание», «Сильный ли у вас характер?», «Способны ли вы решить свои проблемы?».

**Задания к итоговой контрольной работе
по МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке
экстренных вызовов
по специальности 20.02.2005 Организация оперативного (экстренного) реагирования
в чрезвычайных ситуациях**

I вариант

1. Психологические критерии отбора.
2. Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций.
3. Особенности телефонной коммуникации при отсутствии визуализации.
4. Группы специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях.
5. Острые стрессовые реакции.

II вариант

1. Психологические особенности в организации работы службы 112.
2. Правила приёма и регистрации вызова, сообщения о происшествиях.
3. Общение с пострадавшими.
4. Психологические задачи, решаемые диспетчером.
5. Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации.

**Перечень вопросов к дифференцированному зачету
по МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке
экстренных вызовов
по специальности 20.02.2005 Организация оперативного (экстренного) реагирования
в чрезвычайных ситуациях**

1. Профессиональное здоровье.
2. Стресс, виды, фазы развития.
3. Стрессогенные ситуации в профессиональной деятельности, механизмы накопления у специалистов оперативных служб, негативные последствия в профессиональной и личной сферах.
4. Профессиональные кризисы.
5. Синдром профессионального выгорания.
6. Психосоматика.
7. Отсроченные реакции на травматический стресс
8. Система мероприятий и принципы психологической профилактики негативных последствий профессионального стресса в оперативных службах МЧС России.
9. Организация труда и отдыха, психогигиена и психопрофилактика нарушений профессионального здоровья.
10. Психологическая поддержка.
11. Психологическое сопровождение.
12. Психологическая реабилитация.
13. Психологические аспекты и особенности работы в составе команды оперативных служб.
14. Принципы работы, критерии эффективности.
15. Мотивация, целенаправленность, структурированность, согласованность, результативность.
16. Адаптация нового сотрудника.
17. Элементы психологии управления.
18. Организованность командной работы.
19. Психологическая поддержка, социально-психологический климат.
20. Культура общения.
21. Кодекс профессиональной этики.
22. Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия.
23. Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов.
24. Приёмы конструктивного общения.

25. Активное слушание. Конфликтное общение. Стратегии бесконфликтного общения.
26. Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации.
27. Острые стрессовые реакции.
28. Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой.
29. Взаимодействие с абонентом суицидентом.
30. Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством.

Тематика курсовых проектов (работ)

1. Профессионально-значимые качества и индивидуально типологические особенности личности сотрудников службы 112.
2. Взаимосвязь мотивированной деятельности и удовлетворённость профессией.
3. Мотивированное поведение как характеристика личности, особенности в профессиональной деятельности.
4. Взаимосвязь личностных характеристик и особенностей профессиональной деятельности.
5. Конфликтология в профессиональной деятельности.
6. Проблемы влияния профессиональной среды на психологическое здоровье.
7. Психологические аспекты отрицательных психических состояний и их психопрофилактика.
8. Особенности морально-психологического климата в коллективе оперативной службы 112.
9. Психологическая подготовка специалистов МЧС России.
10. Профессиональное общение: содержание, структура, этика.
11. Психологические характеристики эмоциональной сферы личности, особенности в профессиональной деятельности.
12. Саморегуляция и самопомощь при работе с экстремальными ситуациями.
13. Профессиональный стресс и особенности эмоционального выгорания в экстремальной ситуации (на материале работников атомной энергетики)
14. Структура экстремального опыта (на примере участников экстремальных игр)
15. Особенности травматического опыта у беспризорников
16. Специфика психологических реакций человека в ситуации автомобильных аварий
17. Связь поиска острых ощущений с рискован поведением
18. Специфика мотивации человека в экстремальной ситуации (на примере экстремальных видов отдыха)
19. Трансформация смысла личности в кризисной ситуации
20. Конструктивная работа личности с травматическим опытом
21. Психологический анализ воспоминаний у узников ГУЛАГа.
22. Анализ психологических реакций людей после теракта (по материалам интервью после взрывов в метро (Москва, 2010))
23. Экстремальность как ситуация жизненного испытания личности
24. Феномен подростковой экстремальности
25. Трансформация смысловых структур жизненного мира человека под воздействием СМИ (на примере освещения военного конфликта в Грузии с Южной Осетией).
26. Трансформация смысла при посттравматических стрессовых расстройствах
27. Трансформация смысла в кризисной ситуации
28. Травматический стресс в детском возрасте
29. Структурирование катастрофического опыта (на примере водителей после аварий)
30. Структура мотивации человека в экстремальной ситуации
31. Смысловая работа личности с экстремальным опытом
32. Анализ нарративов как способа работы личности с травматическим опытом.
33. Особенности проявления страха при вторичной травматизации
34. Первичная и вторичная травматизация детей вынужденных мигрантов
35. Особенности совладания с экстремальным опытом (на материале переживания последствий экономического кризиса)

Список практических работ по МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов:

Практическая работа № 1 «Современное состояние русского языка. Язык и речь. Специфические черты литературного языка. Понятие языковой нормы. Норма и вариант. Стилиевые доминанты официально-делового стиля».

Практическая работа № 2 «Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов Особенности общения с абонентом. Конструктивное общение».

Практическая работа № 3 «Работа на тренажёрах по скоропечатанию».

Практическая работа № 4 «Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов».

Практическая работа № 5 «Порядок работы с прикладными программными средствами».

Практическая работа № 6 «Работа на тренажёрах по скоропечатанию».

Практическая работа № 7 «Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112».

Практическая работа № 8 «Прием и обработка сообщения категории «ДТП».

Практическая работа № 9 «Прием и обработка сообщения категории «103».

Практическая работа № 10 «Прием и обработка сообщения категории «102».

Практическая работа № 11 «Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений».

Практическая работа № 12 «Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101».

Практическая работа № 13 «Прием и обработка сообщения категории «04».

Практическая работа № 14 «Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований».

Практическая работа № 15 «Прием и обработка сообщений, категории «общегородское коммунальной хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб».

Практическая работа № 16 «Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей».

Задания к итоговой контрольной работе по МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов по специальности 20.02.2005 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

I вариант

1. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии)
2. Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов
3. Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов
4. Порядок работы с прикладными программными средствами.
5. Конструктивное общение

II вариант

1. Языковая норма
2. Особенности общения с абонентом
3. Порядок работы с прикладными программными средствами
4. Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов

5. Стилиевые доминанты официально-делового стилиа.

**Перечень вопросов к дифференцированному зачету
по МК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов
по специальности 20.02.2005 Организация оперативного (экстренного) реагирования
в чрезвычайных ситуациях**

1. Современное состояние русского языка.
 2. Язык и речь.
 3. Понятие языковой нормы.
 4. Норма и вариант.
 5. Стилиевые доминанты официально-делового стилиа.
 6. Специфические черты литературного языка.
 7. Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.
 8. Особенности общения с абонентом.
 9. Конструктивное общение.
 10. Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.
 11. Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.
 12. Порядок работы с прикладными программными средствами.
 13. Порядок работы с прикладными программными средствами.
 14. Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов.
 15. Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения.
 16. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.
 17. Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112».
 18. Опрос заявителя для выяснения повода и определения характера обращения заявителя, определения явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц.
 19. Прием и обработка сообщения категории «ДТП».
 20. Прием и обработка сообщения категории «103».
 21. Прием и обработка сообщения категории «102».
 22. Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений.
 23. Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101».
 24. Прием и обработка сообщения категории «04».
 25. Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований».
 26. Прием и обработка сообщений, категории «общегородское коммунальной хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб».
 27. Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей.
- Список практических работ по МК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование:
- Практическая работа № 1 «Район выезда и зона ответственности подразделения».
- Практическая работа № 2 «Приложения к расписанию выезда».
- Практическая работа № 3 «Таблицы высылки подразделений»
- Практическая работа № 4 «Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте».

Практическая работа № 5 «Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении».

Практическая работа № 6 «Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе».

Практическая работа № 7 «Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена».

Практическая работа № 8 «Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе».

Практическая работа № 9 «Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории».

Практическая работа № 10 «Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности».

Практическая работа № 11 «Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений».

Практическая работа № 12 «Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет)».

**Задания к итоговой контрольной работе по МДК.01.03 Характеристика
происшествия, комплексное реагирование
по специальности 20.02.2005 Организация оперативного (экстренного) реагирования
в чрезвычайных ситуациях**

I вариант

1. Район выезда и зона ответственности подразделения. Приложения к расписанию выезда. Таблицы высылки подразделений.
2. Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Район выезда и зона ответственности подразделения.
3. Понятие о аэромобильной группировке и ее применение.
4. Таблицы высылки подразделений территориального пожарно-спасательного гарнизона для тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ.
5. Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения.

II вариант

1. Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС.
2. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте.
3. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте.
4. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте».
5. Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении.

III вариант

1. Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе.
2. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена.
3. Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе.
4. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории.
5. Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре.

IV вариант

1. Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Район выезда и зона ответственности подразделения.
2. Таблицы высылки подразделений территориального пожарно-спасательного гарнизона для тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ.
3. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности.
4. Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений.

5. Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет).

**Перечень вопросов к дифференцированному зачету
МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование
по специальности 20.02.2005 Организация оперативного (экстренного) реагирования
в чрезвычайных ситуациях**

1. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на высотных объектах с возможностью падения с высоты.
2. Алгоритм реагирования на сообщение о попытке суицида.
3. Способы получения сигнала, алгоритм приема диспетчером сообщения.
4. Компьютерная система управления и мониторинга сил и средств гарнизона пожарно-спасательных сил.
5. Общая схема и алгоритм взаимодействия сил и средств гарнизона и аварийных служб городского хозяйства.
6. Район выезда и зона ответственности подразделения. Приложения к расписанию выезда. Таблицы высылки подразделений.
7. Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Район выезда и зона ответственности подразделения.
8. Понятие о аэромобильной группировке и ее применение.
9. Таблицы высылки подразделений территориального пожарно-спасательного гарнизона для тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ.
10. Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения.
11. Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС.
12. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте.
13. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте.
14. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте».
15. Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении.
16. Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе.
17. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена.
18. Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе.
19. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории.
20. Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре.
21. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности.
22. Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений.
23. Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет).

Вопросы к дифференцированному зачету по УП.01.01 Учебная практика

1. Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101» Ознакомление с работой учреждения.
2. Прием и обработка сообщений при аварии на радиационно-опасном объекте.
3. Прием и обработка сообщений при аварии на химически-опасном объекте.
4. Прием и обработка сообщений при о железнодорожной аварии и катастрофе.
5. Прием и обработка сообщений при происшествии в лесной и горно-таежной местности.
6. Прием и обработка сообщений о разрушении зданий и сооружений.
7. Прием и обработка сообщений о происшествии на высотных объектах с возможностью падения с высоты.

Вопросы к дифференцированному зачету по ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности)

1. Инструкция по технике безопасности на рабочем месте и в помещениях учреждения.
2. Должностные регламенты сотрудников учреждений, осуществляющих суточное дежурство.
3. Разработка технологической карты по одному или нескольким видам работ (рабочих мест) в дежурной смене.
4. Аппаратно-программный комплекс, используемый в организации.
5. Количественный и качественный состав сотрудников учреждения: количество сотрудников, их квалификация, распределение по профессиям, система повышения квалификации и профессиональной переподготовки.
6. Составление перечня мероприятий по обеспечению и профилактике безопасных условий труда на рабочих местах и в служебных помещениях.
7. Управленческая документация учреждения.
8. Составление табеля учета рабочего времени.
9. Организация деятельности сотрудников: построение организационной структуры управления дежурной сменой, распределение сменных обязанностей по сотрудникам дежурной смены.
10. Методы мотивации работников, принятых в дежурной смене.
11. Проведение контроля деятельности коллектива дежурной смены.
12. Система менеджмента качества выполняемых работ сотрудниками дежурной смены.
13. Разработка мероприятий по улучшению качества приема и обработки экстренных вызовов (сообщений о происшествиях).
14. Выполнение поручений старшего оперативного дежурного и(или) начальника дежурной смены учреждения по организации деятельности коллектива дежурной смены.

Критерии оценивания ответов на вопросы итоговой контрольной работы по МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов

по специальности 20.02.2005 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

4 Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации
Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания ответа по устному опросу.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически

применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения; за грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания доклада.

В докладе должны быть обозначены проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы. Тема должна быть раскрыта полностью.

Объем доклада должен составлять 3-5 страниц.

Текст доклада выравнивается по ширине, должен быть выполнен шрифтом Times New Roman № 14 через полуторный интервал.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей; левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 16 мм, нижнее – не менее 20 мм. Следует включить режим выравнивание по ширине и автоматический перенос слов. Абзац (отступ) в тексте равен 1,25.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическое описание документов. Общие требования и правила составления», ГОСТ Р 7.0.5—2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления»

Ссылки на литературный источник должны быть правильно оформлены в виде сносок в нижней части страницы (посредством их отделения от основного текста чертой, под которой указывается порядковый номер ссылки арабскими цифрами, фамилия и инициалы автора, полное название (заголовок) источника, место издания, издательство, год издания, страница.). На каждой следующей странице нумерацию ссылок начинают заново (1,2,3...).

«5» (отлично) – выполнены все требования к докладу: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«4» (хорошо) – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«3» (удовлетворительно) – тема доклада освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании текста или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от темы таблицы, в частности, тема освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании; отсутствует логическая последовательность в суждениях; отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – таблица не завершена, обнаруживается существенное непонимание ее темы.

Критерии оценивания опорных конспектов.

«5» (отлично) – аккуратность выполнения, читаемость текста, грамотность (терминологическая и орфографическая), полное раскрытие темы конспекта.

«4» (хорошо) – тема конспекта раскрыта, однако материал изложен недостаточно логично; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая).

«3» (удовлетворительно) – материал изложен недостаточно логично, неаккуратное выполнение, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), тема конспекта раскрыта не в полной мере.

«2» (неудовлетворительно) – материал изложен нелогично, допущены терминологические и орфографические ошибки, неразборчивый почерк, тема конспекта не раскрыта.

Критерии оценивания заданий практических работ.

Практическая работа оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Каждое задание оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания всех заданий оценка соответствует средней.

Критерии оценивания решений задач.

«5» (отлично) – составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе нормативных источников и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом.

«4» (хорошо) – составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор нормативных источников; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

«3» (удовлетворительно) – задание выполнено, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе нормативных источников; задача решена не полностью или в общем виде.

«2» (неудовлетворительно) – задача решена неправильно.

Критерии оценивания тестовых заданий контрольной работы.

«5» (отлично) – 30 верных ответов (100%).

«4» (хорошо) – 22-29 верных ответов (75%-95%).

«3» (удовлетворительно) – 15-21 верных ответов (50%-70%).

«2» (неудовлетворительно) – менее 15 верных ответов (менее 50%).

Критерии оценивания опорных конспектов.

«5» (отлично) – аккуратность выполнения, читаемость текста, грамотность (терминологическая и орфографическая), полное раскрытие темы конспекта.

«4» (хорошо) – тема конспекта раскрыта, однако материал изложен недостаточно логично; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая).

«3» (удовлетворительно) – материал изложен недостаточно логично, неаккуратное выполнение, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), тема конспекта раскрыта не в полной мере.

«2» (неудовлетворительно) – материал изложен нелогично, допущены терминологические и орфографические ошибки, неразборчивый почерк, тема конспекта не раскрыта.

Критерии оценивания ответов на вопросы контрольной работы

Контрольная работа состоит из 2 вариантов, выполняется в письменном виде. Критерии оценивания: 2 полных, раскрытых ответа 100% исполнения – оценка «5»; 1 полный, раскрытый ответ и 1 неполный ответ 80% исполнения – оценка «4»; 1 полный ответ 60% исполнения – оценка «3»; 2 нераскрытых ответа менее 50% исполнения – оценка «2»

Критерии оценивания ответа на вопросы по дифференцированному зачету.

Ответ на вопросы по дифференцированному зачету оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Первый вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

Второй вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

Третий вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания трех вопросов оценка соответствует средней.

- Оценка «Отлично» выставляется студенту, если он ответил на все вопросы и показал глубокое и полное знание и понимание всего объема материала.(90-100 %)

- Оценка «Хорошо» выставляется студенту, если он даёт правильные ответы на все вопросы, допуская незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий.(75-89%)

- Оценка «Удовлетворительно» выставляется студенту, если он излагает материал несистематизированно, имеет пробелы в усвоении материала, допускает ошибки и неточности в использовании научной терминологии. (55-74%)

- Оценка «Неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не усвоил и не раскрыл основное содержание материала. (54% и менее)

Критерии оценивания ответов на вопросы итоговой контрольной работы по МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов и МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование

Ответ на вопрос дифференцированного зачета оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Каждый вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания пяти вопросов оценка соответствует средней.

Критерии оценивания ответов на вопросы дифференцированного зачета по МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов и МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование

Ответ на вопрос по дифференцированному зачету оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Первый вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

Второй вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания вопросов оценка соответствует средней.

Критерии оценивания ответов на вопросы дифференцированного зачета по УП.01.01 Учебная практика

Ответ на вопрос по дифференцированному зачету оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Первый вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

Второй вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания вопросов оценка соответствует средней.

Критерии оценивания ответов на вопросы дифференцированного зачета по ПП.01.01 Производственная практика

«Ответ на вопрос по дифференцированному зачету оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Первый вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

Второй вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания вопросов оценка соответствует средней.

Критерии оценивания ответа по экзаменационному билету.

Ответ по экзаменационному билету оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Первый вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

Второй вопрос максимально оценивается оценкой «5» (отлично).

Задача оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания ответов на вопросы и решения задачи оценка соответствует средней.

3. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие проверке

В результате аттестации по профессиональному модулю комплексная проверка общих и профессиональных компетенций профессионального модуля осуществляется в форме

Планируемые результаты освоения образовательной программы	Этап	Показатели и критерии оценивания результатов обучения				Вид оценочного средства
1.	2.	3.				4.
		неуд.	удовл.	хорошо	отлично	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	1 этап: Знания	Не знает нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ;	Не в полной мере усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания	В целом усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания	В полном объеме усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне	Устный опрос

		основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста,	ия ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского	основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского	обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии	
--	--	---	---	---	--	--

		психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	
--	--	---	---	---	--	--

	2 этап: Умения	Не умеет идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому	Не достаточно научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому	В целом научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому	Полностью научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому	Устный опрос
--	-------------------	--	--	--	--	--------------

		давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахож	ескому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного	давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного	ескому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного	
--	--	---	---	--	---	--

		дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема	местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для	дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема	местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для	
--	--	---	---	---	---	--

		экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практический опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначительными замечаниям и овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решение ситуационных задач</i>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	1 этап: Знания	Не знает нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ);	Не в полной мере усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ);	В целом усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ);	В полном объеме усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов	<i>Устный опрос</i>

		формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортно-инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов,	ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортно-инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных	формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортно-инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов,	(далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортно-инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха,	
--	--	--	---	--	---	--

		опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическ	объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии;	опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическ	водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтол	
--	--	---	--	---	--	--

		ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	огии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения	Не достаточно научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для	В целом научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и формулировать вопросы для	Полностью научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и формулировать вопросы для	Устный опрос

		информаци и, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные	получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать	информаци и, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные	получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать	
--	--	---	--	---	--	--

		информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо вызова,	резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо	информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо вызова,	резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо	
--	--	--	--	--	--	--

		характеристики происхождения, адреса (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	вызова, характеристики происхождения, адреса (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	характеристики происхождения, адреса (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	вызова, характеристики происхождения, адреса (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практический опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначительными замечаниями овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решение ситуационных задач</i>

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	1 этап: Знания	Не знает нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное	Не в полной мере усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное	В целом усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное	В полном объеме усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-	Устный опрос
---	-------------------	---	--	---	--	--------------

		деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния	льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния	деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния	территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния	
--	--	---	---	---	---	--

		пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	еские состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков,	Не достаточно научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных	В целом научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков,	Полностью научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных	Устный опрос

		входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса;	х языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	х языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	
--	--	---	---	---	---	--

		определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека; формулировать данные для регистрации и происшествия на основании	голоса; определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека; формулировать данные для регистрации и происшествия на основании	определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека; формулировать данные для регистрации и происшествия на основании	голоса; определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека; формулировать данные для регистрации и происшествия на основании	
--	--	---	---	---	---	--

		полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;	основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;	полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;	основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;	
--	--	---	---	---	---	--

		набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практический опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначительными замечаниям и овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решение ситуационных задач</i>
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	1 этап: Знания	Не знает нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн	Не в полной мере усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ;	В целом усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн	В полном объеме усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в	<i>Устный опрос</i>

		ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие названия в зоне обслуживан ия ЦОВ; админис тративно- территория льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживан ия ЦОВ; названи я и расположен ие основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производств енных объектов, расположен ных в зоне обслуживан ия ЦОВ; правила русской письменной и устной	основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие названия в зоне обслуживан ия ЦОВ; админис тративно- территория льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживан ия ЦОВ; названи я и расположен ие основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производств енных объектов, расположен ных в зоне обслуживан ия ЦОВ; правила русской письменной	ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие названия в зоне обслуживан ия ЦОВ; админис тративно- территория льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживан ия ЦОВ; названи я и расположен ие основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производств енных объектов, расположен ных в зоне обслуживан ия ЦОВ; правила русской письменной и устной	ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие названия в зоне обслуживан ия ЦОВ; админис тративно- территория льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживан ия ЦОВ; названи я и расположен ие основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производств енных объектов, расположен ных в зоне обслуживан ия ЦОВ; правила русской	
--	--	---	---	---	---	--

		речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекомму-	и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств	речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использова-	письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использова-	
--	--	--	--	---	---	--

		икации, применяемых для приема экстренных вызовов.	телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	икации, применяемых для приема экстренных вызовов.	нии средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологич	Не достаточно научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать	В целом научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологич	Полностью научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать	Устный опрос

		еское состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться	психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться	еское состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться	психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться	
--	--	--	--	--	--	--

		аться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествий на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использ	пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествий на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя;	аться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествий на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя; использ	пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествий на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя;	
--	--	---	---	---	---	--

		овать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	овать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практический опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначительными замечаниями овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решение ситуационных задач</i>
ПК 1.1. Определять характер обращения заявителя, явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а	1 этап: Знания	Не знает нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных	Не в полной мере усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку	В целом усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных	В полном объеме усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и	<i>Устный опрос</i>

также угрозы нарушения правопорядка.		вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение	экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение	вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение	обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и	
--------------------------------------	--	---	--	---	---	--

		основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и	ие основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и	основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и	расположен ие основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и	
--	--	---	--	---	---	--

		чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	ых ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и	Не достаточно научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и	В целом научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и	Полностью научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и	Устный опрос

		следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронны	ия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования,	следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронны	ия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования,	
--	--	--	--	--	--	--

		х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир	электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений;	х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир	электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений;	
--	--	--	--	--	--	--

		овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практич	Не владеет навыками в приеме	С трудностью владеет	Достаточно с незначитель	В полной мере овладел	<i>Решени е ситуаци</i>

	еский опыт	экстренных вызовов	навыками в приеме экстренных вызовов	ными замечаниям и овладел навыками в приеме экстренных вызовов	навыками в приеме экстренных вызовов	онных задач
ПК 1.2. Используй ть аппаратно- программн ые средства либо резервные информаци онные ресурсы для определи я (уточнения) адреса (места) происшеств ия, регистраци и полученны х данных, направлени я вызова в систему информаци онного обслуживан ия населения (при наличии).	1 этап: Знания	Не знает нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие названия в	Не в полной мере усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие	В целом усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие названия в	В полном объеме усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес	Устный опрос

		зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобиль	названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и	зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобиль	кие названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего	
--	--	--	--	--	---	--

		ных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	ных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифицировать язык абонента,	Не достаточно научился идентифицировать язык	В целом научился идентифицировать язык абонента,	Полностью научился идентифицировать язык	Устный опрос

		если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происхождения и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать	абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происхождения и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать	если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происхождения и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать	абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происхождения и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать	
--	--	---	---	---	---	--

		невербальн ые атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов заявителя и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул	овать невербальн ые атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов заявителя и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека;	невербальн ые атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов заявителя и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул	овать невербальн ые атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов заявителя и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека;	
--	--	---	--	---	--	--

		ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с	формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с	ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с	формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с	
--	--	---	---	---	---	--

		использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практич еский опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначитель ными замечаниям и овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решени е ситуаци онных задач</i>
ПК 1.3. Определять необходимо сть привлечени я к реагирован ию на происшеств ие экстренных оперативны х служб (далее - ЭОС), аварийно- восстановит ельных служб (далее - АВС), служб жизнеобесп ечения населения, единых	1 этап: Знания	Не знает нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем	Не в полной мере усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы,	В целом усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем	В полном объеме усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика	<i>Устный опрос</i>

дежурно-диспетчерских служб (далее - ЕДДС) и/или служб, которые не входят в перечень служб, взаимодействующих в системе обеспечения оповещения экстренных служб, но которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (другие службы).	ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположен	применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположен	ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположен	торы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположен
--	--	---	--	---

		ных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет;	расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет;	ных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет;	объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этические нормы общения, речевой и деловой этикет;	
--	--	--	--	--	--	--

		правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулиров	Не достаточно научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю	В целом научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю	Полностью научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю	Устный опрос

		ки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном	формулировки ки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в	ки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном	формулировки ки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в	
--	--	---	---	---	---	--

		виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место)	печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес	виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место)	печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес	
--	--	---	--	---	--	--

		чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	(место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	(место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практич еский опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначитель ными замечаниям и овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решени е ситуаци онных задач</i>
ПК 1.4. Определять необходимо сть оказания справочно-	1 этап: Знания	Не знает нормативны е правовые акты и методическ	Не в полной мере усвоил нормативны е правовые акты и	В целом усвоил нормативны е правовые акты и методическ	В полном объеме усвоил нормативны е правовые	<i>Устный опрос</i>

консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности или привлечение к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС или других служб.		ие документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации	методическое ие документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации	ие документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации	акты и методическое ие документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации	
---	--	--	---	--	--	--

		и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические	Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические	и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические	Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические	
--	--	---	---	---	--	--

		особенност и поведения населения при чрезвычайн ых ситуациях и чрезвычайн ых происшеств иях; основы конфликтол огии; этическ ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекоммун икации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	еские особенност и поведения населения при чрезвычайн ых ситуациях и чрезвычайн ых происшеств иях; основы конфликтол огии; этическ ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекоммун икации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	особенност и поведения населения при чрезвычайн ых ситуациях и чрезвычайн ых происшеств иях; основы конфликтол огии; этическ ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекоммун икации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	психологич еские особенност и поведения населения при чрезвычайн ых ситуациях и чрезвычайн ых происшеств иях; основы конфликтол огии; этическ ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекоммун икации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ; выбирает	Не достаточно научился идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ;	В целом научился идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ; выбирает	Полност ью научился идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ;	Устный опрос

		ь алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров ать вопросы для получения информаци и, находить понятные заявителю формулиров ки, задавать наводящие вопросы; оценива ть и учитывать психологич еское состояние заявителя, корректно противосто ять психологич ескому давлению с его стороны; использ овать невербальн ые атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов заявителя	выбирает ь алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров ать вопросы для получения информаци и, находить понятные заявителю формулиров ки, задавать наводящие вопросы; оценива ть и учитывать психологич еское состояние заявителя, корректно противосто ять психологич ескому давлению с его стороны; использ овать невербальн ые атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов	ь алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров ать вопросы для получения информаци и, находить понятные заявителю формулиров ки, задавать наводящие вопросы; оценива ть и учитывать психологич еское состояние заявителя, корректно противосто ять психологич ескому давлению с его стороны; использ овать невербальн ые атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов заявителя	выбирает ь алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров ать вопросы для получения информаци и, находить понятные заявителю формулиров ки, задавать наводящие вопросы; оценива ть и учитывать психологич еское состояние заявителя, корректно противосто ять психологич ескому давлению с его стороны; использ овать невербальн ые атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов	
--	--	---	--	---	--	--

		и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская	заявителя и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не	и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская	заявителя и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не	
--	--	---	--	---	--	--

		собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее	допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью	собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее	допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью	
--	--	--	--	--	--	--

		100 символов в минуту.	не менее 100 символов в минуту.	100 символов в минуту.	не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практич еский опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначитель ными замечаниям и овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решени е ситуаци онных задач</i>
ПК 1.5. Определять необходимо сть присвоения происшеств ию признака чрезвычайн ой ситуации (ЧС) и автоматизи рованной передачи данных о нем в центр управления кризисным и ситуациями субъекта Российской Федерации (далее - ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС в соответстви и с соглашения ми и регламента ми информаци онного взаимодейс твия структур.	1 этап: Знания	Не знает нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне	Не в полной мере усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк	В целом усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне	В полном объеме усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой	<i>Устный опрос</i>

		обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии	туре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии	обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии	инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики;	
--	--	---	---	---	--	--

		детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобиль ных групп граждан; основн ые психологич еские состояния пострадавш их и потерпевши х; психологич еские особенност и поведения населения при чрезвычайн ых ситуациях и чрезвычайн ых происшеств иях; основы конфликтол огии; этическ ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекоммун икации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобиль ных групп граждан; основн ые психологич еские состояния пострадавш их и потерпевши х; психологич еские особенност и поведения населения при чрезвычайн ых ситуациях и чрезвычайн ых происшеств иях; основы конфликтол огии; этическ ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекоммун икации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобиль ных групп граждан; основн ые психологич еские состояния пострадавш их и потерпевши х; психологич еские особенност и поведения населения при чрезвычайн ых ситуациях и чрезвычайн ых происшеств иях; основы конфликтол огии; этическ ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекоммун икации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобиль ных групп граждан; основн ые психологич еские состояния пострадавш их и потерпевши х; психологич еские особенност и поведения населения при чрезвычайн ых ситуациях и чрезвычайн ых происшеств иях; основы конфликтол огии; этическ ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекоммун икации, применяем ых для приема	
--	--	--	---	--	--	--

			вызовов.		экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров ать вопросы для получения информаци и, находить понятные заявителю формулиров ки, задавать наводящие вопросы; оценива ть и учитывать психологич еское состояние заявителя, корректно противосто ять	Не достаточно научился идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров ать вопросы для получения информаци и, находить понятные заявителю формулиров ки, задавать наводящие вопросы; оценива ть и учитывать психологич еское состояние заявителя, корректно противосто ять	В целом научился идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров ать вопросы для получения информаци и, находить понятные заявителю формулиров ки, задавать наводящие вопросы; оценива ть и учитывать психологич еское состояние заявителя, корректно противосто ять	Полност ью научился идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров ать вопросы для получения информаци и, находить понятные заявителю формулиров ки, задавать наводящие вопросы; оценива ть и учитывать психологич еское состояние заявителя, корректно противосто ять	Устный опрос

		психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района	ять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения	психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения	ять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения	
--	--	---	--	--	--	--

		возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем	я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства,	возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем	я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства,	
--	--	---	--	---	--	--

		ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практич еский опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначитель ными замечаниям и овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решени е ситуаци онных задач</i>
ПК 3.1. Определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информаци и и/или рекомендац ий по правилам поведения на месте происшеств ия, необходим ых для	1 этап: Знания	Не знает нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов	Не в полной мере усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных	В целом усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов	В полном объеме усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки	<i>Устный опрос</i>

самостояте льного предотвращ ения (преодолен ия) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопоряд ку.		(далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие названия в зоне обслуживан ия ЦОВ; админис тративно- территория льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживан ия ЦОВ; названи я и расположен ие основных мест массового пребывания людей, зон отдыха,	вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие названия в зоне обслуживан ия ЦОВ; админис тративно- территория льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживан ия ЦОВ; названи я и расположен ие основных мест массового пребывания людей, зон	(далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие названия в зоне обслуживан ия ЦОВ; админис тративно- территория льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживан ия ЦОВ; названи я и расположен ие основных мест массового пребывания людей, зон отдыха,	экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основн ые сведения о транспортн ой инфраструк туре в зоне обслуживан ия ЦОВ; основн ые географичес кие названия в зоне обслуживан ия ЦОВ; админис тративно- территория льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживан ия ЦОВ; названи я и расположен ие основных мест массового пребывания	
---	--	--	--	--	--	--

		водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликто-	отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы	водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликто-	людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях;	
--	--	--	---	--	--	--

		огии; этич е нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекомму никации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	конфликт огии; этич е нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекомму никации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	огии; этич е нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекомму никации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	основы конфликт огии; этич е нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекомму никации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ; выбира ть алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров ать вопросы	Не достаточно научился идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ; выбира ть алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров	В целом научился идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ; выбира ть алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров ать вопросы	Полност ью научился идентифици ровать язык абонента, если абонент разговарива ет на одном из иностранны х языков, входящих в перечень языков, обслуживае мых ЦОВ; выбира ть алгоритм опроса заявителя в зависимост и от типа происшеств ия и следовать ему; кратко и понятно формулиров	Устный опрос

		для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать	ать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам;	для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать	ать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам;	
--	--	--	---	--	---	--

		овать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествий на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по	использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествий на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по	овать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествий на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по	использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшего человека; формулировать данные для регистрации и происшествий на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений; фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по	
--	--	--	---	--	---	--

		существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	сведения по существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	сведения по существо вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практич еский опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначитель ными замечаниям и овладел навыками в приеме экстренных	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решени е ситуаци онных задач</i>

				ВЫЗОВОВ		
ПК 3.3. Осуществлять взаимодействие с заявителем с целью передачи необходимой справочной информации и/или рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку, и информирования о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций.	1 этап: Знания	Не знает нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территория	Не в полной мере усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-	В целом усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-	В полном объеме усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; админис	Устный опрос

		льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические	территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические	льное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические	тративно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные	
--	--	---	---	---	--	--

		состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое общение, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	еские состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое общение, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое общение, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое общение, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных	Не достаточно научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из	В целом научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных	Полностью научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из	Устный опрос

		х языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости и от типа происшествий и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	иностранные х языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости и от типа происшествий и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию,	х языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости и от типа происшествий и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	иностранные х языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости и от типа происшествий и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию,	
--	--	--	---	--	---	--

		голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов заявителя и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на	темп, силу голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов заявителя и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств	голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов заявителя и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на	темп, силу голоса; определ ять адрес (место) происшеств ия со слов заявителя и/или с использова нием систем позиционир ования, электронны х и печатных карт, по ориентирам и объектам; использ овать резервные информаци онные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно- программн ых средств); пользо ваться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств	
--	--	--	---	--	---	--

		основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей	ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей	основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей	ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей	
--	--	---	---	---	---	--

		телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практич еский опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначитель ными замечаниям и овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решени е ситуаци онных задач</i>
ПК 3.6. Координир овать действия заявителя и специалист ов других служб в процессе предоставл ения заявителю рекомендац ий по правилам поведения на месте происшеств ия до прибытия сил реагирован ия ЭОС, АВС и/или других служб (при необходимо сти).	1 этап: Знания	Не знает нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ;	Не в полной мере усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ;	В целом усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ;	В полном объеме усвоил нормативны е правовые акты и методическ ие документы, регламенти рующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов (далее - ЦОВ); формал изованные классифика торы, применяем ые в рамках приема и обработки экстренных	<i>Устный опрос</i>

		основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной	ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской	основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила русской письменной	вызовов в ЦОВ; основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ; основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ; административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ; названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ; правила	
--	--	--	---	--	---	--

		и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств	письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств	и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при использовании средств	русской письменной и устной речи; основы паралингвистики; основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан; основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности и поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях; основы конфликтологии; этическое нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезопасности при	
--	--	---	--	---	--	--

		телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	нии средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.	
	2 этап: Умения	Не умеет идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать	Не достаточно научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать	В целом научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать	Полностью научился идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирает алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему; кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы; оценивать и учитывать	Устный опрос

		психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств);	учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств);	психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств);	учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны; использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; определять адрес (место) происхождения со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам; использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств);	
--	--	---	---	---	---	--

		пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя;	ых средств); пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные	пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные заявителя;	ых средств); пользов аться топографич еской картой для определени я района возможного местонахож дения потерявшег ося человека; формул ировать данные для регистраци и происшеств ия на основании полученной от заявителя информаци и, не допуская собственно й интерпрета ции полученных сведений; фиксир овать одновремен но с опросом заявителя сведения по существу вызова, характерист ики происшеств ия, адрес (место) чрезвычайн ого события, контактные данные	
--	--	--	--	--	--	--

		использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	заявителя; использ овать аппаратно- программн ые средства, применяем ые для приема экстренных вызовов; управля ть вызовом с использова нием функционал ьных возможност ей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	
	3 этап: Иметь практич еский опыт	Не владеет навыками в приеме экстренных вызовов	С трудностью владеет навыками в приеме экстренных вызовов	Достаточно с незначитель ными замечаниям и овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решени е ситуаци онных задач</i>

4. Структура контрольно-оценочных средств, для экзамена по модулю

4.1. Перечень вопросов, выносимых на экзамен по модулю:

1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб.
2. Группы специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях.
3. Психологические задачи, решаемые диспетчером. Профессиональное становление, профилактика профессионального стресса.
4. Типология ситуаций. Стадии развития. Влияние сложных ситуаций на психику человека.
5. Психофизиологические особенности участников экстремальных ситуаций.
6. Группы пострадавших в чрезвычайных ситуациях.

7. Психологические состояния пострадавших, эмоции и особенности поведения (индивидуально-типологические, возрастные, этнокультурные).
8. Приём, обработка, оповещение экстренных оперативных служб жизнеобеспечения населения.
9. Порядок взаимодействия с пострадавшими.
10. Психологические особенности и алгоритм действий дежурных диспетчеров при получении информации об угрозе или возникновении сложной ситуации. Обеспечение дистанционной психологической поддержки обратившимся.
11. Оперативность получения, обработки и передачи информации. Алгоритмы действий.
12. Искажение информации, устранение барьеров общения. Культура профессиональной речи.
13. Предупреждение панических настроений.
14. Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия.
15. Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов.
16. Приёмы конструктивного общения. Активное слушание. Конфликтное общение. Стратегии бесконфликтного общения.
17. Острые стрессовые реакции.
18. Стресс, виды, фазы развития. Стрессогенные ситуации в профессиональной деятельности, механизмы накопления у специалистов оперативных служб, негативные последствия в профессиональной и личной сферах.
19. Профессиональные кризисы. Синдром профессионального выгорания. Психосоматика. Отсроченные реакции на травматический стресс
20. Система мероприятий и принципы психологической профилактики негативных последствий профессионального стресса в оперативных службах МЧС России.
21. Организация труда и отдыха, психогигиена и психопрофилактика нарушений профессионального здоровья.
22. Психологическая поддержка. Психологическое сопровождение. Психологическая реабилитация.
23. Психологические аспекты и особенности работы в составе команды оперативных служб.
24. Принципы работы, критерии эффективности. Мотивация, целенаправленность, структурированность, согласованность, результативность.
25. Элементы психологии управления.
26. Организованность командной работы. Психологическая поддержка, социально-психологический климат.
27. Культура общения. Кодекс профессиональной этики.
28. Современное состояние русского языка. Язык и речь.
29. Понятие языковой нормы. Норма и вариант.
30. Стилиевые доминанты официально-делового стиля.
31. Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.
32. Особенности общения с абонентом. Конструктивное общение.
33. Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.
34. Порядок работы с прикладными программными средствами.
35. Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов.
36. Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения.
37. Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов.

38. Порядок функционирования муниципальных казенных учреждений Единая дежурно-диспетчерская служба

39. Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Район выезда и зона ответственности подразделения.

40. Понятие о аэромобильной группировке и ее применение.

41. Приложения к расписанию выезда. Таблицы высылки подразделений.

42. Приложения к расписанию выезда. Таблицы высылки подразделений территориального пожарно-спасательного гарнизона для тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ.

43. Способы получения сигнала, алгоритм приема диспетчером сообщения.

44. Компьютерная система управления и мониторинга сил и средств гарнизона пожарно-спасательных сил.

45. Общая схема и алгоритм взаимодействия сил и средств гарнизона и аварийных служб городского хозяйства.

4.2. Практические задания:

1. Разъяснить правила опроса заявителя, определение повода обращения, уточнение и детализация, принятие решения о привлечении экстренных оперативных и/или аварийных служб.

2. Разъяснить правила приёма вызова в случае его последующей переадресации.

3. Разъяснить правила приёма вызова в случае отсутствия возможности переадресации.

4. Разъяснить правила приёма вызова в случае комплексного реагирования.

5. Разъяснить порядок взаимодействия с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации.

6. Разъяснить порядок взаимодействия с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой.

7. Разъяснить порядок взаимодействия с абонентом суицидентом.

8. Разъяснить порядок взаимодействия с абонентом с предполагаемым психическим расстройством.

9. Разъяснить алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения.

10. Разъяснить алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС.

11. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте.

12. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте.

13. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении.

14. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе.

15. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена.

16. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе.

17. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории.

18. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре.

19. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности.

20. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений.

21. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет).

22. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на высотных объектах с возможностью падения с высоты.
23. Разъяснить алгоритм реагирования на сообщение о попытке суицида.