

Смоленское областное отделение
Общероссийской общественной организации
«Всероссийское добровольное пожарное общество»

Согласовано

Начальник Главного управления
МЧС России по Смоленской области


М.п. 12 03 2019 г. А.А. Назарко

Утверждаю

Председатель совета Смоленского
областного отделения ВДПО


М.п. 12 03 2019 г. С.Ф. Осипов

**ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Наименование: **Программа повышения квалификации диспетчеров,
радиотелефонистов, операторов системы-112**

г. Смоленск, 2019 год

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Цель: формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области деятельности подразделения пожарной охраны.

Настоящая программа повышения квалификации разработана в соответствии со Сборником примерных программ профессиональной подготовки специалистов МЧС России, утвержденным статс-секретарём – заместителем Министра Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий В.С. Артамоновым 13.02.2013 года для обеспечения учебно-методического процесса в рамках дополнительного профессионального образования повышения квалификации слушателей категорий «Диспетчера, радиотелефонисты, операторы системы-112».

1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации

1.2.1. Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе: «Повышения квалификации диспетчеров, радиотелефонистов, операторов системы - 112» включает:

- требования основных действующих законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации в области тушения пожаров;

- современные требования к оперативно-служебной деятельности подразделений пожарной охраны;

- организация и деятельность территориального (объектового) подразделения пожарной охраны;

- организация и деятельность территориального (объектового) подразделения пожарной охраны по тушению пожаров;

- совокупность мероприятий по организации и осуществлению всех видов связи территориального (объектового) подразделения пожарной охраны;

- профессиональная подготовка личного состава подразделения пожарной охраны;

- технические средства обеспечения связи подразделения пожарной охраны.

1.2.2. Объектами профессиональной деятельности являются:

- процесс деятельности территориального (объектового) подразделения пожарной охраны;

- система обеспечения пожарной безопасности на охраняемой территории (объекте);

- материально-техническое оснащение подразделения пожарной охраны с учетом современных разработок;

- оперативное взаимодействие с подразделениями территориального гарнизона пожарной охраны, территориальными (объектовыми) службами жизнеобеспечения (горводоканал, скорая медпомощь, полиция и т.д.) по вопросам организации тушения пожаров.

1.2.3. Слушатель, успешно завершивший обучение по данной программе, должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

- правильно применять положения действующего законодательства и нормативных документов, регламентирующих деятельность службы пожаротушения;

- определять степень угроз жизни, здоровью и имуществу граждан, общественному правопорядку на основании сообщений абонентов по телефонному номеру 112;

- определять перечень служб и специалистов, необходимых на месте происшествия;

- определять адреса места происшествия со слов абонента, с использованием систем позиционирования, электронных или бумажных карт, по ориентирам, объектам и т.д.

- координировать деятельность дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб при реагировании на вызовы;

- обрабатывать входящую информацию в соответствии с принятыми в системе-112 стандартами, правилами и процедурами;

организовывать сбор, обработку и передачу оперативной информации о фактах или угрозах возникновения ЧС (происшествия) и в ходе проведения работ по ликвидации их последствий;

использовать все средства регистрации информации, связи и информационного обеспечения, в том числе и в ситуации технических сбоев;

знать необходимые рекомендации по его действиям граждан до прибытия экстренных служб;

уметь вести необходимую документацию системы-112;

знать технические характеристики технических средств связи и уметь работать с ними.

1.3. Трудоемкость обучения

Аудиторная учебная нагрузка - 72 часа. Из них: лекции – 31 час, семинары, практические занятия, в том числе и итоговый контроль (зачет) – 41 час.

Слушателям, успешно освоившим программу повышения квалификации и успешно прошедшим итоговое тестирование, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.4. Форма обучения

Форма обучения – с отрывом от работы

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	в том числе				Форма контроля
			Лекции	Семинары, «круглые столы»	Практические занятия, деловые игры, тренинги	Практические занятия на объекте, учения	
Раздел 1. Специальная подготовка							
1.1	Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).	1	1				
1.2	Чрезвычайные и иные ситуации. Последствия различных ЧС.	1	1				
1.3	Национальный центр управления в кризисных ситуациях (НЦУКС), центр управления в кризисных ситуациях (ЦУКС) ГУ МЧС России по субъекту РФ. Назначение, состав НЦУКС, ЦУКС.	1	1				
1.4	Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112» (система-112). Назначение, подсистемы и функциональные возможности системы-112.	2	2				
1.5	Правовые основы охраны труда в РФ. Правовое положение работников системы- 112.	1	1				
1.6	Экстренные оперативные службы и иные службы жизнеобеспечения, вызываемые по единому номеру «112».	2	2				

1.7	Общие сведения о силах и средствах экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения (техника и оборудование).	4	2			2	
1.8	Основы проводной связи. Отечественные и зарубежные средства проводной связи, применяемые в системе-112 и экстренных оперативных и иных службах жизнеобеспечения.	2	2				
1.9	Основы радиосвязи. Отечественные и зарубежные средства радиосвязи, применяемые в системе-112 и экстренных оперативных и иных службах жизнеобеспечения.	6	3		3		
1.10	Система оповещения населения о ЧС. Назначение, состав и функциональные возможности.	2	1			1	
1.11	Основы информационных технологий.	8	4		4		
1.12	Автоматизированные рабочие места системы 112, ДДС экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.	8	3			5	
1.13	Объединенная система оперативно – диспетчерского управления (ОСОДУ) городов Российской Федерации	2	2				
1.14	Отработка алгоритмов действий диспетчера, оператора системы 112, ДДС экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.	4			4		
1.15	Цифровые информационные технологии, применяемые в территориальных подсистемах РСЧС.	2	2				
1.16	Культура речевого общения. Официально-деловой профессиональный стиль.	5	2	3			
1.17	Психологические аспекты работы диспетчера, оператора системы-112 в экстремальной ситуации.	3	2		1		
	Итого по разделу 1:	54					
Раздел 2. Стажировка							
2.1.	Стажировка в составе дежурных смен системы-112, экстренных оперативных служб, дежурно-диспетчерских служб.	14				14	
	Итого по разделу 2:	14				14	
Раздел 3. Итоговый контроль							
3.1	Зачёт	4					4
	Итого по разделу 3:	4					4
	Итого:	72	31	3	12	22	4

2.2. Календарный учебный график

Наименования разделов	Учебные дни/академчасы								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).	1								
Чрезвычайные и иные ситуации. Последствия различных	1								

Национальный центр управления в кризисных ситуациях	1								
Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112» (система-112). Назначение, подсистемы и функциональные возможности системы-112.	2								
Правовые основы охраны труда в РФ. Правовое положение	1								
Экстренные оперативные службы и иные службы жизнеобеспечения, вызываемые по единому номеру «112».	2								
Общие сведения о силах и средствах экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения (техника и оборудование).	2			2					
Основы проводной связи. Отечественные и зарубежные средства проводной связи, применяемые в системе-112 и экстренных оперативных и иных службах жизнеобеспечения.	2								
Основы радиосвязи. Отечественные и зарубежные средства радиосвязи, применяемые в системе-112 и экстренных оперативных и иных службах жизнеобеспечения.	3					3			
Система оповещения населения о ЧС. Назначение, состав и функциональные возможности.	1			1					
Основы информационных технологий.			4			4			
Автоматизированные рабочие места системы 112, ДДС экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.			3		5				
Объединенная система оперативно – диспетчерского управления (ОСОДУ) городов Российской Федерации			1	1					
Отработка алгоритмов действий диспетчера, оператора системы 112, ДДС экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.						4			
Цифровые информационные технологии, применяемые в территориальных подсистемах РСЧС.				2					
Культура речевого общения. Официально- деловой профессиональный стиль.				5					
Психологические аспекты работы диспетчера, оператора системы-112 в экстремальной ситуации.							3		
Стажировка в составе дежурных смен системы-112, экстренных оперативных служб, дежурно-диспетчерских служб.							2	8	4
Зачёт									4

2.3. Учебно-тематический план

Раздел 1. Специальная подготовка

Тема 1.1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).

Лекция.

Структура РСЧС ее роль в обеспечении безопасности на территории Российской Федерации. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС). Назначение, состав.

Функциональные и территориальные подсистемы РСЧС. Цели, задачи и возможности.

Перечень функциональных подсистем единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, создаваемых федеральными органами исполнительной власти. Силы и средства РСЧС. Координация деятельности аварийно-спасательных служб и аварийно-спасательных формирований. Система связи, оповещения и информационное обеспечение РСЧС.

Территориальные подсистемы РСЧС на примере муниципального образования, города и субъекта РФ.

Структура и состав органов управления РСЧС субъекта РФ. Порядок сбора и обмена информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера подсистемы РСЧС. Особенности режима функционирования, координирующие органы и органы повседневного управления РСЧС субъекта РФ. Организация, состав сил и средств, порядок их привлечения и взаимодействия.

Тема 1.2. Чрезвычайные и иные ситуации. Последствия различных ЧС.

Лекция.

Классификация ЧС. Поражающие факторы, причины возникновения и возможные последствия техногенных чрезвычайных ситуаций: аварий на пожаро-взрывоопасных и энергетических объектах, аварий с выбросом химических опасных, радиоактивных и опасных биологических веществ, транспортных аварий (катастроф), аварий коммунальных системах жизнеобеспечения, на очистных сооружениях, на гидродинамических опасных объектах, а также при внезапном обрушении зданий и сооружений.

Мероприятия по минимизации возможных последствий крупных производственных аварий и катастроф.

Классификация, поражающие факторы, причины возникновения и возможные последствия опасных геофизических, геологических, метеорологических и гидрологических явлений, а также природных пожаров. Мероприятия по минимизации возможных последствий стихийных бедствий.

Виды рисков в различных ЧС. Сущность и назначение мониторинга и прогнозирования ЧС. Деятельность по мониторингу и прогнозированию чрезвычайных ситуаций.

Комплексный критерий риска. Прогноз ожидаемого ущерба. Оценка вероятного ущерба. Предотвращенный риск. Точность и достоверность результатов риск-анализа. Оценка индивидуального и коллективного рисков.

Паспорт территории. Структура и состав паспорта территории. Информация о возможности возникновения ЧС и их последствиях для населения и территории. Меры по предупреждению, снижению тяжести и подготовленности к ликвидации ЧС. Приложения к паспорту территории: карты, планы с нанесенными на них зонами возможных ЧС.

ГИС-технологии. Методы моделирования последствий аварий и анализа риска с применением ГИС-технологий (геоинформационная система).

Тема 1.3. Национальный центр управления в кризисных ситуациях (НЦУКС), центр управления в кризисных ситуациях (ЦУКС) ГУ МЧС России по субъекту РФ. Назначение, состав НЦУКС, ЦУКС.

Лекция.

Федеральное государственное учреждение НЦУКС МЧС России. Назначение, состав.

Федеральное казенное учреждение ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.

Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с НЦУКС.

Нормативно-правовое обеспечение и алгоритм взаимодействия ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с системой-112. Средства телекоммуникации и автоматизации взаимодействия и варианты их применения.

Тема 1.4. Система обеспечения вызова экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения по единому номеру «112» (система-112). Назначение, подсистемы и функциональные возможности системы-112.

Лекция.

Единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС) как основа для создания системы -112. Создание, развитие ЕДДС, состав ее, функции.

Назначение и структура системы -112. Необходимость создания системы-112. Опыт функционирования экстренных оперативных служб в России. Цели создания и задачи системы-112 в Российской Федерации. Структура системы-112. Основные подсистемы системы 112: а) телекоммуникационная; б) информационно-коммуникационная; в) консультативного обслуживания; г) геоинформационная; д) мониторинга; е) обеспечения информационной безопасности. Изучение опыта функционирования служб – 112 стран ЕС и – 911 США.

Тема 1.5. Правовые основы охраны труда в РФ. Правовое положение работников системы - 112.

Лекция.

Регулирование вопросов охраны труда в РФ. Нормативно-правовые документы по охране труда. Основные понятия.

Организация работы по охране труда в учреждении. Виды инструктажей. Обязанности и ответственность должностных лиц за соблюдение правил охраны труда. Обязанности и ответственность работника за соблюдение правил охраны труда.

Порядок учета и расследования несчастных случаев. Понятие несчастного случая. Работа комиссии по расследованию несчастных случаев. Документы составляемые при расследовании несчастного случая. Контроль государства за состоянием охраны труда на предприятии.

Правовые, экономические и социальные основы положения работников системы – 112.

Кодекс законов о труде РФ.

Гарантии правовой и социальной защиты работника со стороны государства. Государственное страхование жизни и здоровья работника.

Государственное регулирование взаимоотношений работника и работодателя.

Организация обучения работника и создание условий для его профессиональной деятельности.

Тема 1.6. Экстренные оперативные службы и иные службы жизнеобеспечения, вызываемые по единому номеру «112».

Лекция.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России и реагирования в чрезвычайных ситуациях.

Правовые основы деятельности служб МЧС России. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб правоохранительных органов.

Правовые основы деятельности правоохранительных органов. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Назначение, основные задачи и направления деятельности служб скорой медицинской помощи и аварийной газовой сети.

Правовые основы деятельности служб скорой медицинской помощи и аварийной газовой сети. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Службы жизнеобеспечения ЖКХ субъектов РФ.

Правовые основы деятельности служб ЖКХ. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.

Тема 1.7. Общие сведения о силах и средствах экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения (техника и оборудование).

Лекция.

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств служб МЧС России и реагирования в чрезвычайных ситуациях (наземных, авиационных и водных).

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств правоохранительных органов (наземных, авиационных и водных).

Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств скорой медицинской помощи, службы газовых сетей, водоканала и т.д. (наземных, авиационных и водных).

Технические средства экстренных оперативных служб. Назначение, основные характеристики и порядок применения технических средств МЧС России, правоохранительных органов, скорой медицинской помощи, службы газовых сетей и т.д.

Использование знаний технических средств экстренных оперативных служб специалистами системы-112 при тушении пожаров, ликвидации ЧС и проведении аварийно - спасательных работ.

Практическое занятие.

Порядок применения технических средств экстренных оперативных служб в чрезвычайных и иных ситуациях.

Тема 1.8. Основы проводной связи. Отечественные и зарубежные средства проводной связи, применяемые в системе-112 и экстренных оперативных службах.

Лекция.

Роль электросвязи в экстренных оперативных и иных службах жизнеобеспечения.

Состояние систем электросвязи России. Доступность, надежность, пропускная способность систем электросвязи. Укомплектованность средствами электросвязи системы-112 и подразделений экстренных оперативных и иных службах жизнеобеспечения.

Принципы проводной связи. Устройство преобразования звуковых сообщений в электрические сигналы. Аналоговые и цифровые электрические сигналы. Схема организации проводной связи системы-112 и экстренных оперативных и иных служб. Аппаратура проводной связи, применяемая в системе-112 и экстренных оперативных службах.

Современные технологии приема-передачи информации в системе электросвязи России.

Основные направления и тенденции развития систем проводной связи. Современная и перспективная цифровая система проводной связи.

Тема 1.9. Основы радиосвязи. Отечественные и зарубежные средства радиосвязи, применяемые в системе-112 и экстренных оперативных службах.

Лекция.

Основные принципы радиосвязи.

Физические принципы радиосвязи. Блок-схема приемника, передатчика. Преимущества и недостатки радиосвязи. Радио - основной вид связи с подвижными объектами. Особенности радиосвязи в УКВ диапазоне. Электромагнитная совместимость радиоэлектронных средств. Предельная дальность радиосвязи в ультракоротковолновом диапазоне.

Организация радиосвязи экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

Принципы осуществления радиосвязи. Дисциплина связи. Нарушения дисциплины связи. Проверка связи. Правила обмена сообщениями. Передача сообщений при плохой слышимости.

Оценка качества связи. Схема организации электросвязи при тушении пожаров и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Средства радиосвязи, применяемые в системе 112, экстренных оперативных и иных службах.

Технический уровень отечественных и зарубежных средств радиосвязи. Основные технические параметры и функциональные возможности профессиональных радиостанций.

Современные технологии передачи информации в системе радио-связи МЧС России.

Основные направления, тенденции развития систем радио- и радиотелефонной связи. Транкинговые, сотовые, спутниковые и др. системы электросвязи (цифровые).

Основы безопасной эксплуатации средств электросвязи.

Практическое занятие.

Отработка диспетчером (оператором) системы-112 навыков работы с различными средствами радиосвязи.

Назначение, общее устройство, эксплуатация различных технических средств радиосвязи (радиостанций различных, терминалов спутниковой связи и т.д.). Органы управления и сигнализации средств радиосвязи. Подготовка средств радиосвязи и порядок работы на них.

Дисциплина связи. Нарушения дисциплины связи. Проверка связи. Правила обмена сообщениями. Передача сообщений при плохой слышимости. Оценка качества связи. Назначение, общее устройство, эксплуатация различных технических средств радиосвязи (радиостанций различных, терминалов спутниковой связи и т.д.)

Тема 1.10. Система оповещения населения о ЧС. Назначение, состав и функциональные возможности.

Лекция.

Общие положения по организации системы оповещения населения о ЧС. Виды оповещения. Система оповещения потенциально опасных объектов. Система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей.

Автоматизированные системы централизованного оповещения населения в субъектах РФ.

Практическое занятие.

Основные тактико-технические характеристики и функциональные возможности технических средств оповещения населения. Варианты применения технических средств оповещения населения о ЧС.

Тема 1.11. Основы информационных технологий.

Лекция.

Основные сведения об устройстве персонального компьютера.

Состав персонального компьютера. Назначение, общее устройство и принципы работы.

Программное обеспечение, используемое для работы на персональном компьютере.

Программная среда и офисные программы. Назначение и основы использования.

Интернет.

Основные понятия и принципы функционирования сети интернет. Электронный адрес.

Национальные сети интернет.

Основы безопасной эксплуатации вычислительной техники.

Практическое занятие.

Основные сведения об устройстве персонального компьютера.

Состав персонального компьютера. Назначение, общее устройство и принципы работы.

Программное обеспечение, используемое для работы на персональном компьютере.

Программная среда и офисные программы. Назначение и основы использования.

Интернет. Основные понятия и принципы функционирования сети интернет.

Электронный адрес.

Тема 1.12. Автоматизированные рабочие места системы 112, ДДС экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

Лекция.

Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места системы - 112, экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

Основные и дополнительные подсистемы (приложения), обеспечивающие функционирование автоматизированного рабочего места системы -112, экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

Практическое занятие.

Основная рабочая среда диспетчера (оператора) системы-112.

Отработка диспетчером (оператором) системы-112 навыков работы на автоматизированном рабочем месте системы -112, экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

Регистрация оператора в системе. Обслуживание вызовов: исходящий вызов, входящий вызов, автоответ, ручной ответ вызов от старшего смены системы -112.

Заполнение карточки при поступлении входящего вызова на службу 112.

Завершение вызова. Удержание. Консультация. Передача вызова. Запись разговора. Блокировка рабочего места. Выход из системы.

Изучение дополнительных функций автоматизированного рабочего места (подсистемы хранения и актуализации баз данных, ГИС и т.д.).

Тема 1.13. Объединенная система оперативно – диспетчерского управления (ОСОДУ) городов Российской Федерации.

Лекция.

Назначение и состав автоматизированной системы (АС) ОСОДУ.

Структура и возможности комплекса технических средств системы-112 в составе АС ОСОДУ. Организация и обработка поступающей и итоговой информации на автоматизированном рабочем месте диспетчера (оператора) системы-112.

Тема 1.14. Отработка алгоритмов действий диспетчера, оператора системы 112, ДДС экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

Практическое занятие.

Практическая отработка алгоритмов взаимодействия экстренных оперативных служб и служб жизнеобеспечения на имитационно-моделирующем комплексе системы-112. Действия диспетчера, радиотелефониста, оператора системы-112 при коммунальных авариях, угрозах террористических актов и возникновении, ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей.

1. Отработка действий диспетчера, радиотелефониста, оператора при пожарах.

2. Отработка действий диспетчера, радиотелефониста, оператора при угрозах террористических актов.

3. Отработка действий диспетчера, радиотелефониста, оператора при вызове скорой медицинской помощи.

4. Отработка действий диспетчера, радиотелефониста, оператора при коммунальных авариях.

5. Отработка действий диспетчера, радиотелефониста, оператора при возникновении и ликвидации последствий ЧС на объекте с массовым пребыванием людей.

Тема 1.15. Цифровые информационные технологии, применяемые в территориальных подсистемах РСЧС.

Лекция.

Новые информационные технологии применяемые в МЧС России (ГИС-системы, навигационно-информационные технологии, интернет/интранет и т.д.).

Территориально-распределенные цифровые сети связи. Принципы построения сетей с применением новых цифровых технологий связи. Развитие и совершенствование автоматизированной системы управления связью. Телекоммуникационные технологии. Информационные технологии на основе современных систем управления базами данных (СУБД) — комплекс программных средств для хранения, поиска и анализа формализованной информации (информация, состоящая из жёстко заданного перечня информационных показателей). Интернет/Интранет — технологии. Геоинформационные технологии и навигационно-информационные системы.

Общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения (ОКСИОН).

Тема 1.16. Культура речевого общения. Официально деловой профессиональный стиль.

Лекция.

Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Современная коммуникация и правила речевого общения. Культура устной публичной речи.

Семинарское занятие.

Закрепление у слушателей знаний и навыков, связанных с правильным произношением отдельных слов и словосочетаний. Построение предложений и фраз в соответствии с требованиями официально-делового стиля. Основные правила построения публичной речи.

Тема 1.17. Психологические аспекты работы диспетчера, оператора системы-112 в экстремальной ситуации.

Лекция.

Психологические аспекты работы диспетчера (оператора) диспетчерской службы. Специфика коммуникаций в экстремальных условиях.

Семинар-тренинг.

Многоканальное функционирование диспетчера (оператора) системы-112 в экстремальной ситуации «Коммуникативный слалом»

Деловая игра по выработке навыков делового общения по телефону в ситуации «Коммуникативный слалом».

Эффективное общение с различными источниками получения информации.

Проблематика экстремальных коммуникаций.

Вербализация основных критериев специфики работы диспетчера (оператора) системы -

112.

Психологические техники релаксации диспетчера (оператора) системы - 112

Анализ результатов тренинга.

Раздел 2. Стажировка

Тема 2.1. Стажировка в составе дежурных смен системы-112, экстренных оперативных служб.

Практическое занятие (стажировка).

План стажировки в составе дежурной смены системы -112, экстренных оперативных служб, ЕДДС районов и городов. Стажировка в должностях диспетчера, оператора дежурной смены. Отчет о стажировке. Отзыв и рекомендации практических руководителей территориальных органов соответствующих дежурных смен по стажировке.

Раздел 3. Итоговый контроль (зачет).

Перечень вопросов к итоговому контролю

1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС). Силы и средства РСЧС.
2. Система связи, оповещения и информационное обеспечение РСЧС.
3. Порядок сбора и обмена информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера подсистемы РСЧС.
4. Поражающие факторы, причины возникновения и возможные последствия техногенных чрезвычайных ситуаций.
5. Сущность и назначение мониторинга и прогнозирования ЧС.
6. Структура и состав паспорта территории.
7. Приложения к паспорту территории: карты, планы с нанесенными на них зонами возможных ЧС.
8. Федеральное государственное учреждение НЦУКС МЧС России. Назначение, состав.
9. ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ. Назначение, состав, структура и функциональные возможности.
10. Взаимодействие ЦУКС ГУ МЧС России по субъекту РФ с НЦУКС.
11. Единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС) как основа для создания системы - 112.
12. Назначение и структура системы -112.
13. Нормативно-правовые документы по охране труда в РФ.
14. Понятие несчастного случая. Порядок учета и расследования несчастных случаев.
15. Правовые, экономические и социальные основы положения работников системы - 112.
16. Назначение, основные задачи и направления деятельности служб МЧС России и реагирования в чрезвычайных ситуациях.
17. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС.
18. Технические средства экстренных оперативных служб, составляющими территориальную подсистему РСЧС.
19. Порядок применения технических средств экстренных оперативных служб в чрезвычайных и иных ситуациях.
20. Роль электросвязи в экстренных оперативных и иных службах жизнеобеспечения. Принципы проводной связи. Устройство преобразования звуковых сообщений в электрические сигналы.
21. Схема организации проводной связи системы-112 и экстренных оперативных и иных служб. Аппаратура проводной связи, применяемая в системе-112 и экстренных оперативных службах.
22. Основные направления и тенденции развития систем проводной связи. Современная и перспективная цифровая система проводной связи.
23. Основные принципы радиосвязи.
24. Организация радиосвязи экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.
25. Дисциплина связи. Проверка связи. Правила обмена сообщениями. Передача сообщений при плохой слышимости. Схема организации электросвязи при тушении пожаров и ликвидации чрезвычайных ситуаций.
26. Средства радиосвязи, применяемые в системе 112, экстренных оперативных и иных службах. Назначение, общее устройство, эксплуатация различных технических средств радиосвязи. Подготовка средств радиосвязи и порядок работы на них.
27. Общие положения по организации системы оповещения населения о ЧС. Виды оповещения. Система оповещения потенциально опасных объектов.

28. Система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей. Автоматизированные системы централизованного оповещения населения в субъектах РФ.

29. Основные сведения об устройстве персонального компьютера. Программное обеспечение, используемое для работы на персональном компьютере.

30. Основные понятия и принципы функционирования сети интернет. Электронный адрес. Национальные сети интернет.

31. Назначение, состав и функциональность автоматизированного рабочего места системы -112, экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

32. Основные и дополнительные подсистемы (приложения), обеспечивающие функционирование автоматизированного рабочего места системы -112, экстренных оперативных и иных служб жизнеобеспечения.

33. Обслуживание вызовов: исходящий вызов, входящий вызов, автоответ, ручной ответ вызов от старшего смены системы -112.

34. Заполнение карточки при поступлении входящего вызова на службу 112. Завершение вызова. Удержание. Консультация. Передача вызова. Запись разговора. Блокировка рабочего места. Выход из системы.

35. Структура и возможности комплекса технических средств системы-112 в составе АС ОСОДУ. Организация и обработка поступающей и итоговой информации на автоматизированном рабочем месте диспетчера, радиотелефониста, оператора системы-112.

36. Развитие и совершенствование автоматизированной системы управления связью. Телекоммуникационные технологии. Информационные технологии на основе современных систем управления базами данных (СУБД).

37. Общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения (ОКСИОН).

38. Современная речевая ситуация. Нормы современной русской речи. Особенности официально-делового стиля. Основные правила построения публичной речи.

39. Психологические аспекты работы диспетчера, радиотелефониста, оператора диспетчерской службы. Специфика коммуникаций в экстремальных условиях.

40. Проблематика экстремальных коммуникаций. Вербализация основных критериев специфики работы диспетчера, радиотелефониста, (оператора) системы - 112.

41. Психологические техники релаксации диспетчера радиотелефониста, (оператора) системы - 112

Первый заместитель председателя совета
Смоленского областного отделения ВДПО

Е.А. Подобед