

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Бенин Дмитрий Михайлович

Должность: И.о. директора института мелиорации, водного хозяйства и

строительства имени А.Н. Костякова

Дата подписания: 08.07.2026 15:28:18

Уникальный программный ключ:

dcb6dc8315334aed86f2a7c3a0ce2cf217be1e29

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»**

(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

Институт мелиорации, водного хозяйства и строительства
имени А.Н. Костякова
Кафедра техносферной безопасности

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора института мелиорации,
водного хозяйства и строительства
имени А.Н. Костякова

Д.М. Бенин

“ 28 ” 2026 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.29.01 Основы приема и обработки экстренных вызовов

для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление: 20.03.01 Техносферная безопасность

Направленность: Защита в чрезвычайных ситуациях и охрана труда

Курс 3

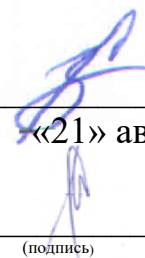
Семестр 5

Форма обучения: очная

Год начала подготовки: 2025

Москва, 2025

Разработчик (и): Захарова Е.А., к.б.н.
(ФИО, ученая степень, ученое звание)



«21» августа 2025г.

Рецензент: Журавлева Л.А.
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

«21» августа 2025г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, профессионального стандарта по направлению 20.03.01 Техносферная безопасность и учебного плана

Программа обсуждена на заседании кафедры техносферной безопасности протокол № 1 от «23» августа 2025 г.

И.о. заведующего кафедрой техносферной безопасности

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

«__» _____ 2025 г.

Согласовано:

Председатель учебно-методической комиссии института мелиорации, водного хозяйства и строительства имени А.Н. Костякова
Щедрина Е.В. к.п.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

«21» августа 2025 г.

И.о. заведующего выпускающей кафедрой техносферной безопасности

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

«21» августа 2025 г.

Заведующий отделом комплектования ЦНБ



(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
4.1 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТРУДОЁМКОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ РАБОТ ..	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
ПО СЕМЕСТРАМ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
4.2 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
4.3 ЛЕКЦИИ/ЛАБОРАТОРНЫЕ/ПРАКТИЧЕСКИЕ/ ЗАНЯТИЯ.....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
6.1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
6.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
7.1 ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
7.2 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
7.3 НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
7.4 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ДРУГИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ..	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
Виды и формы отработки пропущенных занятий	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины
Б1.В.29.01 «Основы приема и обработки экстренных вызовов»
для подготовки бакалавра по направлению
20.03.01 Техносферная безопасность

Направленность: «Защита в чрезвычайных ситуациях и охрана труда»

Цель освоения дисциплины: в соответствии с компетенциями по дисциплине - формирование профессиональных навыков, необходимых для работы в качестве специалиста по приёму и обработке экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений (Б1.В.29.01) учебного плана по направлению подготовки 20.03.01 Техносферная безопасность. Осваивается в 5 семестре.

Требования к результатам освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ПКдпо-1.1; ПКдпо-1.2; ПКдпо-1.3; ПКдпо-1.4; ПКдпо-2.1; ПКдпо-2.2; ПКдпо-2.3; ПКдпо-2.4; ПКдпо-3.1; ПКдпо-3.2; ПКдпо-3.3; ПКдпо-3.4.

Краткое содержание дисциплины:

Освоение этой дисциплины позволяет сформировать представления о представлении о организации приёма экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), использовании аппаратно-программных средств и информационных ресурсов, а также об оказании справочно-консультативной помощи заявителям. Дисциплина «Основы приема и обработки экстренных вызовов» раскрывает основные понятия, связанные с приёмом и обработкой сообщений о происшествиях, координацией действий при реагировании на экстренные вызовы, а также с использованием современных технологий в процессе приёма и обработки вызовов

Общая трудоемкость дисциплины: 72 часов /2 зач. ед., в т.ч. практическая подготовка: 4/0.11 (часа/зач. ед.).

Промежуточный контроль: зачет

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы приема и обработки экстренных вызовов» является формирование профессиональных компетенций в области приёма и обработки экстренных вызовов (сообщений о происшествиях) на уровне, достаточном для осуществления профессиональной деятельности. Предметом дисциплины «Основы приема и обработки экстренных вызовов» является процесс приёма и обработки экстренных вызовов (сообщений о происшествиях). В процессе обучения формируются практические навыки, необходимые для эффективной работы в качестве оператора центра обработки вызовов (ЦОВ) системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (система-112). Эти навыки включают умения принимать вызовы, анализировать и принимать решение при поступлении информации о происшествиях, передавать информацию о происшествиях в дежурно-диспетчерские службы соответствующих оперативных служб.

Использование цифровых технологий и инструментов при обучении дисциплине помогает обеспечить активное вовлечение обучающихся в учебный процесс, дает новые возможности для их персонализированного обучения, что в свою очередь позволяет добиться значительных положительных изменений в результатах обучения.

2. Место дисциплины в учебном процессе

Дисциплина «Основы приема и обработки экстренных вызовов» относится к части формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.29.01). Дисциплина «Основы приема и обработки экстренных вызовов» реализуется в соответствии с требованиями ФГОС ВО, профессионального стандарта, ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 20.03.01 Техносферная безопасность.

Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется дисциплина «Основы приема и обработки экстренных вызовов» являются Токсикология, Безопасность жизнедеятельности, Надежность технических систем и техногенный риск.

Дисциплина «Основы приема и обработки экстренных вызовов» является основополагающей для изучения следующих дисциплин: Принятие решений в кризисных ситуациях, Основы подготовки к действиям в опасных и экстремальных ситуациях, Организация и ведение спасательных работ, Радиационная и химическая защита, Медицина катастроф.

Особенностью дисциплины является формирование у обучающегося профессионального мотива, заключающегося в значимости работы оператора центра обработки вызовов (ЦОВ) системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (система-112)

Рабочая программа дисциплины «Основы приема и обработки экстренных вызовов» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Образовательные результаты освоения дисциплины обучающимся, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПКдпо-1	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	ПКдпо-1.1 Знать административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ	административно-территориальное деление местности в зоне обслуживания ЦОВ <i>посредством применения современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Google Docs)</i>	определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения экстренных служб (ЭОС, АВС, ЕДДС) <i>посредством электронных ресурсов, официальных сайтов https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.asp www.consultant.ru http://window.edu.ru/ http://novtex.ru</i>	умением координировать действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС, привлечённых к реагированию на происшествие, с учётом административно-территориального деления <i>с помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google meet и др..</i>
			ПКдпо-1.2 Применяет требования нормативных правовых актов и методических документов, регламентирующих прием и обработку экстренных вызовов	нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие приём и обработку экстренных вызовов в ЦОВ <i>посредством применения современных цифровых</i>	определять по результатам опроса заявителя перечень справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения	методами поиска необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных

			в ЦОВ	<i>инструментов (Google Jamboard, Google Docs)</i>	(преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку <i>посредством электронных ресурсов, официальных сайтов: https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.asp www.consultant.ru http://window.edu.ru/ http://novtex.ru</i>	информационных ресурсов <i>с помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google meet и др..</i>
			ПКДпо-1.3 Уметь четко выполнять алгоритм действий по приему и обработке экстренных вызовов	перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии) <i>посредством применения современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Google Docs)</i>	выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему <i>посредством электронных ресурсов, официальных сайтов: https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.asp www.consultant.ru http://window.edu.ru/ http://novtex.ru</i>	методами управления речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек <i>с помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google meet и др..</i>
			ПКДпо-1.4 Владеть навыками определения необходимости привлечения к	перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность	использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы	навыками использования аппаратно-программных средств для оповещения ЭОС,

			реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и (или) других служб	<i>посредством применения современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Google Docs)</i>	аппаратно-программных средств) <i>посредством электронных ресурсов, официальных сайтов: https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.asp www.consultant.ru http://window.edu.ru/ http://novtex.ru</i>	АВС, ЕДДС и других служб о происшествии с помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google meet и др..
2.	ПКДпо-2	Оповещение ЭОС, АВС, служб жизнеобеспечения населения и ЕДДС о происшествии	ПКДпо-2.1 Знать перечень и направления деятельности других служб, которые могут быть привлечены к реагированию на происшествие и для предоставления заявителю специальной справочной информации	формализованные классификаторы, применяемые в рамках приёма и обработки экстренных вызовов <i>посредством применения современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Google Docs)</i>	формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений <i>посредством электронных ресурсов, официальных сайтов https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.asp www.consultant.ru http://window.edu.ru/ http://novtex.ru</i>	навыками по поиску и использованию контактных данных других служб, привлекаемых к реагированию на происшествие и (или) оказанию справочно-консультативной помощи заявителям программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google meet и др..
			ПКДпо-2.2 Уметь пользоваться топографической	классификацию топографических карт, условные обозначения	читать топографическую карту, определять расстояния и	техниками использование сетки координат,

			картой для содействия в построении маршрута движения экстренных служб к месту происшествия	на карте и т.д. <i>посредством применения современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Google Docs)</i>	координаты целей по карте, учитывать препятствия на местности, такие как реки, озёра, лесные массивы, составлять схемы местности и наносить основные и резервные маршруты на топографические карты, определять место происшествия на карте <i>посредством электронных ресурсов, официальных сайтов</i> Например: https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.asp www.consultant.ru http://window.edu.ru/ http://novtex.ru	расшифровка легенды, отработка навыков атрибутивного поиска на карте объектов классифицированных типов, отработка навыков определения ориентиров для установления места происшествия, использование геоинформационных систем (ГИС) <i>с помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google meet и др..</i>
			ПКдпо-2.3 Владеть навыками формирования сообщений о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	правила русской письменной и устной речи <i>посредством применения современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Google Docs)</i>	формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС <i>посредством электронных ресурсов, официальных сайтов:</i> https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.	практическими навыками в оповещении ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии <i>с помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google</i>

					asp www.consultant.ru http://window.edu.ru/ http://novtex.ru	meet и др..
			ПКдпо-2.4 Способен координировать действия специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и (или) других служб, привлеченных к реагированию на происшествие	перечень общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии) <i>посредством применения современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Google Docs</i>	использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств) <i>посредством электронных ресурсов, официальных сайтов:</i> https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.asp www.consultant.ru http://window.edu.ru/ http://novtex.ru	навыками работы с базами данных, информационными системами поддержки принятия решений, IP-телефонией <i>с помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google meet и др..</i>
3.	ПКдпо-3	Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	ПКдпо-3.1 Знать правила ориентирования на местности, а также правила поведения заявителя на месте происшествия	названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ <i>посредством применения современных цифровых</i>	формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений <i>посредством электронных ресурсов, официальных сайтов</i> https://docs.cntd.ru/	методами проверки с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных <i>с помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации</i>

				<i>инструментов (Google Jamboard, Google Docs)</i>	<i>https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.asp www.consultant.ru http://window.edu.ru/ http://novtex.ru</i>	<i>посредством, Google meet и др..</i>
			ПКдпо-3.2 Умение вести поиск необходимой справочной информации и (или) методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	принцип работы информационного комплекса помощи принятия решений <i>посредством применения современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Google Docs)</i>	использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии <i>посредством электронных ресурсов, официальных сайтов https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.asp www.consultant.ru http://window.edu.ru/ http://novtex.ru</i>	Навыками определения необходимости присвоения признака чрезвычайной ситуации и автоматизированной передачи данных о нем в Центр управления в кризисных ситуациях, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия <i>структурс помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google meet и др..</i>
			ПКдпо-3.3 Способен анализировать ситуацию и	основные психологические состояния пострадавших	управлять вызовом с использованием функциональных	сравнения данных о происшествии, полученных повторно

			принимать решения по координации действий экстренных служб	и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях посредством применения современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Google Docs	возможностей телефонии посредством электронных ресурсов, официальных сайтов: https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx.asp http://window.edu.ru/ http://novtex.ru	или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия с помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google meet и др..
			ПКдпо-3.4 Владеть навыками оказания справочно-консультативной помощи заявителям при приеме и обработке экстренных вызовов	соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ посредством применения современных цифровых инструментов (Google Jamboard, Google Docs	использовать средства телекоммуникации для справочно-консультативной помощи заявителю; использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю, использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) посредством электронных ресурсов, официальных сайтов: https://docs.cntd.ru/ https://www.mchs.gov.ru http://elibrary.ru/defaultx .	Навыками использования средств телекоммуникации для приёма экстренных вызовов, справочно-консультативной помощи заявителю, оповещения других служб о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств) с помощью программных продуктов Excel, Word, Power Point, Pictochart и др., осуществления коммуникации посредством, Google meet и др..

					<i>asp</i> <i>www.consultant.ru</i> <i>http://window.edu.ru/</i> <i>http://novtex.ru</i>	
--	--	--	--	--	---	--

4. Структура и содержание дисциплины

4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ по семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 2

Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	час. всего/*	В т.ч. по семестрам
		5
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	72/2	72/2
1. Контактная работа:	32,25/4	32,25/4
Аудиторная работа	32,25/4	32,25/4
<i>в том числе:</i>		
<i>лекции (Л)</i>	18	18
<i>практические занятия (ПЗ)</i>	18/4	18/4
<i>контактная работа на промежуточном контроле (КРА)</i>	0,25	0,25
2. Самостоятельная работа (СРС)	35,75	35,75
<i>самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)</i>	26,75	26,75
<i>Подготовка к зачёту (контроль)</i>	9	9
Вид промежуточного контроля:		Зачёт

* в том числе практическая подготовка.

4.2 Содержание дисциплины

Таблица 3

Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнённо)	Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ/С всего	ПКР	
Раздел 1. Нормативно-правовое регулирование единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций	8,75	2	2	-	4,75
Раздел 2. Характеристика происшествия, комплексное реагирование	30	10	8	-	12
Раздел 3. Прием и обработка экстренных вызовов	24	6	8	-	10
<i>контактная работа на промежуточном контроле (КРА)</i>	0,25	-	-	0,25	-
<i>Подготовка к зачету (контроль)</i>	9	-	-	-	9
Всего за 5 семестр	72/4	18	18/4	0,25	35,75
Итого по дисциплине	72/4	18	18/4	0,25	35,75

* в том числе практическая подготовка.

Тематический план учебной дисциплины

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

Тема 1. Нормативно-правовое регулирование системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

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

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

Обработка вызова по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно действующему законодательству. Принципы и условия обработки персональных данных.

Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно Методическим рекомендациям о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Раздел 2. Характеристика происшествия, комплексное реагирование

Тема 2. Сбор информации и алгоритмы реагирования

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

Понятие о аэромобильной группировке и ее применение. Приложения к расписанию выезда. Таблицы высылки подразделений.

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

Тема 3. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств

Способы получения сигнала, алгоритм приема диспетчером сообщения. Компьютерная система управления и мониторинга сил и средств гарнизона пожарно-спасательных сил. Общая схема и алгоритм взаимодействия сил и средств гарнизона и аварийных служб городского хозяйства.

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.

Тема 4. Алгоритм реагирования по видам происшествий

Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте.

Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте.

Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории.

Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах

метрополитена.

Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе.

Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений. Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет).

Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре. Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности.

Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на высотных объектах с возможностью падения с высоты. Алгоритм реагирования на сообщение о попытке суицида.

Тема 5. Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций

Типология ситуаций. Стадии развития. Влияние сложных ситуаций на психику человека. Психофизиологические особенности участников экстремальных ситуаций.

Группы пострадавших в чрезвычайных ситуациях. Психологические состояния пострадавших, эмоции и особенности поведения (индивидуально-типологические, возрастные, этнокультурные).

Тема 6. Особенности телефонной коммуникации при отсутствии визуализации

Оперативность получения, обработки и передачи информации. Алгоритмы действий. Правила опроса заявителя, определение повода обращения, уточнение и детализация, принятие решения о привлечении экстренных оперативных и/или аварийных служб.

Правила приёма вызова в случае его последующей переадресации. Правила приёма вызова в случае отсутствия возможности переадресации. Правила приёма вызова в случае комплексного реагирования. Искажение информации, устранение барьеров общения. Культура профессиональной речи. Предупреждение панических настроений.

Раздел 3. Прием и обработка экстренных вызовов

Тема 7. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии)

Современное состояние русского языка. Язык и речь. Специфические черты литературного языка. Понятие языковой нормы. Норма и вариант. Стилиевые доминанты официально-делового стиля.

Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов. Особенности общения с абонентом. Конструктивное общение.

Тема 8. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова

Строение и функции двигательного аппарата человека. Мышечная сила и выносливость. Статическая работа. Динамическая работа. Рабочая поза и рабочее место. Требования, предъявляемые для обеспечения удобства различных рабочих поз. Антропометрические характеристики рабочей зоны. Биомеханические характеристики рабочей зоны. Психофизиологические

характеристики рабочей зоны. Санитарно-гигиенические характеристики рабочей зоны. Физиологические принципы рационализации трудовых процессов.

Тема 9. Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб

Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов. Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения. Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы. Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112»

Опрос заявителя для выяснения повода и определения характера обращения заявителя, определения явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц. Прием и обработка сообщения категории «ДТП». Прием и обработка сообщения категории «103». Прием и обработка сообщения категории «102». Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений. Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101».

Прием и обработка сообщения категории «04». Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований. Прием и обработка сообщений, категории «общегородское коммунальное хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб. Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей

Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия. Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов. Приёмы конструктивного общения. Активное слушание. Конфликтное общение. Стратегии бесконфликтного общения. Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации. Острые стрессовые реакции. Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой. Взаимодействие с абонентом суицидентом. Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством.

4.3 Лекции практические занятия

Таблица 4

Содержание лекций/практических занятий и контрольные мероприятия

№ п/п	Название раздела, темы	№ и название лекций/ практических/ семинарских занятий	Формируемые компетенции/ индикаторы	Вид контрольного мероприятия	Кол-во Часов
1.	Раздел 1. Нормативно-правовое регулирование единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций				4
	Тема 1. Нормативно-правовое регулирование системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	Лекция №1. Нормативно-правовое регулирование системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»	ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4		2
		Практическое занятие №1 Обработка вызова по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно действующему законодательству (<i>Google Jamboard, Miro, Kahoot</i>) и программные продукты <i>Excel, Word, Power Point, Pictochart</i> и др	ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4	Дискуссия	2
2.	Раздел 2. Характеристика происшествия, комплексное реагирование				18
	Тема 2. Сбор информации и алгоритмы реагирования	Лекция №2 Сбор информации и алгоритмы реагирования	ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4	-	2
	Тема 3. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств	Лекция №3 Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств	ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4	-	2
		Практическое занятие №2 Алгоритм	ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3;	Устный	2

№ п/п	Название раздела, темы	№ и название лекций/ практических/ семинарских занятий	Формируемые компетенции/ индикаторы	Вид контрольного мероприятия	Кол-во Часов
		приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения. (<i>Google Jamboard, Miro, Kahoot</i>) и программные продукты <i>Excel, Word, Power Point, Pictochart</i> и др	<i>ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>	опрос	
	Тема 4. Алгоритм реагирования по видам происшествий	Лекция №4 Алгоритм реагирования по видам происшествий	<i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>		2
		Практическое занятие №3 Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе. Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена (<i>Google Jamboard, Miro, Kahoot</i>) и программные продукты <i>Excel, Word, Power Point, Pictochart</i> и др.)	<i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>	Устный опрос	2
	Тема 5. Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций	Лекция №5 Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций	<i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>		2
		Практическое занятие №4 Психологические состояния пострадавших (<i>Google Jamboard, Miro, Kahoot</i>) и программные продукты <i>Excel, Word, Power Point, Pictochart</i> и др.)	<i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>	Устный опрос	2
	Тема 6. Особенности телефонной коммуникации при	Лекция №6 Особенности телефонной коммуникации при визуализации	<i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1;</i>		2

№ п/п	Название раздела, темы	№ и название лекций/ практических/ семинарских занятий	Формируемые компетенции/ индикаторы	Вид контрольного мероприятия	Кол-во Часов
	отсутствии визуализации	Практическое занятие №5 Применение приёмов общения с абонентами при различных острых психологических состояниях (Google Jamboard, Miro, Kahoot) и программные продукты Excel, Word, Power Point, Pictochart и др)	ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4 ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4	Устный опрос	2
3.	Раздел 3. Прием и обработка экстренных вызовов				16
	Тема 7. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии)	Лекция №7. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии)	ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4		2
		Практическое занятие № 6 Работа на тренажёрах по скоропечатанию (Google Jamboard, Miro, Kahoot) и программные продукты Excel, Word, Power Point, Pictochart и др	ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4	Дискуссия	2
	Тема 8. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова	Лекция №8. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова	ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4		4
		Практическое занятие №7 Приёмы бесконфликтного общения (Google Jamboard, Miro, Kahoot) и программные продукты Excel, Word, Power Point, Pictochart и др	ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4	Дискуссия	2
	Тема 9. Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112», поступающих по единому номеру «112»,	Лекция №9. Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб	ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4	-	2

№ п/п	Название раздела, темы	№ и название лекций/ практических/ семинарских занятий	Формируемые компетенции/ индикаторы	Вид контрольного мероприятия	Кол-во Часов
	номерам экстренных оперативных служб	Практическое занятие № 8 Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений (<i>Google Jamboard, Miro, Kahoot</i>) и программные продукты <i>Excel, Word, Power Point, Pictochart</i> и др	<i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>	Устный опрос	2
		Практическое занятие №9 Опрос заявителя для выяснения повода и определения характера обращения заявителя, определения явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц (<i>Google Jamboard, Miro, Kahoot</i>) и программные продукты <i>Excel, Word, Power Point, Pictochart</i> и др	<i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>	Дискуссия	2

Таблица 5

Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	Название раздела, темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
Раздел 1. Нормативно-правовое регулирование системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»		
1.	Тема 1. Введение. Физиологические основы трудовой деятельности	Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно Методическим рекомендациям о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». <i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>
Раздел 2 Характеристика происшествия, комплексное реагирование		
2.	Тема 2. Сбор информации и алгоритмы реагирования	Приложения к расписанию выезда. Таблицы высылки подразделений территориального пожарно-спасательного гарнизона для тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ. <i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>
3.	Тема 3. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств	Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения. Алгоритм взаимодействия сил и средств гарнизона и аварийных служб городского хозяйства. Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС <i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>
4.	Тема 4. Алгоритм реагирования по видам происшествий	Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на высотных объектах с возможностью падения с высоты. Алгоритм реагирования на сообщение о попытке суицида <i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>
5	Тема 5. Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб. Группы специалистов, участвующих в оказании помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. Психологические задачи, решаемые диспетчером. Профессиональное становление, профилактика профессионального стресса. <i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>
6	Тема 6. Особенности телефонной коммуникации при	Приём, обработка, оповещение экстренных оперативных служб жизнеобеспечения населения. Порядок взаимодействия с пострадавшими. Психологические особенности и алгоритм

№ п/п	Название раздела, темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
	отсутствии визуализации	действий дежурных диспетчеров при получении информации об угрозе или возникновении сложной ситуации. Обеспечение дистанционной психологической поддержки обратившимся. <i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>
Раздел 3. Прием и обработка экстренных вызовов		
7.	Тема 7. Правила приема и обработки вызова (сообщения о происшествии)	Современное состояние русского языка. Язык и речь. Специфические черты литературного языка. Понятие языковой нормы. Норма и вариант. Стилиевые доминанты официально-делового стиля <i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>
8.	Тема 8. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова	Система мероприятий и принципы психологической профилактики негативных последствий профессионального стресса в оперативных службах МЧС России. Организация труда и отдыха, психогигиена и психопрофилактика нарушений профессионального здоровья. Психологическая поддержка. Психологическое сопровождение. Психологическая реабилитация. <i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>
9.	Тема 9. Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб	Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия. Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов. Приёмы конструктивного общения. Активное слушание. Конфликтное общение. Стратегии бесконфликтного общения. Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации. Острые стрессовые реакции. Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой. Взаимодействие с абонентом суицидентом. Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством. <i>ПКдоп-1.1; ПКдоп-1.2; ПКдоп-1.3; ПКдоп-1.4; ПКдоп-2.1; ПКдоп-2.2; ПКдоп-2.3; ПКдоп-2.4; ПКдоп-3.1; ПКдоп-3.2; ПКдоп-3.3; ПКдоп-3.4</i>

5. Образовательные технологии

Таблица 6

Применение активных и интерактивных образовательных технологий

№ п/п	Тема и форма занятия		Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий
1.	Обработка вызова по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно действующему законодательству	ПЗ	Тематическая дискуссия

№ п/п	Тема и форма занятия		Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий
2.	Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения.	ПЗ	Тематическая дискуссия
3.	Применение приёмов общения с абонентами при различных острых психологических состояниях	ПЗ	Тематическая дискуссия
4.	Работа на тренажёрах по скоропечатанию	ПЗ	Тематическая дискуссия
5.	Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений	ПЗ	Тематическая дискуссия
6.	Опрос заявителя для выяснения повода и определения характера обращения заявителя, определения явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц.	ПЗ	Тематическая дискуссия

6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

1) Вопросы для проведения тематических дискуссий

- 1) Перечислите элементы косвенного внушения в общении с пострадавшими
- 2) Понятие конструктивного общения с пострадавшим
- 3) Осуществляется ли самоконтроль дежурного при принятии экстренного вызова?
- 4) Составьте презентацию на тему «Особенности общения с абонентом»
- 5) Принцип организации работы с блоком "Атлас опасностей и рисков" «Личного кабинета ЕДДС»
- 6) Принцип организации работы с блоком "Термические точки" «Личного кабинета ЕДДС»
- 7) Как организуется работа с блоком «Паспорт территории», «Личного кабинета ЕДДС»
- 8) Перечислите основы работы в мессенджере КС "АРМ ГС"

- 9) Расскажите о комплексе программного обеспечения системы-112
- 10) Как осуществляется прием вызовов, поступающих по единому номеру «112»?
- 11) Как обрабатываются вызовы, поступающие по единому номеру «112»?

2) Вопросы для подготовки к контрольным мероприятиям (текущий контроль). Контрольная работа проводится в форме тестирования.

Пример тестовых заданий

1. Какой федеральный орган исполнительной власти осуществляет координацию деятельности единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований?
 - а) Министерство внутренних дел Российской Федерации
 - б) Министерство здравоохранения Российской Федерации
 - в) Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны
 - г) Федеральная служба безопасности Российской Федерации
2. Какие режимы функционирования предусмотрены для ЕДДС муниципального образования?
 - а) Режим чрезвычайной ситуации при возникновении ЧС
 - б) Режим повседневной деятельности при отсутствии угроз
 - в) Режим повышенной готовности при угрозе возникновения ЧС
 - г) Режим профилактических мероприятий в выходные дни
3. Кто входит в состав руководства ЕДДС муниципального образования согласно типовому положению?
 - а) Только начальник ЕДДС без заместителей при малой численности
 - б) Начальник ЕДДС и два заместителя по установленным направлениям
 - в) Коллегиальный орган из представителей экстренных служб
 - г) Начальник ЕДДС и один заместитель по общим вопросам
4. Через какой временной интервал дежурно-диспетчерский персонал ЕДДС должен проходить зачеты для допуска к несению оперативного дежурства?
 - а) Не реже одного раза в полгода по результатам обучения
 - б) Ежемесячно в рамках текущей аттестации персонала
 - в) Один раз в год при проведении итогового контроля
 - г) По мере необходимости при изменении нормативных актов
5. Какие экстренные оперативные службы входят в систему-112?
 - а) Скорая медицинская помощь и служба медицины катастроф
 - б) Пожарная охрана и служба экстренного реагирования МЧС
 - в) Полиция и органы внутренних дел
 - г) Федеральная служба охраны и военная полиция
6. Какой минимальный стаж оперативной работы требуется для назначения на должность начальника ЕДДС?
 - а) Не менее года работы в должности заместителя начальника

- б) Не менее трех лет оперативной работы в системе безопасности
 - в) Не менее пяти лет общего трудового стажа в государственных органах
 - г) Не менее двух лет службы в силовых структурах
7. В течение какого времени оперативный дежурный ЕДДС должен подготовить донесение по форме 1/ЧС?
- а) 3 минуты для особо важных чрезвычайных ситуаций
 - б) 15 минут при сложной оперативной обстановке
 - в) 10 минут с учетом времени на уточнение данных
 - г) 5 минут с момента получения исходной информации
8. Какие основные функции выполняет ЕДДС в повседневном режиме работы?
- а) Координация действий дежурно-диспетчерских служб экстренных служб
 - б) Проведение следственных действий по факту происшествий
 - в) Ведение мониторинга обстановки на территории муниципального образования
 - г) Прием и обработка вызовов от населения и организаций
9. Какой срок стажировки предусмотрен для нового сотрудника ЕДДС перед допуском к самостоятельному дежурству?
- а) Не менее трех месяцев под руководством опытного наставника
 - б) Шесть месяцев комплексного обучения и практической работы
 - в) Две недели ознакомления с должностными обязанностями
 - г) Один месяц интенсивной подготовки в учебном центре
10. В каком режиме работает ЕДДС муниципального образования?
- а) Круглосуточно без выходных и праздничных дней
 - б) По сменному графику с перерывами на технические работы
 - в) Круглосуточно только в будние дни недели
 - г) В рабочие дни с 8:00 до 18:00 по местному времени
11. Какие требования предъявляются к помещению пункта управления ЕДДС?
- а) Размещение в подвальном помещении для защиты от внешних воздействий
 - б) Расположение на верхних этажах для лучшей радиосвязи
 - в) Обязательное наличие системы кондиционирования воздуха
 - г) Обеспечение надежного энергоснабжения и современных средств связи

Перечень вопросов, выносимых на устный опрос по темам:

Тема 1. Нормативно-правовое регулирование системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

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

- 2) Концепция создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе ЕДДС муниципальных образований.
- 3) Обработка вызова по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно действующему законодательству.
- 4) Принципы и условия обработки персональных данных.
- 5) Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно
- 6) Методическим рекомендациям о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Тема 2. Сбор информации и алгоритмы реагирования

- 1) Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Район выезда и зона ответственности подразделения.
- 2) Понятие о аэромобильной группировке и ее применение. Приложения к расписанию выезда.
- 3) Таблицы высылки подразделений.
- 4) Приложения к расписанию выезда.
- 5) Таблицы высылки подразделений территориального пожарно-спасательного гарнизона для тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ.

Тема 3. Обработка сигнала и взаимодействие сил и средств

- 1) Способы получения сигнала, алгоритм приема диспетчером сообщения. Компьютерная система управления и мониторинга сил и средств гарнизона пожарно-спасательных сил.
- 2) Общая схема и алгоритм взаимодействия сил и средств гарнизона и аварийных служб городского хозяйства.
- 3) Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения.
- 4) Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС.

Тема 4. Алгоритм реагирования по видам происшествий

- 1) Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте.
- 2) Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте.
- 3) Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении.
- 4) Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории.
- 5) Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе.

- 6) Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена.
- 7) Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе.
- 8) Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений.
- 9) Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет).
- 10) Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре.
- 11) Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности.
- 12) Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на высотных объектах с возможностью падения с высоты.
- 13) Алгоритм реагирования на сообщение о попытке суицида.

Тема 5. Психологическая характеристика кризисных, чрезвычайных, экстремальных ситуаций

- 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).

Тема 6. Особенности телефонной коммуникации при отсутствии визуализации

- 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.
- 7) Культура профессиональной речи.
- 8) Предупреждение панических настроений.

Тема 7. Правила приема и отработки вызова (сообщения о происшествии)

- 1) Современное состояние русского языка. Язык и речь.
- 2) Специфические черты литературного языка. Понятие языковой нормы.
- 3) Норма и вариант. Стилиевые доминанты официально-делового стиля.
- 4) Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.

- 5) Особенности общения с абонентом.
- 6) Конструктивное общение.

Тема 8. Основная рабочая среда специалиста по приему и обработке вызова

Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов. Порядок работы с прикладными программными средствами.

Тема 9. Прием и обработка вызов, поступающих по единому номеру «112», номерам экстренных оперативных служб

- 1) Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов.
- 2) Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения.
- 3) Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы. Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112»
- 4) Опрос заявителя для выяснения повода и определения характера обращения заявителя, определения явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц.
- 5) Прием и обработка сообщения категории «ДТП».
- 6) Прием и обработка сообщения категории «103».
- 7) Прием и обработка сообщения категории «102».
- 8) Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений.
- 9) Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101».
- 10) Прием и обработка сообщения категории «04».
- 11) Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований.
- 12) Прием и обработка сообщений, категории «общегородское коммунальной хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб.
- 13) Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей

3) Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию (зачет).

- 1) Структура и функционирование системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».
- 2) Концепция создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе ЕДДС муниципальных образований.

- 3) Обработка вызова по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно действующему законодательству.
- 4) Принципы и условия обработки персональных данных.
- 5) Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" согласно Методическим рекомендациям о развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».
- 6) Расписание выездов гарнизона пожарно-спасательных сил. Район выезда и зона ответственности подразделения.
- 7) Понятие о аэромобильной группировке и ее применение. Приложения к расписанию выезда.
- 8) Таблицы высылки подразделений.
- 9) Приложения к расписанию выезда.
- 10) Таблицы высылки подразделений территориального пожарно-спасательного гарнизона для тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ.
- 11) Способы получения сигнала, алгоритм приема диспетчером сообщения.
- 12) Компьютерная система управления и мониторинга сил и средств гарнизона пожарно-спасательных сил.
- 13) Общая схема и алгоритм взаимодействия сил и средств гарнизона и аварийных служб городского хозяйства.
- 14) Алгоритм приема сообщения диспетчером ЕДДС и передача сообщения в соответствующие структуры и подразделения.
- 15) Алгоритм реагирования и обратной связи аварийных служб с диспетчером ЕДДС и ЦУКС.
- 16) Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на химически-опасном объекте.
- 17) Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на радиационно-опасном объекте.
- 18) Алгоритм реагирования на сообщение о затоплении и наводнении.
- 19) Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на водной акватории.
- 20) Алгоритм реагирования на сообщение о железнодорожной аварии и катастрофе.
- 21) Алгоритм реагирования на сообщение о аварии на объектах метрополитена.
- 22) Алгоритм реагирования на сообщение о авиационной катастрофе.
- 23) Алгоритм реагирования на сообщение о разрушении зданий и сооружений.
- 24) Алгоритм реагирования на сообщение о угрозе взрыва (неизвестный предмет).
- 25) Алгоритм реагирования на сообщение о лесном и торфяном пожаре.

- 26) Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии в лесной и горно-таежной местности.
- 27) Алгоритм реагирования на сообщение о происшествии на высотных объектах с возможностью падения с высоты.
- 28) Алгоритм реагирования на сообщение о попытке суицида.
- 29) Типология ситуаций. Стадии развития. Влияние сложных ситуаций на психику человека.
- 30) Психофизиологические особенности участников экстремальных ситуаций.
- 31) Группы пострадавших в чрезвычайных ситуациях.
- 32) Психологические состояния пострадавших, эмоции и особенности поведения (индивидуально-типологические, возрастные, этнокультурные).
- 33) Оперативность получения, обработки и передачи информации. Алгоритмы действий.
- 34) Правила опроса заявителя, определение повода обращения, уточнение и детализация, принятие решения о привлечении экстренных оперативных и/или аварийных служб.
- 35) Правила приёма вызова в случае его последующей переадресации.
- 36) Правила приёма вызова в случае отсутствия возможности переадресации.
- 37) Правила приёма вызова в случае комплексного реагирования.
- 38) Искажение информации, устранение барьеров общения.
- 39) Культура профессиональной речи.
- 40) Предупреждение панических настроений.
- 41) Современное состояние русского языка.
- 42) Язык и речь.
- 43) Специфические черты литературного языка.
- 44) Понятие языковой нормы.
- 45) Норма и вариант. Стилиевые доминанты официально-делового стиля.
- 46) Порядок размещения информации о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов.
- 47) Особенности общения с абонентом.
- 48) Конструктивное общение.
- 49) Описание специализированного программного обеспечения по приему и обработке вызовов.
- 50) Порядок работы с прикладными программными средствами.
- 51) Должностные регламенты специалистов по приему и обработке экстренных вызовов.
- 52) Правила опроса заявителей и обработки вызова (сообщений о происшествии) для принятия решения.
- 53) Алгоритмы действия дежурного диспетчерской службы.
- 54) Прием и обработка вызовов, поступающих по единому номеру «112»

- 55) Опрос заявителя для выяснения повода и определения характера обращения заявителя, определения явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц.
- 56) Прием и обработка сообщения категории «ДТП».
- 57) Прием и обработка сообщения категории «103».
- 58) Прием и обработка сообщения категории «102».
- 59) Прием и обработка сообщений об угрозе взрывах, террористическом акте или угрозе террористического акта, угрозах в адрес первых лиц государства и правительственных учреждений.
- 60) Прием и обработка сообщений о пожарах, угрозах возгорания, задымления, взрывах и обрушениях; вызовов, поступающих по единому номеру «101».
- 61) Прием и обработка сообщения категории «04».
- 62) Прием и обработка сообщений, требующих привлечения сил и средств аварийно-спасательных формирований.
- 63) Прием и обработка сообщений, категории «общегородское коммунальной хозяйство», требующих вызова экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб.
- 64) Прием и обработка сообщений, требующих организацию поиска людей.
- 65) Общие принципы общения с пострадавшими, особенности взаимодействия.
- 66) Особенности психических состояний и их проявление в речи абонентов.
- 67) Приёмы конструктивного общения.
- 68) Активное слушание.
- 69) Конфликтное общение.
- 70) Стратегии бесконфликтного общения.
- 71) Взаимодействие с абонентом-пострадавшим в чрезвычайной ситуации.
- 72) Острые стрессовые реакции.
- 73) Взаимодействие с абонентом, переживающим горе, связанное с утратой.
- 74) Взаимодействие с абонентом суицидентом.
- 75) Взаимодействие с абонентом с предполагаемым психическим расстройством.

6.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

Для оценки знаний текущего контроля используются следующие критерии:

- по оценке выполнения контрольной работы:

Критерии оценки:

«Зачет» - Даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями программы, ответы в основном были краткими, но не всегда

четкими; практически полное знание терминологии данной темы; использование презентационных материалов.

«Не зачет» - Неполный ответ на вопрос; неполное знание терминологии; наличие некоторых существенных ошибок в изложении основных фактов, теорий; неумение провести логические параллели, выводы; неумение выделить причины и следствия важнейших категорий; неспособность ответить без помощи письменного конспекта; знание основной литературы, рекомендованной к семинару.

- по оценке проведения устного опроса:

Критерии оценки:

Тема дискуссии должна быть посвящена актуальным проблемам, содержать наиболее важные, интересные аспекты раздела дисциплины. Каждое задание оценивается преподавателем традиционной системой контроля. При данной системе оценки задания учитываются: сдача задания в срок, полнота и правильность его выполнения.

«Зачет»: работа выполнена в срок; работа выполнена самостоятельно; присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы. Обучающийся правильно отвечает, приводит доводы при проведении дискуссии.

«Не зачет»: работа выполнена со значительным нарушением графика; не соответствует требованиям; отсутствуют или сделаны неправильные выводы и обобщения. Обучающийся не ответил на вопросы при проведении дискуссии.

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине может применяться **традиционная** система контроля и оценки успеваемости студентов. Контроль успеваемости проводится в форме «зачет».

Критерии выставления оценок по системе «Зачет» и «Не зачет», в семестре при приеме зачета представлены в таблице 7.

Критерии оценивания результатов обучения

Таблица 7

Оценка	Критерии оценивания
Зачет	Зачет заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – хороший (средний).
Не зачет	Не зачет заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, не сформированы

В случае получения «Не зачет»:

Студент приходит на ликвидацию текущих задолженностей по пропущенным занятиям согласно графику ликвидации задолженностей, при этом студент заранее договаривается с преподавателем, в какой форме он будет их

отрабатывать. Студент приходит на пересдачу зачета в установленный преподавателем и институтом день, отвечает по билету.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Основная литература

1. Типовой алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия или не полностью выраженной заявки о происшествии - Текст : электронный. — URL: <https://mchs.gov.ru/dokumenty/4701?ysclid=mkpww6t6ts193849223>

2. Дашкова, С. В. Социально-психологические аспекты деятельности в экстремальных условиях : учебное пособие / С. В. Дашкова. — Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. — 120 с. — ISBN 978-5-9729-1896-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/428768>

3. Ветошкин, А. Г. Гражданская защита в чрезвычайных ситуациях мирного и военного времени : учебно-методическое пособие для вузов / А. Г. Ветошкин. — Санкт-Петербург : Лань, 2026. — 776 с. — ISBN 978-5-507-53615-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/510165>

7.2 Дополнительная литература

1. Афанасьев, В. М. Основы гражданской защиты населения при чрезвычайных ситуациях : учебное пособие / В. М. Афанасьев, А. И. Шакирова, К. И. Сибгатова. — Казань : КНИТУ-КАИ, 2021. — 146 с. — ISBN 978-5-7579-2553-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/248891>

7.3 Нормативные правовые акты

1. 1. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200121/

2. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5438/

3. Федеральный закон от 22.08.1995 № 151-ФЗ «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc

4. Федеральный закон от 12.02.1998 № 28-ФЗ «О гражданской обороне». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17861/.

5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/.

6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/.

7. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_43224/

8. Федеральный закон от 31.03.1999 № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/901729900>.

9. Федеральный закон от 7.02.2011 № 39-ФЗ «О полиции». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902260215>.

7.4 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

1. Организация и ведение аварийно-спасательных работ: методические указания к изучению теоретико-практического материала и для выполнения практических занятий по дисциплинам «Организация и ведение аварийно-спасательных работ», «Тактика сил РСЧС и ГО», «Основы профессиональной деятельности» для студентов направления 20.03.01 «Техносферная безопасность» (профили «Пожарная безопасность в строительстве», «Обеспечение безопасности в техносфере и чрезвычайных ситуациях») и специальности 20.05.01 «Пожарная безопасность» всех форм обучения : методические указания / составители Е. З. Арифиллин [и др.]. — Воронеж : ВГТУ, 2025. — 45 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/496106>

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

1. Единая общероссийская справочно-информационная система по охране труда (ЕИСОТ) <https://eisot.rosmintrud.ru/>

2. Электронная платформа по охране труда ГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России <https://safe.vcot.info>

3. Ежемесячный научно-производственный журнал «Безопасность труда в промышленности» <https://btpnadzor.ru>

4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (*открытый доступ*)

9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - www.consultant.ru (*открытый доступ*)

2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».- <http://window.edu.ru/> (*открытый доступ*)

Таблица 8

Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование раздела учебной	Наименование программы	Тип программы	Автор	Год разработки
-------	------------------------------	------------------------	---------------	-------	----------------

	дисциплины (модуля)				
1	Нормативно-правовое регулирование единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций	Microsoft Office (MS Excel, MS Word, MS Power Point и др.)	обучающая	корпорация Microsoft	1990-2003
2	Характеристика происшествия, комплексное реагирование	MS Word, MS Power Point.	обучающая	корпорация Microsoft	1987
3	Прием и обработка экстренных вызовов	MS Excel, MS Word	обучающая	корпорация Microsoft	1990

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины «Основы приема и обработки экстренных вызовов» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 30 человек. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из мультимедийного проектора автоматизированного проекционного экрана акустической системы, а также стол преподавателя, включающий персональный компьютер

Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от стола, что позволяет проводить лекции и практические занятия, презентации, дискуссии, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Таблица 9

Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории)	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	2
Учебный корпус № 28 (ул. Прянишникова, д.19), ауд. 326 «Учебная лаборатория специальной оценки труда».	1. Парты двухместные со скамейками 14 шт (28 мест) 2. Стол преподавателя 3. Ноутбук Toshiba Satellite C850-B7K 4. Телевизор Fusion d25 5. Интернет 6. Доска меловая двойная

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории)	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
	7. Доска фетровая "Витрина", 4 шт
Учебный корпус № 28 (ул. Прянишникова, д. 19), ауд. 327 «Учебная лаборатория управления охраной труда».	1. Парты двухместные со скамейками 12 шт (24 места) 2. Стол преподавателя 3. Моноблок Lenovo (C320, 20", 1600*900) 4. Телевизор Samsung d50 1 шт 5. Интернет 6. Доска меловая двойная 7. Доска фетровая "Витрина", 5 шт
Учебный корпус № 28 (ул. Прянишникова, д. 19), ауд. 328 «Учебная лаборатория пожарной безопасности».	1. Парты двухместные со скамейками 14 шт (28 мест) 2. Стол преподавателя 3. Ноутбук Samsung R540 (JS05) 4. LED Телевизор Telefunken tf-led d50 5. Интернет 6. Доска меловая двойная 7. Доска фетровая "Витрина", 4 шт
Центральная научная библиотека имени Н.И. Железнова, (Лиственничная аллея, д. 2, к. 1, ком. 133).	Читальный зал. 12 компьютерных мест с доступом в электронный каталог ЦНБ и Интернет
Общежитие №... Комната для самоподготовки	

11. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины

Образовательный процесс по дисциплине «Основы приема и обработки экстренных вызовов» организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторной и внеаудиторной) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия (в том числе по реализации практической подготовки) представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на практическую подготовку обучающихся и проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- практические занятия (занятия семинарского типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся.

На учебных занятиях обучающиеся выполняют запланированные настоящей программой отдельные виды учебных работ, в том числе отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Для успешного освоения дисциплины «Основы приема и обработки экстренных вызовов» студентам необходимо с максимальной пользой использовать не только лекционные материалы, но и практических занятий. При подготовке к практическому занятию студентам важно тщательно изучить

материал лекции, рекомендованную литературу по теме и законспектировать основные положения. При возникновении трудностей в ходе подготовки к семинарскому занятию или подготовке сообщения студенты могут получить консультацию у преподавателя.

На практических занятиях проводятся тематические дискуссии, по которым проходят обсуждения в группе. Вопросы дискуссии должны быть посвящены актуальным проблемам, содержать наиболее важные, интересные аспекты рассматриваемой темы.

Для самостоятельного освоения темы предусмотрен достаточный список основной и дополнительной литературы, а также электронных и Интернет-источников. Тематика дискуссий, лекции-беседы, проведение опросов по каждой теме направлены на более глубокое и самостоятельное изучение темы.

Для максимального усвоения дисциплины рекомендуется проведение контрольной работы студентов по материалам лекций и практических работ. Подборка вопросов для контрольной работы осуществляется на основе изученного теоретического материала, что позволяет повысить мотивацию студентов при конспектировании лекционного материала.

При подготовке к групповым занятиям обучающиеся изучают рекомендованную литературу, материалы лекций по соответствующей теме, дополняют лекционный материал.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиска и приобретения новых знаний, а также выполнения учебных заданий, подготовки к предстоящим занятиям, текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости проводится в виде контрольной работы и в устной форме (устный опрос) при отработке навыков, полученных по пройденным темам лекционных, групповых и практических занятиях.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Основы приема и обработки экстренных вызовов» проводится в виде зачета с оценкой в устной форме с отработкой практических заданий. Подготовка к аттестации проводится в часы самостоятельной работы обучающихся, а также вовремя консультаций преподавателей.

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Студент, пропустивший занятия, обязан в указанные преподавателем сроки ликвидировать текущие задолженности. Предлагаются следующие формы отработки пропущенных занятий: выполнение реферата на тему пропущенного занятия или составление конспекта лекции. Форма отработки назначается преподавателем в зависимости от объема и сложности темы пропущенного занятия.

12. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине

В процессе преподавания дисциплины «Основы приема и обработки экстренных вызовов» необходимо объяснить студентам, что в современных условиях каждый будущий специалист, независимо от направления его обучения, должен иметь демократическую культуру поведения, без чего

невозможно эффективное функционирование работы системы защиты населения при возникновении той или иной чрезвычайной ситуации.

Преподаватель должен акцентировать внимание на:

- анализе актуальной информации посредством выделения общих черт и различий в социальной жизни, установлении соответствия между политическими событиями и явлениями, происходящими внутри страны, опираясь на основные положения курса «Основы приема и обработки экстренных вызовов»;

- выявлении причинно-следственных и функциональных связей изучаемых явлений политического характера, которые складываются внутри страны, так и международные отношения, включая взаимодействие человека и общества;

- характеристике действий человека в той или иной ситуации, чрезвычайного характера;

- осмыслении информации о возникшей опасности и своевременных мерах по ее минимизации.

Планирование учебной деятельности предполагает четкое видение преподавателем образовательного процесса учебной дисциплины, умение определить педагогические технологии в соответствии с особенностями целевых учебных групп, четкое проектирование структуры и содержания учебной дисциплины. Для решения этих задач преподаватель должен подготовить развернутую рабочую программу учебной дисциплины, подобрать учебный и иллюстративный материал, составить тесты (на бумажном носителе и в электронном виде).

В качестве самостоятельной работы рекомендуется проведение небольшого исследования, посвященного анализу проблемных тем.

Текущая аттестация складывается из проведения контрольной работы. При проведении аттестации важно помнить, что систематичность, объективность, аргументированность - это главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний студентов.

При подготовке к учебным занятиям преподаватель углубленно изучает (повторяет) материалы занятий, методические разработки, подбирает требуемые примеры, разрабатывает планы проведения занятий, осуществляет подготовку необходимой учебно-материальной базы, используемых на учебных занятиях.

Достижение воспитательных целей на учебных занятиях осуществляется путем приведения одного, двух примеров, показывающих необходимость добросовестного отношения к вопросам освоения изучаемого материала.

Практические занятия по дисциплине направлены на формирование умений и навыков при практической отработке изученного материала методами повторения и упражнения.

Самостоятельная работа обучающихся организуется в целях закрепления и углубления полученных знаний и навыков, а также выполнения учебных заданий, подготовки к предстоящим занятиям, текущему контролю и аттестации. Организация самостоятельной работы обучающихся, ее методическое обеспечение и контроль осуществляется преподавателем,

проводившим занятие в этот день. В целях методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся, в заключительной части каждого учебного занятия, преподаватель ставит задачу на самостоятельную работу, с указанием источников информации.

Консультации проводятся регулярно в часы самостоятельной работы. Перед проведением промежуточной аттестации проводятся групповые консультации. В ходе групповой консультации рассматриваются наиболее сложные вопросы дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы обучающихся и доводит организационные моменты по проведению промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости проводится по пройденным темам в контрольной работе и устной форме (устный опрос).

Промежуточную аттестацию рекомендуется проводить в виде зачета с оценкой в устной форме с отработкой практических заданий.

Программу разработал (и):

Захарова Е.А. к.б.н.



(подпись)

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу дисциплины
«Основы приема и обработки экстренных вызовов»
ОПОП ВО по направлению 20.03.01 Техносферная безопасность
направленности «Защита в чрезвычайных ситуациях и охрана труда»
(квалификация выпускника – бакалавр)

Журавлева Лариса Анатольевна, профессор, д.т.н., кафедра организации и технологий гидромелиоративных и строительных работ ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, доцент (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы дисциплины «Основы приема и обработки экстренных вызовов» ОПОП ВО по направлению 20.03.01 – «Техносферная безопасность», направленности «Защита в чрезвычайных ситуациях и охрана труда» (уровень обучения - бакалавриат) разработанной в ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К.А. Тимирязева», на кафедре техносферной безопасности (разработчик – Захарова Е.А., доцент, к.б.н.).

Рассмотрев представленные на рецензирование материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

1. Предъявленная рабочая программа дисциплины **«Основы приема и обработки экстренных вызовов»** (далее по тексту Программа) *соответствует* требованиям ФГОС ВО по направлению 20.03.01 – «Техносферная безопасность». Программа *содержит* все основные разделы, *соответствует* требованиям к нормативно-методическим документам.

2. Представленная в Программе *актуальность* учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО *не подлежит сомнению* – дисциплина относится к формируемой участниками образовательных отношений части учебного цикла – Б1.В.29.01.

3. Представленные в Программе *цели* дисциплины *соответствуют* требованиям ФГОС ВО направления 20.03.01 – «Техносферная безопасность».

4. В соответствии с Программой за дисциплиной **«Основы приема и обработки экстренных вызовов»** закреплены 3 *компетенции*. Дисциплина **«Основы приема и обработки экстренных вызовов»** и представленная Программа *способна реализовать* их в объявленных требованиях. Результаты обучения, представленные в Программе в категориях *знать, уметь, владеть* *соответствуют* специфике и содержанию дисциплины и *демонстрируют возможность* получения заявленных результатов.

5. Общая трудоёмкость дисциплины **«Основы приема и обработки экстренных вызовов»** составляет 2 зачётных единицы (72 часов/из них практическая подготовка 4 часа).

6. Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин *соответствует* действительности. Дисциплина **«Основы приема и обработки экстренных вызовов»** взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 20.03.01 – «Техносферная безопасность» и возможность дублирования в содержании отсутствует.

7. Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, используемые при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий *соответствуют* специфике дисциплины.

8. Программа дисциплины **«Основы приема и обработки экстренных вызовов»** предполагает 6 занятий в интерактивной форме.

9. Виды, содержание и трудоёмкость самостоятельной работы студентов, представленные в Программе, *соответствуют* требованиям к подготовке выпускников, содержащимся во ФГОС ВО направления 20.03.01 – «Техносферная безопасность».

10. Представленные и описанные в Программе формы *текущей* оценки знаний (опрос, как в форме обсуждения отдельных вопросов, так и выступления, и участие в дискуссиях, участие в тестировании и аудиторных заданиях - работа с историческими текстами), *соответствуют* специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Форма промежуточного контроля знаний студентов, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета с оценкой, что *соответствует* статусу дисциплины, как

дисциплины обязательной части учебного цикла – Б1.В.29.01 ФГОС ВО направления 20.03.01 – «Техносферная безопасность».

11. Формы оценки знаний, представленные в Программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

12. Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено: основной литературой – 3 источника (базовый учебник), дополнительной литературой – 1 наименование, периодическими изданиями – 4 источников со ссылкой на электронные ресурсы, Интернет-ресурсы – 2 источника и соответствует требованиям ФГОС ВО направления 20.03.01 – «Техносферная безопасность».

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует специфике дисциплины **«Основы приема и обработки экстренных вызовов»** и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

14. Методические рекомендации студентам и методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине дают представление о специфике обучения по дисциплине **«Основы приема и обработки экстренных вызовов»**.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенного рецензирования можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы дисциплины **«Основы приема и обработки экстренных вызовов»** ОПОП ВО по направлению 20.03.01 – «Техносферная безопасность», направленности «Защита в чрезвычайных ситуациях и охрана труда» (квалификация выпускника – бакалавр), разработанная Захаровой Е.А., к.б.н, доцентом кафедры техносферной безопасности, соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволит при её реализации успешно обеспечить формирование заявленных компетенций.

Рецензент: Журавлева Лариса Анатольевна, профессор, д.т.н.,
кафедра организации и технологий гидромелиоративных
и строительных работ ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА
имени К.А. Тимирязева _____
(подпись)

Рецензия рассмотрена на заседании кафедры
техносферной безопасности
21.08.2025 Протокол №1