

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сыров Игорь Арапович
Должность: Директор
Дата подписания: 28.03.2025
16:45:42
Идентификатор программы: 664d7e9f6417f5886cf0626a198149ad36

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

Стерлитамакский филиал

Колледж

Рабочая программа профессионального модуля

Наименование
профессионального
модуля

ПМ.01 Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)

Профессиональный цикл, обязательная часть

цикл дисциплины и его часть

специальность

20.02.05

Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях

код

наименование специальности

квалификация

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Год начала подготовки
2025

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

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
1.1. Область применения рабочей программы.....	3
1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы.....	3
1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	3
1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы	7
2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля.....	10
3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ	28
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	28
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	28
4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля	28
4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля.....	28
4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения профессионального модуля ...	29
4.2.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по профессиональному модулю, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	29
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	30
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	45

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС для специальности: 20.02.2005 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях (укрупнённая группа специальностей 20.00.00 Техносферная безопасность и природообустройство), для обучающихся очной формы обучения.

Рабочая программа разработана с учетом *Профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»*, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «06» октября 2021 г. № 681н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации «01» ноября 2021 г. регистрационный № 65675).

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль относится к профессиональному циклу, входящей в обязательную часть ППССЗ.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности: «Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)», «Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии», «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	<i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i>
ОК 02.	<i>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</i>
ОК 03.	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</i>
ОК 04.	<i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</i>

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	<i>Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях).</i>
ПК 1.1.	<i>Определять характер обращения заявителя, явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка.</i>
ПК 1.2	<i>Использовать аппаратно-программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации полученных данных, направления вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии).</i>
ПК 1.3	<i>Определять необходимость привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных служб (далее - ЭОС), аварийно-восстановительных служб (далее - АВС), служб жизнеобеспечения населения, единых дежурно-</i>

	<i>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).</i>
<i>ПК 1.4</i>	<i>Определять необходимость оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности или привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС или других служб.</i>
<i>ПК 1.5</i>	<i>Определять необходимость присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее - ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур.</i>
<i>ПК 3.1</i>	<i>Определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку.</i>
<i>ПК 3.3</i>	<i>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.</i>
<i>ПК 3.6</i>	<i>Координировать действия заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС, АВС и/или других служб (при необходимости).</i>

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт в	приеме экстренных вызовов.
уметь	идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирать 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; 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 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; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.
знать	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 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.

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы (всего часов по ПМ)	588
Во взаимодействии с преподавателем (всего по ПМ)	334
в том числе:	
лекции, уроки	106
Самостоятельная работа	242
практические занятия	182
лабораторные занятия	6
консультация	6
семинар	4
курсовая работа (проект)	20
Практика	
в том числе:	
учебная практика	36
производственная практика	108
Экзамен по модулю	12

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Очная форма обучения											
Коды общих и профессиона льных компетенций	Наимено вания разделов профессиона льного модуля (МДК)	Объем образов ательн ой програ ммы	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самосто ятельная работа	Консульт ации	Промежу точная аттестац ия
			Обучение по МДК, в час.				Практики				
			Всего, часов	В том числе , лекци и, в час.	В том числе, лаборатор ных и практичес ких занятий, семинарск их занятий, в час.	Курсовы х работ (проектов)	Учебная практика, в час.	Производствен ная практика, в час.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.	МДК.01.01 Психологиче ская подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов	136	122	42	60	20			12	2	
ОК 01., ОК 02.,	МДК.01.02 Прием и	112	98	42	56				12	2	

ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.	обработка экстренных вызовов										
ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.	МДК.01.03 Характерист ика происшестви я, комплексное реагировани е	113	98	22	76				13	2	
ОК 01, ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.	УП.01.01 Учебная практика	108					108				
ОК 01, ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.,	ПП.01.01 Производств енная практика	108						108			

ПК 1.5.											
	Промежуточ ная аттестация	6									6
	Всего:	583	318	106	192	20	108	108	37	6	6

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Очная форма обучения			
Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала	Объем часов	Освоение компетенции
1	2	3	4
МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов		136	
III семестр			
Раздел 1. Профессиограмма специальности			
Тема 1.1. Психологические критерии отбора	Содержание 1. Психологическая составляющая деятельности 2. Квалификационные требования 3. Профессионально-значимые качества специалиста. 4. Функциональные обязанности.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 1 «Наблюдение за работой специалистов службы».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
Тема 1.2. Психологические особенности организации работы службы 112	Содержание 1. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб. 2. Группы специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. 3. Психологические задачи, решаемые диспетчером. 4. Профессиональное становление, профилактика профессионального стресса	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 2 «Анализ наблюдений. Разработка проекта «Я и моя будущая профессиональная деятельность».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.

Раздел 2. Психологическая подготовка к деятельности в экстремальных ситуациях.			
Тема 2.1. Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций	Содержание 1. Типология ситуаций. Стадии развития. Влияние сложных ситуаций на психику человека. 2. Психофизиологические особенности участников экстремальных ситуаций. 3. Группы пострадавших в чрезвычайных ситуациях. 4. Психологические состояния пострадавших, эмоции и особенности поведения (индивидуально-типологические, возрастные, этнокультурные).	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 3 «Возрастные особенности общения. Психологические состояния пострадавших»	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
Тема 2.2. Правила приёма и регистрации вызова, сообщения о происшествиях	Содержание 1. Приём, обработка, оповещение экстренных оперативных служб жизнеобеспечения населения. 2. Порядок взаимодействия с пострадавшими. 3. Психологические особенности и алгоритм действий дежурных диспетчеров при получении информации об угрозе или возникновении сложной ситуации. Обеспечение дистанционной психологической поддержки обратившимся.	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.

Тема 2.3. Особенности телефонной коммуникации при отсутствии визуализации	Содержание 1. Оперативность получения, обработки и передачи информации. Алгоритмы действий. 2. Правила опроса заявителя, определение повода обращения, уточнение и детализация, принятие решения о привлечении экстренных оперативных и/или аварийных служб. 3. Правила приёма вызова в случае его последующей переадресации. 4. Правила приёма вызова в случае отсутствия возможности переадресации. 5. Правила приёма вызова в случае комплексного реагирования. 6. Искажение информации, устранение барьеров общения. Культура профессиональной речи. 7. Предупреждение панических настроений.	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 4 «Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
Тема 2.4. Общение с пострадавшими	Содержание 1. Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия. 2. Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов. 3. Приёмы конструктивного общения. Активное слушание. Конфликтное общение. Стратегии бесконфликтного общения. 4. Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации. Острые стрессовые реакции. 5. Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой. 6. Взаимодействие с абонентом суицидентом. 7. Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством.	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика семинарского занятия Практическая работа № 5 «Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1.,

			ПК 3.3., ПК 3.6.
Итоговая контрольная работа Выполнение итоговой контрольной работы		2	
IV семестр			
Раздел 3. Профессиональное здоровье специалистов оперативной службы.			
Тема Профессиональный стресс	3.1. Содержание 1. Профессиональное здоровье. 2. Стресс, виды, фазы развития. Стрессогенные ситуации в профессиональной деятельности, механизмы накопления у специалистов оперативных служб, негативные последствия в профессиональной и личной сферах. 3. Профессиональные кризисы. Синдром профессионального выгорания. Психосоматика. Отсроченные реакции на травматический стресс	6	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практические работы № 6 «Применение приёмов общения с абонентами при различных острых психологических состояниях».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практические работы № 7 «Способы профилактики, управления, урегулирования и разрешения синдром профессионального выгорания».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практические работы № 8 «Стресс и стрессовые ситуации в профессиональной деятельности».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.

	Тематика практических занятий Практические работы № 9 «Развитие навыков преодоления профессионального кризиса личности».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практические работы № 10 «Составьте классификацию основных экстремальных ситуаций в профессиональной деятельности, общественной и повседневной жизни личности».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практические работы № 11 «Подготовьте макет научно-популярного буклета на тему «Кризисные состояния личности» для проведения просветительской работы среди возможных клиентов психологической службы».	2	
Тема 3.2. Профилактика профессионального стресса	Содержание 1. Система мероприятий и принципы психологической профилактики негативных последствий профессионального стресса в оперативных службах МЧС России. 2. Организация труда и отдыха, психогигиена и психопрофилактика нарушений профессионального здоровья. 3. Психологическая поддержка. Психологическое сопровождение. Психологическая реабилитация.	6	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №12 «Приёмы концентрации внимания. Нервно-мышечная релаксация. Комплексное использование приёмов саморегуляции. Самоутверждение. Самодетерминация. Самоактуализация».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.

	Тематика практических занятий Практическая работа № 13 «Тренинг на стрессоустойчивость».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 14 «Подготовьте реферат по теме «Современные концепции экзистенциального кризиса».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 15 «Составьте программу психологического сопровождения людей, переживающих возрастной кризис».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №16 «Решение ситуационных задач».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №17 «Влияние социально-психологического климата на адаптационные процессы в коллективе»	2	
Раздел 4. Психологические особенности работы в коллективе.			

Тема 4.1. Личность в коллективе	Содержание 1. Психологические аспекты и особенности работы в составе команды оперативных служб. 2. Принципы работы, критерии эффективности. Мотивация, целенаправленность, структурированность, согласованность, результативность. 3. Адаптация нового сотрудника.	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №18 «Диагностика социально психологического климата коллектива и уровня социальной адаптации»	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №19 «Методика определения групп стрессоустойчивых и стрессонеустойчивых сотрудников».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №20 «Методика изучения механизмов социально-психологических защиты».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №21 сообщение на тему: «Мотивация и удовлетворенность работой и коллективом»	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №22 выполнение теста: Самоактуализационный тест Э.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04.,

	Шострома (САТ), тест «Якоря карьеры» Э. Шейн		ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
Тема 4.2. Сплочённость в коллективной работе	Содержание 1. Элементы психологии управления. 2. Организованность командной работы. Психологическая поддержка, социально-психологический климат. 3. Культура общения. Кодекс профессиональной этики.	6	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 23 «Социально-психологические особенности отношений в коллективе и эффективность управления».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №24 «Решение ситуационных задач».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №25 «Формирование самооценки личности».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Тематика практических занятий Практическая работа №26 «Решение ситуационных задач». «Профилактика конфликтных ситуация».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Семинарское занятие «Значение социально-психологических факторов в достижении успеха в управленческой деятельности».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2.,

			ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
	Лабораторная работа Тест на выявления «Уровень мотивации достижения успеха», «Сила воли и внимание», «Сильный ли у вас характер?», «Способны ли вы решить свои проблемы?».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
Консультация		2	
Курсовая работа (проект)		20	
Дифференцированный зачет		2	
Самостоятельная работа при изучении МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов 1. Подготовить опорный конспект на тему: «Структура и задачи психологической подготовки спасателей». 2. Подготовить опорный конспект на тему: «Правила поведения людей и психологическая безопасность в различных ситуациях экстремального характера». 3. Подготовить опорный конспект на тему: «Психологическая помощь населению и спасателям в зоне действия чрезвычайной ситуации». 4. Подготовить опорный конспект на тему: «Межведомственное взаимодействие при оказании психотерапевтической, психологической и психиатрической помощи пострадавшим при ЧС». 5. Подготовить опорный конспект на тему: «Психологические особенности поведения населения в чрезвычайных ситуациях».		12	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5, ПК 3.1., ПК 3.3., ПК 3.6.
МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов		112	
III семестр			
Раздел 1. Правила приема и отработки вызова. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова			
Тема 1.1. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии)	Содержание 1. Современное состояние русского языка. 2. Язык и речь.	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.2. Языковая норма	Содержание 1. Понятие языковой нормы. 2. Норма и вариант.	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2.,

			ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.3. Стилиевые доминанты официально-делового стиля.	Содержание 1. Стилиевые доминанты официально-делового стиля.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий 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 тренажерах по скоропечатанию».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.4. Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов	Содержание 1. Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.5. Особенности общения с абонентом	Содержание 1. Особенности общения с абонентом	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.6. Конструктивное общение	Содержание 1. Конструктивное общение	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Раздел 2. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова			
Тема 2.1. Описание	Содержание	2	ОК 01., ОК 02.,

специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов	1. Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.		ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 4 «Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.2. Порядок работы с прикладными программными средствами	Содержание 1. Порядок работы с прикладными программными средствами	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 5 «Порядок работы с прикладными программными средствами».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 6 «Работа на тренажёрах по скоропечатанию».	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Итоговая контрольная работа Выполнение итоговой контрольной работы		2	
IV семестр			
Раздел 3. Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб			
Тема 3.1. Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов.	Содержание 1. Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов.	8	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 3.2. Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для	Содержание 1. Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения	8	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4.,

принятия решения			ПК 1.5.
Тема 3.3. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	Содержание 1. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.	6	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 7 «Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Лабораторная работа Опрос заявителя для выяснения повода и определения характера обращения заявителя, определения явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 8 «Прием и обработка сообщения категории «ДТП».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 9 «Прием и обработка сообщения категории «103».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 10 «Прием и обработка сообщения категории «102».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий 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».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 12 «Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04.,

	возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101».		ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 13 «Прием и обработка сообщения категории «04».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 14 «Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 15 «Прием и обработка сообщений, категории «общегородское коммунальное хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 16 «Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей».	6	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Консультация		2	
Дифференцированный зачет		2	
Самостоятельная работа при изучении МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов 1. Подготовить опорный конспект на тему: «Специфические черты литературного языка». 2. Подготовить опорный конспект на тему: «Порядок функционирования муниципальных казенных учреждений Единая дежурно-диспетчерская служба».		12	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование		113	
III семестр			
Раздел 1. Сбор информации и алгоритмы реагирования			

Тема 1.1. Район выезда и зона ответственности подразделения	Тематика практических занятий Практическая работа № 1 «Район выезда и зона ответственности подразделения».	10	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.2. Приложения к расписанию выезда	Тематика практических занятий Практическая работа № 2 «Приложения к расписанию выезда».	10	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 1.3. Таблицы высылки подразделений	Тематика практических занятий Практическая работа № 3 «Таблицы высылки подразделений»	8	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Итоговая контрольная работа Выполнение итоговой контрольной работы		2	
IV семестр			
Раздел 2. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств. Алгоритм реагирования по видам происшествий			
Тема 2.1. Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Приложения к расписанию выезда. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств	Содержание 1. Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Район выезда и зона ответственности подразделения. 2. Понятие о аэромобильной группировке и ее применение. 3. Приложения к расписанию выезда. Таблицы высылки подразделений. 4. Приложения к расписанию выезда. Таблицы высылки подразделений территориального пожарно-спасательного гарнизона для тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.2. Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения. Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и	Содержание 1. Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения. 2. Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.

ЦУКС			
Тема 2.3. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте	Содержание 1. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. 2. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 4 «Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.4. Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении	Содержание 1. Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 5 «Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.5. Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе	Содержание 1. Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 6 «Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.6. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена	Содержание 1. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 7 «Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04.,

	объектах метрополитена».		ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.7. Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе	Содержание 1. Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 8 «Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.8. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории	Содержание 1. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 9 «Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.9. Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности	Содержание 1. Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. 2. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 10 «Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности».	8	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.10. Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений	Содержание 1. Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений.	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.

	Тематика практических занятий Практическая работа № 11 «Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений».	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Тема 2.11. Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет).	Содержание 1. Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет).	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
	Тематика практических занятий Практическая работа № 12 «Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет)».	6	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
Консультация		2	
Дифференцированный зачет		2	
Самостоятельная работа при изучении МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование 1. Подготовить опорный конспект на тему: «Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на высотных объектах с возможностью падения с высоты». 2. Подготовить опорный конспект на тему: «Алгоритм реагирования на сообщение о попытке суицида». 3. Подготовить опорный конспект на тему: «Способы получения сигнала, алгоритм приема диспетчером сообщения». 4. Подготовить опорный конспект на тему: «Компьютерная система управления и мониторинга сил и средств гарнизона пожарно-спасательных сил». 5. Подготовить опорный конспект на тему: «Общая схема и алгоритм взаимодействия сил и средств гарнизона и аварийных служб городского хозяйства».		13	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.
УП.01.01 Учебная практика Виды работ: 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.		108	ОК 01, ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5.

8 Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.		
ПП.01.01 Производственная практика Виды работ: 1. Ознакомление с работой учреждения. 2. Изучение взаимодействия структурных подразделений учреждения. 3. Изучение инструкций по технике безопасности на рабочем месте и в помещениях учреждения. 4. Изучение должностных регламентов сотрудников учреждения, осуществляющих суточное дежурство. 5. Разработка технологической карты по одному или нескольким видам работ (рабочих мест) в дежурной смене. 6. Изучение аппаратно-программного комплекса, используемого в организации. 7. Изучение количественного и качественного состава сотрудников учреждения: количество сотрудников, их квалификация, распределение по профессиям, система повышения квалификации и профессиональной переподготовки. 8. Составление перечня мероприятий по обеспечению и профилактике безопасных условий труда на рабочих местах и в служебных помещениях. 9. Ознакомление и изучение управленческой документации учреждения. 10. Составление табеля учета рабочего времени. 11. Организация деятельности сотрудников: построение организационной структуры управления дежурной сменой, распределение сменных обязанностей по сотрудникам дежурной смены. 12. Изучение методов мотивации работников, принятых в дежурной смене. 13. Изучение и проведение контроля деятельности коллектива дежурной смены. 14. Изучение и оценка системы менеджмента качества выполняемых работ сотрудниками дежурной смены. 15. Разработка мероприятий по улучшению качество приема и обработки экстренных вызовов (сообщений о происшествиях). 16. Выполнение поручений старшего оперативного дежурного и(или) начальника дежурной смены учреждения по организации деятельности коллектива дежурной смены. 17. Составление отчета о прохождении практики в соответствии с выданным заданием.	108	ОК 01, ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5
Промежуточная аттестация (экзамен по модулю)	6	
Всего	583	

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

– включает контрольные задания и критерии их оценки, а также описания форм и процедур для экзамена по модулю по ПМ, предназначен для определения качества освоения обучающимися профессионального модуля (готовность к выполнению вида профессиональной деятельности, владение ПК и ОК). Фонд оценочных средств по профессиональному модулю представлен в Приложении № 2.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля требует наличия аудитории для проведения занятий лекционного типа и уроков, аудитории для проведения занятий семинарского типа, учебной аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, учебной аудитории текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, помещения для воспитательной работы, лаборатории информационных технологий в профессиональной деятельности.

Оборудование учебного кабинета: учебная мебель, доска.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля

4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля

Основная учебная литература:

1. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 437 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/489728> (дата обращения: 31.03.2022).
2. Садовская В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 169 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/491244> (дата обращения: 31.03.2022).
3. Чернова Г. Р. Социальная психология: учебник для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 187 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/494461> (дата обращения: 31.03.2022).

Дополнительная учебная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 463 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/489869> (дата обращения: 31.03.2022).
2. Болотова А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 272 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/491108> (дата обращения: 31.03.2022).
3. Леонов Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования. — М.: Юрайт, 2022. — 193 с.: [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/bcode/494394> (дата обращения: 31.03.2022).

4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения профессионального модуля

	Наименование электронной библиотечной системы
1.	Договор на доступ к ЭБС ZNANIUM.COM между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Знаниум» от 12.07.2021
2.	Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/22-эбс от 04.03.2022
3.	Договор на доступ к ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № ОГЗ-114 от 28.09.2022
4.	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № ОГЗ-145 от 01.10.2021
5.	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № ОГЗ-146 от 01.10.2021
6.	Соглашение о сотрудничестве между БашГУ и издательством «Лань» № 141 от 01.10.2021
7.	ЭБС «ЭБ БашГУ», бессрочный договор между БашГУ и ООО «Открытые библиотечные системы» № 095 от 01.09.2014 г.
8.	Договор на доступ к электронным научным периодическим изданиям между БашГУ и РУНЭБ № ОГЗ-512 от 20.12.2021
9.	Договор на БД диссертаций между БашГУ и РГБ №095/04/0045-1254 от 02.07.2021
10.	Договор о подключении к НЭБ и о предоставлении доступа к объектам НЭБ между БашГУ в лице директора СФ БашГУ с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1438-П от 11.06.2019

№	Адрес (URL)	Описание страницы
1.	http://ivo.garant.ru/#/startpage:0	Интернет версия системы «Гарант»
2.	http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home&utm_csource=online&utm_cmedium=button	Интернет версия системы «КонсультантПлюс»
3.	https://www.mchs.gov.ru	Официальный сайт Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

4.2.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по профессиональному модулю, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Наименование программного обеспечения
Microsoft Windows 7 Professional
Office Standard 2007 Russian OpenLicensePackNoLevelAcademic
КонсультантПлюс

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

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

Стерлитамакский филиал

Колледж

Календарно-тематический план

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

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 2022

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Кол-во часов	Календарные сроки изучения (план)	Вид занятия	Домашнее задание
МДК.01.01 Психологическая подготовка специалиста по приему и обработке экстренных вызовов					
III семестр					
Раздел 1. Профессиограмма специальности					
1.	Психологические критерии отбора	2/2	Сентябрь	Лекция	Выучить конспект
2.	Наблюдение за работой специалистов службы	2/4	Сентябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
3.	Психологические особенности в организации работы службы 112	2/6	Сентябрь	Лекция	Выучить конспект
4.	Анализ наблюдений. Разработка проекта	2/8	Сентябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
Раздел 2. Психологическая подготовка к деятельности в экстремальных ситуациях.					
5.	Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций	2/10	Сентябрь	Лекция	Выучить конспект
6.	Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций	2/12	Октябрь	Лекция	Выучить конспект
7.	Возрастные особенности общения. Психологические состояния пострадавших»	2/14	Октябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
8.	Правила приёма и регистрации вызова, сообщения о происшествиях	2/16	Октябрь	Лекция	Выучить конспект
9.	Правила приёма и регистрации вызова, сообщения о происшествиях	2/18	Октябрь	Лекция	Выучить конспект
10.	Особенности телефонной коммуникации при отсутствии визуализации	2/20	Ноябрь	Лекция	Выучить конспект
11.	Особенности	2/22	Ноябрь	Лекция	Выучить

	телефонной коммуникации при отсутствии визуализации				конспект
12.	«Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение».	2/24	Ноябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
13.	Общение с пострадавшими	2/26	Ноябрь	Лекция	Выучить конспект
14.	Общение с пострадавшими	2/28	Ноябрь	Лекция	Выучить конспект
15.	«Применение общих принципов общения с абонентом. Приёмы бесконфликтного общения. Конструктивное общение».	2/30	Декабрь	Семинар	Выполнить задание по теме
16.	Итоговая контрольная работа	2/32	Декабрь		
Всего часов		32			
IV семестр					
Раздел 3. Профессиональное здоровье специалистов оперативной службы.					
17.	Профессиональный стресс	2/2	Январь	Лекция	Выучить конспект
18.	Профессиональный стресс	2/4	Январь	Лекция	Выучить конспект
19.	Профессиональный стресс	2/6	Январь	Лекция	Выучить конспект
20.	Применение приёмов общения с абонентами при различных острых психологических состояниях	2/8	Январь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
21.	Способы профилактики, управления, урегулирования и разрешения синдром профессионального выгорания	2/10	Январь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
22.	Стресс и стрессовые ситуации в профессиональной деятельности	2/12	Январь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
23.	Развитие навыков преодоления профессионального кризиса личности	2/14	Январь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме

24.	Составьте классификацию основных экстремальных ситуаций в профессиональной деятельности, общественной и повседневной жизни личности	2/16	Январь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
25.	Кризисные состояния личности	2/18	Февраль	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
26.	Профилактика профессионального стресса	2/20	Февраль	Лекция	Выучить конспект
27.	Профилактика профессионального стресса	2/22	Февраль	Лекция	Выучить конспект
28.	Профилактика профессионального стресса	2/24	Февраль	Лекция	Выучить конспект
29.	Приёмы концентрации внимания. Нервно-мышечная релаксация. Комплексное использование приёмов саморегуляции. Самоутверждение. Самодетерминация. Самоактуализация	2/26	Февраль	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
30.	Тренинг на стрессоустойчивость	2/28	Февраль	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
31.	Современные концепции экзистенциального кризиса	2/32	Февраль	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
32.	Составьте программу психологического сопровождения людей, переживающих возрастной кризис	2/34	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
33.	Решение ситуационных задач	2/36	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
34.	Влияние социально-психологического климата на адаптационные процессы в коллективе	2/38	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
35.	Личность в коллективе	2/40	Март	Лекция	Выучить конспект

36.	Личность в коллективе	2/42	Март	Лекция	Выучить конспект
37.	Диагностика социально-психологического климата коллектива и уровня социальной адаптации	2/44	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
38.	Методика определения групп стрессоустойчивых и стрессонеустойчивых сотрудников	2/46	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
39.	Методика изучения механизмов социально-психологических защиты	2/48	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
40.	Мотивация и удовлетворенность работой и коллективом	2/50	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
41.	выполнение теста: Самоактуализационный тест Э. Шострома (САТ), тест «Якоря карьеры» Э. Шейн	2/52	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
42.	Сплочённость в коллективной работе	2/54	Апрель	Лекция	Выучить конспект
43.	Сплочённость в коллективной работе	2/56	Апрель	Лекция	Выучить конспект
44.	Сплочённость в коллективной работе	2/58	Май	Лекция	Выучить конспект
45.	Социально-психологические особенности отношений в коллективе и эффективность управления	2/60	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
46.	Решение ситуационных задач	2/62	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
47.	Формирование самооценки личности	2/64	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
48.	Решение ситуационных задач. Профилактика конфликтных ситуация	2/66	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
49.	Значение социально-психологических факторов в достижении успеха в управленческой деятельности	2/68	Июнь	Семинарское занятие	Выполнить задание по теме
50.	Дифференцированный	2/70	Июнь		

	зачет				
Всего часов		70			
МДК.01.02 Прием и обработка экстренных вызовов					
III семестр					
Раздел 1. Правила приема и отработки вызова. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова					
1.	Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии)	2/2	Сентябрь	Лекция	Выучить конспект
2.	Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии)	2/4	Сентябрь	Лекция	Выучить конспект
3.	Языковая норма	2/6	Сентябрь	Лекция	Выучить конспект
4.	Языковая норма	2/8	Сентябрь	Лекция	Выучить конспект
5.	Стилевые доминанты официально-делового стиля.	2/10	Сентябрь	Лекция	Выучить конспект
6.	Современное состояние русского языка. Язык и речь. Специфические черты литературного языка. Понятие языковой нормы. Норма и вариант. Стилевые доминанты официально-делового стиля	2/12	Сентябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
7.	Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов	2/14	Сентябрь	Лекция	Выучить конспект
8.	Особенности общения с абонентом	2/16	Октябрь	Лекция	Выучить конспект
9.	Конструктивное общение	2/18	Октябрь	Лекция	Выучить конспект
Раздел 2. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова					
10.	Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов	2/20	Ноябрь	Лекция	Выучить конспект
11.	Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов	2/22	Ноябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме

12.	Порядок работы с прикладными программными средствами	2/24	Ноябрь	Лекция	Выучить конспект
13.	Порядок работы с прикладными программными средствами	2/26	Ноябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
14.	Порядок работы с прикладными программными средствами	2/28	Декабрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
15.	Итоговая контрольная работа	2/30	Декабрь		
Всего часов		30			
IV семестр					
Раздел 3. Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб					
1.	Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	2/2	Январь	Лекция	Выучить конспект
2.	Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	2/4	Январь	Лекция	Выучить конспект
3.	Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	2/6	Январь	Лекция	Выучить конспект
4.	Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов	2/8	Январь	Лекция	Выучить конспект
5.	Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения	2/10	Январь	Лекция	Выучить конспект
6.	Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения	2/12	Январь	Лекция	Выучить конспект
7.	Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения	2/14	Февраль	Лекция	Выучить конспект

8.	Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения	2/16	Февраль	Лекция	Выучить конспект
9.	Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы	2/18	Февраль	Лекция	Выучить конспект
10.	Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы	2/20	Февраль	Лекция	Выучить конспект
11.	Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы	2/22	Февраль	Лекция	Выучить конспект
12.	Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112	2/24	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
13.	Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112	2/26	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
14.	Опрос заявителя для выяснения повода и определения характера обращения заявителя, определения явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц	2/28	Март	Лабораторная работа	Выполнить задание по теме
15.	Прием и обработка сообщения категории «ДТП»	2/30	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
16.	Прием и обработка сообщения категории «ДТП»	2/32	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
17.	Прием и обработка сообщения категории «103»	2/34	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
18.	Прием и обработка сообщения категории «103»	2/36	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
19.	Прием и обработка сообщения категории «102»	2/38	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
20.	Прием и обработка сообщения категории «102»	2/40	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
21.	Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте	2/42	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме

	или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений				
22.	Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений	2/44	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
23.	Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101»	2/46	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
24.	Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101»	2/48	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
25.	Прием и обработка сообщения категории «04»	2/50	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
26.	Прием и обработка сообщения категории «04»	2/52	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
27.	Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований	2/54	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
28.	Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований	2/56	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
29.	Прием и обработка сообщений, категории «общегородское	2/58	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме

	коммунальной хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб				
30.	Прием и обработка сообщений, категории «общегородское коммунальное хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб	2/60	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
31.	Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей	2/62	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
32.	Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей	2/64	Июнь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
33.	Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей	2/66	Июнь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
34.	Дифференцированный зачет	2/68	Июнь		
Всего часов		68			
МДК.01.03 Характеристика происшествия, комплексное реагирование					
III семестр					
Раздел 1. Сбор информации и алгоритмы реагирования					
1.	Район выезда и зона ответственности подразделения	2/2	Сентябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
2.	Район выезда и зона ответственности подразделения	2/4	Сентябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
3.	Район выезда и зона ответственности подразделения	2/6	Сентябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
4.	Район выезда и зона ответственности подразделения	2/8	Сентябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
5.	Район выезда и зона ответственности подразделения	2/10	Сентябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
6.	Приложения к расписанию выезда	2/12	Октябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме

7.	Приложения к расписанию выезда	2/14	Октябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
8.	Приложения к расписанию выезда	2/16	Октябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
9.	Приложения к расписанию выезда	2/18	Ноябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
10.	Приложения к расписанию выезда	2/20	Ноябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
11.	Таблицы высылки подразделений	2/22	Ноябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
12.	Таблицы высылки подразделений	2/24	Ноябрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
13.	Таблицы высылки подразделений	2/26	Декабрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
14.	Таблицы высылки подразделений	2/28	Декабрь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
15.	Итоговая контрольная работа	2/30	Декабрь		
16.	Всего часов	30			
IV семестр					
Раздел 2. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств. Алгоритм реагирования по видам происшествий					
1.	Расписание выездов гарнизона пожарно- спасательных сил. Приложения к расписанию выезда. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств	2/2	Январь	Лекция	Выучить конспект
2.	Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения. Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС	2/4	Январь	Лекция	Выучить конспект
3.	Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном	2/6	Январь	Лекция	Выучить конспект

	объекте. 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	2/8	Январь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
5.	Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте	2/10	Январь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
6.	Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении	2/12	Январь	Лекция	Выучить конспект
7.	Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении	2/14	Февраль	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
8.	Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении	2/16	Февраль	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
9.	Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе	2/18	Февраль	Лекция	Выучить конспект
10.	Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе	2/20	Февраль	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
11.	Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе	2/22	Февраль	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
12.	Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена	2/24	Март	Лекция	Выучить конспект
13.	Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена	2/26	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме

14.	Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена	2/28	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
15.	Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе	2/30	Март	Лекция	Выучить конспект
16.	Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе	2/32	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
17.	Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе	2/34	Март	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
18.	Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории	2/36	Март	Лекция	Выучить конспект
19.	Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории	2/38	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
20.	Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории	2/40	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
21.	Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности	2/42	Апрель	Лекция	Выучить конспект
22.	Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности	2/44	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
23.	Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности	2/46	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
24.	Алгоритм реагирования	2/48	Апрель	Практическое	Выполнить

	на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности			занятие	задание по теме
25.	Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности	2/50	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
26.	Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности	2/52	Апрель	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
27.	Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений	2/54	Май	Лекция	Выучить конспект
28.	Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений	2/56	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
29.	Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений	2/58	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
30.	Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет)	2/60	Май	Лекция	Выучить конспект
31.	Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет)	2/62	Май	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
32.	Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет)	2/64	Июнь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
33.	Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет)	2/66	Июнь	Практическое занятие	Выполнить задание по теме
34.	Дифференцированный зачет	2/68	Июнь		

Всего часов	68			
-------------	----	--	--	--

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 2022

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 рискованное поведение
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. Стилистые доминанты официально-делового стиля.

**Перечень вопросов к дифференцированному зачету
по МДК.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. Стилистые доминанты официально-делового стиля.
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 взрыва, 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 коммунальное хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб».
27. Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей.

Список практических работ по МДК.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. <i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i>	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 ЦОВ;	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 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.	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; этическое 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 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.	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; 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 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	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	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) происшествия 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) происшествия 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) происшествия 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) происшествия 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 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 голоса;	х языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости 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	входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости 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	х языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ; выбирают алгоритм опроса заявителя в зависимости 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	
--	--	---	---	---	---	--

		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 собственно й 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 собственно й 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 собственно й 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 собственно й 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.	телекоммун икации, применяемых для приема экстренных вызовов.	икации, применяемых для приема экстренных вызовов.	нии средств телекоммун икации, 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) 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	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, 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) 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	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, 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- программные средства либо резервные информационные ресурсы для определения (уточнения) адреса (места) происшествия, регистрации и полученных данных, направле- ния вызова в систему инфор- мационного обслуживания населения (при наличии).	1 этап: Знания	Не знает нормативные правовые акты и методические документы, регламентиру- ющие 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 географиче- ские названия в	Не в полной мере усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентиру- ющие 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 географиче- ские названия в	В целом усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентиру- ющие 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 географиче- ские названия в	В полном объеме усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентиру- ющие 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 географиче- ские названия в	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; 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 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	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 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	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 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	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 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-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 привлечены 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	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; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	применяем ые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	ые для приема экстренных вызовов; управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту.	применяем ые 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 и овладел навыками в приеме экстренных вызовов	В полной мере овладел навыками в приеме экстренных вызовов	<i>Решение ситуационных задач</i>
ПК 3.1. Определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для	1 этап: Знания	Не знает нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов	Не в полной мере усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов	В целом усвоил нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре приема и обработки экстренных вызовов	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>

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; этическ ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекоммун икации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	конфликтोल огии; этическ ие нормы общения, речевой и деловой этикет; правила электробезо пасности при использова нии средств телекоммун икации, применяем ых для приема экстренных вызовов.	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 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 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; выбирает 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; выбирает 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; выбирает 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; использовать	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; использовать	
--	--	--	--	--	--	--

		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.