

Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Белгородский индустриальный колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГ АПО
«Белгородский индустриальный колледж»
О.А. Шаталов
2016 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ФБУЦ «Охрана»
МВД России по Белгородской области
Н. Фарафонов
2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дополнительного профессионального образования

профессиональной переподготовки

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Направления подготовки программы профессиональной переподготовки:
Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях). Уровень
квалификации - 6. Код В/01.6 - В/03.6

Рабочая программа профессиональной переподготовки «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», специалистов с высшим и средним профессиональным образованием, разработана на основании Профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «09» сентября 2015 г. № 618н, регистрационный номер 469.

РАССМОТРЕНО

Предметно-цикловой комиссией

«Радиовещание, системы и средства диспетчерского управления»

Протокол заседания № 3

от «11» ноября 2016 г.

Председатель ПЦК Чобану Л.А.

Программа разработана преподавателями высшей категории ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж» Касторных Л.М., Чобану Л.А.

Организация-разработчик:

ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж»

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Используемые термины:

- *вид профессиональной деятельности* - совокупность обобщенных трудовых функций, имеющих близкий характер, результаты и условия труда;

- *обобщенная трудовая функция* - совокупность связанных между собой трудовых функций, сложившаяся в результате разделения труда в конкретном производственном или (бизнес-) процессе;

- *трудовая функция* - для целей рекомендаций - система трудовых действий в рамках обобщенной трудовой функции;

- *трудовое действие* - процесс взаимодействия работника с предметом труда, при котором достигается определенная задача.

Компетенция - динамическая комбинация знаний, умений и способность применять их для успешной профессиональной деятельности.

В дополнительном профессиональном образовании для программ профессиональной переподготовки результатом освоения программы с учетом профессионального стандарта является новая квалификация и связанные с ней виды профессиональной деятельности, трудовые функции или компетенции, подлежащие совершенствованию, и (или) новые компетенции; для программ повышения квалификации - это профессиональные компетенции в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа профессиональной переподготовки направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации (ч.5 ст.76 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации"). Для их определения используется профессиональный стандарт «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», регистрационный номер 469 утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «09» сентября 2015 г. № 618н.

Целью рабочей программы является получение новой компетенции: Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), необходимой для освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов.

Наименование вида профессиональной деятельности: Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в центр обработки экстренных вызовов.

Основная цель вида профессиональной деятельности: Обеспечение информирования экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб,

служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествиях с целью предотвращения и устранения угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан, а также правопорядку.

Вид профессиональной деятельности, квалификация, в профессиональном стандарте в большинстве случаев соответствуют обобщенной трудовой функции, иногда - трудовой функции.

В рамках программы профессиональной переподготовки может быть освоена одна обобщенная трудовая функция (трудовая функция).

Решение о разработке соответствующей программы целесообразно принимать с учетом актуальной и перспективной востребованности той или иной профессии (специальности) на рынке труда, а также наличия в организации необходимого ресурсного обеспечения или возможности его развития.

В дополнительном профессиональном образовании для программ профессиональной переподготовки результатом освоения программы с учетом профессионального стандарта является новая квалификация и связанные с ней виды профессиональной деятельности, трудовые функции или компетенции, подлежащие совершенствованию, и (или) новые компетенции; для программ повышения квалификации - это профессиональные компетенции в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

При этом в зависимости от преследуемых целей приобретенная ранее квалификация должна быть сохранена, приведена в соответствие с изменившейся обстановкой или использована для профессионального продвижения по службе. Данный подход к повышению квалификации непосредственно вытекает из концепции непрерывного образования, в основе которой лежит принцип организации ступенчатого производственного обучения персонала.

Под непрерывностью подготовки понимается не эпизодическое переобучение работников в связи с устареванием их квалификации, а планируемый на основе прогнозов развития средств производства преемственный процесс систематического повышения квалификации и расширения ее объема по принципу перехода от менее к более сложным профессиям, от узкой специализации к многопрофильности. Такое планирование процесса развития потенциала рабочей силы в соответствии с развитием материально-технической базы сводит к минимуму потребность в срочных и малоподготовленных мероприятиях по переобучению работников новым профессиям, специальностям.

Организация оценки квалификации при освоении дополнительных профессиональных программ: в соответствии с Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" освоение дополнительных профессиональных программ завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме, определяемой организацией самостоятельно. Таким образом, для ДПП законом не предусматривается никаких ограничений на разработку содержания и организации квалификационных экзаменов.

При прохождении профессионального обучения в соответствии с индивидуальным учебным планом его продолжительность может быть изменена

организацией, осуществляющей образовательную деятельность, с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося.

Обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой программы профессионального обучения осуществляется в порядке, установленном локальными нормативными актами организации, осуществляющей образовательную деятельность. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» от 18 апреля 2013 г. № 292 (в редакции приказа Минобрнауки РФ от 20 января 2015 г. № 17).

ДПП может реализовываться полностью или частично в форме стажировки. Стажировка осуществляется в целях изучения передового опыта, в том числе зарубежного, а также закрепления теоретических знаний, полученных при освоении программ профессиональной переподготовки или повышения квалификации, и приобретения практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении своих должностных обязанностей.

Содержание стажировки определяется организацией с учетом предложений организаций, направляющих специалистов на стажировку, содержания ДПП.

Сроки стажировки определяются организацией самостоятельно, исходя из целей обучения. Продолжительность стажировки согласовывается с руководителем организации, где она проводится.

Курсы профессиональной переподготовки организованы в очной, очно-заочной форма, заочной формах и в форме стажировки.

Также по запросу слушателя Программа может реализовываться и в индивидуальной форме. На основании этого составляется план индивидуального обучения, что закрепляется приказом Организации.

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273 и «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 при освоении дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки возможен зачет (перезачет) учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), освоенных в процессе предшествующего обучения по основным профессиональным образовательным программам и (или) дополнительным профессиональным программам. Порядок зачета определяется в соответствии с Положением об организации зачета (перезачета) учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) в дополнительных профессиональных программах (повышения квалификации и профессиональной переподготовки).

Общая продолжительность обучения: 308 часов.

По окончании обучения выдается диплом о профессиональной переподготовке. Направления подготовки программы профессиональной

переподготовки: Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях). Уровень квалификации - 6. Код В/01.6 - В/03.6

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования документы о квалификации (диплом о профессиональной переподготовке) выдаются одновременно с получением соответствующего документа об образовании.

При очно-заочной (вечерней) форме обучения по программе профессиональной переподготовки обучающихся, имеющих непрофильное высшее или среднее профессиональное образование **308 учебных часов** занятий по 4 учебных часа, 2-3 раза в неделю.

С учетом зачета (перезачета) учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) при очно-заочной (вечерней) форме обучения по программе профессиональной переподготовки обучающихся, имеющих профильное высшее или среднее профессиональное образование **204 учебных часа** занятий по 4 учебных часа, 3 раза в неделю.

При очно-заочной (вечерней) форме обучения по программе профессиональной переподготовки обучающихся, имеющих профильное высшее или среднее профессиональное образование по специальности «Системы и средства диспетчерского управления» **172 учебных часа** занятий по 4 учебных часа 3 раза в неделю.

Зачет (перезачет) учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), освоенных в процессе предшествующего обучения по основным профессиональным образовательным программам и (или) дополнительным профессиональным программам является основанием для перерасчета полной стоимости обучения по образовательной программе с оформлением договора об оказании образовательных услуг по установленной форме. Индивидуальный расчет стоимости образовательных услуг по каждой из программ в зависимости от категории слушателей определяется соответствующим Приказом по колледжу.

Режим занятий. При очно-заочной форме обучения: с 14.30 до 18.00 с перерывом с 16.00 до 16.20 три дня в неделю по 4 учебных часа в день. При прохождении стажировки - 6 учебных часов в день по согласованию с работодателями.

Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю.

Категория слушателей:

- обучающихся, имеющие не профильное высшее или среднее профессиональное образование;

- обучающихся, имеющие профильное высшее или среднее профессиональное образование;

- обучающиеся, имеющие высшее или среднее профессиональное образование по профилю специальности «Системы и средства диспетчерского управления».

3. ХАРАКТЕРИСТИКА КВАЛИФИКАЦИИ

Наименование вида профессиональной деятельности:

Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)

Основная цель вида профессиональной деятельности: Обеспечение информирования экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествиях с целью предотвращения и устранения угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан, а также правопорядку.

Группа занятий:

2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы	4110	Офисные служащие общего профиля
5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не вошедшие в другие группы	-	-

(код ОКЗ¹) (наименование) (код ОКЗ) (наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

61.10.4	Деятельность в области документальной электросвязи
63.11.1	Деятельность по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов
80.2	Деятельность систем обеспечения безопасности
84.24	Деятельность по обеспечению общественного порядка и безопасности
84.25	Деятельность по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях

(код ОКВЭД²) (наименование вида экономической деятельности)

3.1 Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	Код	уровень (подуровень) квалификации
В	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	6	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	В/01.6	6
			Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии	В/02.6	6
			Оказание справочно-консультативной помощи заявителям	В/03.6	6

3.2 Характеристика обобщенной трудовой функции

Наименование	Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Код	В	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист по приему и обработке экстренных вызовов
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена Дополнительное профессиональное образование по программе профессиональной подготовки по направлению деятельности обеспечения вызова экстренных служб
Требования к опыту практической работы	Прохождение стажировки в центре обработки экстренных вызовов под контролем наставника продолжительностью три месяца с положительными рекомендациями руководителя структурного подразделения центра обработки экстренных вызовов
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации Прохождение обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда в установленном порядке Наличие допуска группы I по электробезопасности
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы
	4110	Офисные служащие общего профиля
	5419	Работники служб, осуществляющих охрану граждан и собственности, не вошедшие в другие группы

3.3 Приобретаемые компетенции

Общие компетенции:

1. Понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.
3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

Профессиональные компетенции:

1. Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
2. Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии.
3. Оказание справочно-консультативной помощи заявителям.

3.4 Цели и задачи программы – требования к результатам освоения программы:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Выполнять трудовые функции

1. Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
2. Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии.
3. Оказание справочно-консультативной помощи заявителям.

3.5 Результаты освоения программы повышения квалификации

Профессиональная компетенция (трудовые функции)	Трудовые действия (практический опыт)	Необходимые умения	Необходимые знания
ПК 1. Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя	Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка	Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы	Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ
	Выяснение контактных данных заявителя	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны	Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ
	Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ
	Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)	Определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам	Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ
	Определение необходимости	Использовать резервные	Правила русской письменной и устной

привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и/или других служб	информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	речи
Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	Пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека	Основы паралингвистики
Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб	Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)	Фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя	Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях
Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия	Использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов	Основы конфликтологии
Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
Определение необходимости присвоения происшествию признака ЧС и автоматизированной	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для

	передачи данных о нем в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур		приема экстренных вызовов
		Предъявлять к сдаче заказчику выполненные работы по модернизации/реконструкции оборудования диспетчерской системы	Инструкция изготовителя по модернизации/реконструкции и эксплуатации оборудования диспетчерского контроля
		Правила пользования электроизмерительными приборами и средствами измерений	
		Производственная инструкция и инструкция по охране труда	
		Порядок информирования лица, ответственного за производство работ, о ходе выполнения работ на этапах модернизации/реконструкции оборудования диспетчерской системы	
ПК 2. Оповещение экстренных оперативных и аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб о происшествии	Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб, подлежащих оповещению в связи с происшествием	Определять с учетом типа происшествия перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, подлежащих оповещению	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или в другие службы в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств	Определять административно-территориальную принадлежность адреса (места) происшествия для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС
	Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)	Формулировать сообщение о происшествии для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС	Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная ответственность
	Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС,	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия

	поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения к реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия	ЕДДС и других служб о происшествии	структур, участвующих в обеспечении безопасности, в зоне обслуживания ЦОВ
	Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или в другие службы с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации	Использовать средства телекоммуникации для оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС о происшествии (в случае сбоя работы аппаратно-программных средств)	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ
	Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Перечень общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии)
	Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб, привлеченных к реагированию на происшествие	Находить контактные данные дежурно-диспетчерских служб ЭОС и АВС, ЕДДС (при сбое аппаратно-программных средств)	Правила русской письменной и устной речи
	Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур	Использовать контактные данные общественных волонтерских организаций, которые могут быть привлечены к поисково-спасательным операциям (при наличии)	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
		Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	
		Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту	
ПК 3. Оказание	Определение по результатам опроса	Кратко и понятно формулировать	Нормативные правовые акты и

справочно-консультативной помощи заявителям	заявителя перечня справочной информации и/или рекомендаций	информацию, передаваемую заявителю	методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ
	Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угрозы жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядка	Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов
	Поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации
	Передача заявителю необходимой справочной информации и/или рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку	Использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителя	Содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов
	Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и/или рекомендаций	Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Правила ориентирования на местности
	Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций	Использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю	Перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии)
	Повторная передача необходимой справочной информации и/или	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в	Правила русской письменной и устной речи

	<p>рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)</p>	<p>печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)</p>	<p>Основы паралингвистики</p>
	<p>Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и/или переданных рекомендаций</p>	<p>Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшегося человеку</p>	
	<p>Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и/или переданных рекомендаций</p>	<p>Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии)</p>	<p>Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан</p>
	<p>Определение по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при необходимости)</p>	<p>Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек</p>	<p>Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях</p>
	<p>Осуществление с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости)</p>	<p>Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту</p>	<p>Основы конфликтологии</p>
			<p>Этические нормы общения, речевой и деловой этикет</p>

	<p>Координация действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС и АВС и/или других служб (при необходимости)</p>		<p>Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов</p>
	<p>Другие характеристики</p>	<p>Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени</p>	
		<p>Отсутствие дефектов речи</p>	

3.6 Содержание обучения по программе профессиональной переподготовки

3.6.1 Для обучающихся, имеющих непрофильное среднее профессиональное или высшее образование

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ОГАПОУ
«Белгородский индустриальный колледж»


О.А. Шаталов

«13_» ноября 2016 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Программы профессиональной переподготовки

Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Направление подготовки программы профессиональной переподготовки

Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)

Уровень квалификации -6. Код В/01.6 - В/03.6

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

№ п/п	Наименование модуля	Всего (часов) в том числе аудиторных	В том числе		Форма Контроля
			Лекций	Практические занятия (в т.ч. итоговая аттестация)	
1.	Деловая этика	20	4	16	Зачет
2.	Системы диспетчерского управления и сбора данных	130	80	50	Зачет
2.1	SCADA-системы	12	12	-	Зачет
2.2	Виды автоматизированных систем диспетчерского управления.	8	8	-	Зачет
2.3	Средства сбора, обработки и отображения информации	8	8	-	Зачет
2.4	Системы передачи данных	8	8	-	Зачет
2.5	Системы противоаварийной автоматики.	8	8	-	Зачет
2.6	АРМ специалиста.	12	12	-	Зачет
2.7	Работа с информационными ресурсами и средствами телекоммуникаций	24	6	18	Зачет

2.8	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и	18	6	12	Зачет
2.9	Картография Белгорода (Белгородской области)	28	8	20	Зачет
3	Охрана труда	6	6		Зачет
4	Стажировка	144		144	Зачет
	Экзамен квалификационный	8			Экзамен
ИТОГО:		308	10	210	

3.6.2 Для обучающихся, имеющих высшее или среднее профессиональное образование по профилю специальности «Системы и средства диспетчерского управления».

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ОГАПОУ
«Белгородский индустриальный колледж»


О.А. Шаталов

«13_» ноября 2016 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Программы профессиональной переподготовки
Специалист по приему и обработке экстренных вызовов

Направление подготовки программы профессиональной переподготовки
Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)
Уровень квалификации -6. Код В/01.6 - В/03.6
Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

№ п/п	Наименование модуля	Всего (часов) в том числе аудиторных	В том числе		Форма Контроля
			Лекций	Практические занятия (в т.ч. итоговая аттестация)	
1.	Деловая этика	20	4	16	Зачет
2.	Системы диспетчерского управления и сбора данных	130	80	50	Зачет (Перезачет)
2.1	SCADA-системы	12	12	-	Зачет (Перезачет)
2.2	Виды автоматизированных	8	8	-	Зачет

	систем диспетчерского управления.				(Перезачет)
2.3	Средства сбора, обработки и отображения информации Оборудование диспетчерской связи	8	8	-	Зачет (Перезачет)
2.4	Системы передачи данных	8	8	-	Зачет (Перезачет)
2.5	Системы противоаварийной автоматики.	8	8	-	Зачет (Перезачет)
2.6	АРМ специалиста.	12	12	-	Зачет (Перезачет)
2.7	Работа с информационными ресурсами и средствами телекоммуникаций	24	6	18	Зачет (Перезачет)
2.8	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре обработки вызовов ЦОВ	18	6	12	Зачет (Перезачет)
2.9	Картография Белгорода (Белгородской области)	28	8	20	Зачет (Перезачет)
3	Охрана труда	6	6		Зачет (Перезачет)
8.	Стажировка	144		144	Зачет
	Экзамен квалификационный	8			Экзамен
ИТОГО:		172	4	168	

3.6.3 Учебно-тематический план

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ОГАПОУ
«Белгородский индустриальный колледж»


О.А. Шаталов

«13_» ноября 2016 г.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Программы профессиональной переподготовки
Специалист по оборудованию диспетчерского контроля
Направления подготовки программы профессиональной переподготовки
Монтаж и наладка оборудования диспетчерских систем
Уровень квалификации -6. Код С/01.6 - С/03.6

		Объем часов
1		3
1	Деловая этика Основные виды делового общения. Правила убеждения собеседника. Стили делового общения. Основные формы делового общения. Характеристика закономерности неопределенности отклика. Модели общения и их использование в разнообразных формах делового общения. Используемые невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса. Мотивы поведения людей и техники влияния на других.	20
Практические занятия		16
1-2	Сложные этические ситуации.	
3-4	Составление предложения провести переговоры по конфликту	
5-6	Деловая игра. Правила конструктивной критики	
7-8	Выбор алгоритма опроса заявителя в зависимости от типа происшествия	
Самостоятельная работа		14
1. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений.		

	<p>2. Этические проблемы деловых отношений.</p> <p>3. Проблема контроля качества деловой этики в организации.</p> <p>4. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности.</p> <p>5. Деловое общение в формировании имиджа успешного менеджера.</p> <p>6. Общение как социально-психологическая проблема.</p> <p>7. Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления.</p>	
2	Системы диспетчерского управления и сбора данных	130
2.1	<p>SCADA-системы</p> <p>SCADA-системы: общие понятия и структура. Функциональная структура SCADA. Удаленные терминалы (RTU). Каналы связи (CS). Диспетчерские пункты управления (MTU). Операционные системы. Прикладное программное обеспечение. Центральный диспетчерский пункт. Особенности SCADA как процесса управления. Области применения SCADA-систем. Тенденции развития технических средств систем диспетчерского управления.</p>	12
2.2	<p>Виды автоматизированных систем диспетчерского управления.</p> <p>Автоматизированные системы управления технологическими процессами (АСУТП). Автоматизированные системы организационно-экономического управления (АСУОЭ). Интегрированные АСДУ. Структурная схема организационно-технологической АСДУ. Примеры АСДУ по отраслям.</p>	8
2.3	<p>Средства сбора, обработки и отображения информации</p> <p>Микропроцессоры. Сопряжение аппаратных и программных узлов. Стыки и интерфейсы. Мультиплексоры передачи данных. Телеканалы: принцип передачи и структура сигнала. Адаптеры и модемы связи. Прием и передача командной информации. Дисплеи, их виды, структурные схемы, технические характеристики. Диспетчерские щиты, их виды. Средства сбора, приема передачи, обработки и отображения информации.</p>	12
2.4	<p>Системы передачи данных</p> <p>Система передачи данных, аппаратура передачи данных. Высокоскоростные сети и системы передачи данных. Аппаратно-программные и вычислительные комплексы диспетчерского управления.</p>	8
2.5	<p>Системы противоаварийной автоматики.</p> <p>Структурные схемы систем противоаварийной автоматики. Оперативный контроль за состоянием оборудования и параметрами процессов. Регистрация аварийных ситуаций. Автоматизированные системы защиты.</p>	8
2.6	<p>АРМ специалиста.</p> <p>Автоматизированное рабочее место специалиста центра обработки вызовов ЦОВ: назначение и специфика решаемых задач. Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ. Устройства центрального управления. Устройства контроля управления. Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ. Перечень ЭОС, АВС и ЕДДС, их назначение, структура, функции, территориальная</p>	12

	ответственность. Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	
2.7	Работа с информационными ресурсами и средствами телекоммуникаций Информационные сети. Интеллектуальные сети. Средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителя. Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов. Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации.	24
Практические занятия		18
1	Работа с интернет ресурсами	
2	Структура и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	
3	Типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации	
4	Деловая игра. Использование аппаратно-программных средств для поиска информации, необходимой заявителю	
5	Использование резервных информационных ресурсов, хранимых в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	
2.8	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в центре обработки вызовов ЦОВ Указ Президента Российской Федерации от 28.12.2010г. №1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации», Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 г. № 894 «Об утверждении Перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных служб, и другие отраслевые документы. Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС. Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности в зоне обслуживания ЦОВ. Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ.	18
Практические занятия		12
1-2	Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	
1-2	Основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность ЭОС, АВС и ЕДДС	
3-4	Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ	

5-6	Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку	
2.9	Картография Белгорода (Белгородской области) Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ. Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ. Административно-территориальное деление г. Белгород (Белгородской области) и местности в зоне обслуживания ЦОВ. Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ.	28
Практические занятия		20
1	Работа с топографической картой (map31.ru) для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку	
2-4	Структура клавиатуры. Правила работы на клавиатуре. Отработка скорости набора (Набор текста на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту)	
5-7	Определение адреса (места) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам	
8	Использование контактных данных общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций	
9-10	Формулирование данных для регистрации происшествия	
3	Охрана труда Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов	6
Стажировка на рабочем месте		144
1.	Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя	
2.	Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка	
3.	Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	
4.	Выяснение контактных данных заявителя	
5.	Проверка с заявителем полученной информации с целью подтверждения правильности зарегистрированных данных	
6.	Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)	
7.	Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие экстренных оперативных и	

аварийно-восстановительных служб, служб жизнеобеспечения населения и единых дежурно-диспетчерских служб (далее – ЭОС, АВС и ЕДДС) и/или служб и организаций, которые не входят в перечень служб, взаимодействующих в системе обеспечения оповещения экстренных служб, но могут быть привлечены к реагированию на происшествие и оказанию помощи гражданам (далее – другие службы)	
8. Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	
9. Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб	
10. Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)	
11. Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия	
12. Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга; вызовов и сообщений, поступивших от системы экстренного реагирования, сопряженной с глобальной навигационной спутниковой системой (далее – центр ГНСС)	
13. Определение необходимости присвоения происшествию признака чрезвычайной ситуации (ЧС) и автоматизированной передачи данных о нем в центр управления кризисными ситуациями субъекта Российской Федерации (далее – ЦУКС), ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур	
14. Определение перечня ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб (при необходимости), подлежащих оповещению в связи с происшествием	
15. Передача сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или в другие службы (при необходимости) в соответствии с их территориальной и функциональной принадлежностью с помощью аппаратно-программных средств	
16. Передача в центр ГНСС данных об оповещении ЭОС, АВС, ЕДДС и результатов проверки информации, полученной из центра ГНСС (при необходимости)	
17. Информирование руководства дежурной смены ЦОВ о поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения к реагированию на происшествие других служб (при необходимости), для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия	
18. Регистрация факта передачи сообщения в ЭОС, АВС, ЕДДС и/или в другие службы (при необходимости) с помощью аппаратно-программных средств либо резервных средств регистрации	
19. Информирование ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб (при необходимости) о поступлении новых и уточняющих данных о происшествии	
20. Координация действий специалистов ЭОС, АВС, ЕДДС и/или других служб (при необходимости), привлеченных к реагированию на происшествие	
21. Автоматизированная передача данных о происшествии с признаком ЧС в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур	

22. Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и/или рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия, необходимых для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку (далее – справочная информация и/или рекомендации)	
23. Уточнение у заявителя возможностей для самостоятельного предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку	
24. Поиск необходимой справочной информации и/или методических материалов по рекомендациям с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов	
25. Передача заявителю необходимой справочной информации и/или рекомендаций для предотвращения (преодоления) угроз жизни, здоровью, имуществу граждан, а также правопорядку	
26. Проверка восприятия и понимания заявителем переданной справочной информации и/или рекомендаций	
27. Информирование заявителя о рисках, связанных с невыполнением переданных рекомендаций	
28. Повторная передача необходимой справочной информации и/или рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)	
29. Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и/или переданных рекомендаций	
30. Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам справочной информации и/или переданных рекомендаций	
31. Определение по результатам опроса заявителя перечня других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при необходимости)	
32. Осуществление с помощью аппаратно-программных средств коммуникации заявителя со специалистами других служб для передачи специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия (при необходимости)	
33. Координация действий заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия до прибытия сил реагирования ЭОС, АВС и/или других служб (при необходимости)	
Квалификационный экзамен	8
ИТОГО	308

4 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Использование в процессе проведения лекций и практических занятий оборудования диспетчерских систем.

Использование мультимедийных средств в процессе проведения лекций и практических занятий.

– программы для демонстрации видеоматериалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);

– программы для демонстрации и создания презентаций (Microsoft Power Point).

5 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

5.1. Примерный перечень вопросов, выносимых на аттестацию в форме экзамена

Примерный перечень вопросов, выносимых на аттестацию в форме экзамена, представлен в Фонде оценочных средств.

5.2. Используемые образовательные технологии

Лекция-визуализация с применением слайдовой презентации, (видеороликов) мультимедийного оборудования; проблемная лекция; экспертные лекции; семинары; учебная дискуссия, case-study, коллективный способ обучения - работа в группах переменного состава; активные методы обучения (кейсы, видео-кейсы, деловые игры, тренинги.

5.3. Оценка уровня освоения программы

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится организацией, осуществляющей образовательную деятельность, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных категорий по соответствующим должностям служащих.

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих.

К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации.
2. Федеральный закон № 273 «Об образовании в РФ».
3. Профессиональный стандарт «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «09» сентября 2015 г. № 618н, регистрационный номер 469.
5. Межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок (ПОТ Р М - 016 - 2001)
6. Инструкция по оказанию первой помощи при несчастных случаях на производстве (РД 153- 34.0-03.702-99)
7. Устройство лифта // Онлайн-энциклопедия Лифтопедия [Электронный ресурс]. URL: <http://liftopedia.ru> (дата обращения 13.05.2017)
8. Михайлов А.В., Шилкин Н.В. Системы вертикального транспорта высотных зданий // Инженерные системы зданий: электронный научный журнал – 2010 – №7 [Электронный ресурс]. URL: https://www.abok.ru/for_spec/articles.php?nid=4718
9. А.П. Кузнецов, В.Н. Никонов, А.С. Шмаловский, М.В. Силивонец / Алгоритмы управления лифтами с использованием семантической информации. // Известия ТулГУ. Технические науки. 2013. вып. (№) 7.С 531-536
10. Стандартная система управления группой лифтов. [Электронный ресурс]. URL: <http://liftcontrolsystem.ru/11-5-1-standard-elevator-group-control-system.html>
11. Антропов А. / Система управления грузопассажирским лифтов Элеси. // ООО «ЭлеТим», 2010, 10с.
12. ГОСТ 5746-2015. Лифты пассажирские. Основные параметры и размеры. М.: Изд-во стандартов, 2015.

¹ Общероссийский классификатор занятий.

² Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.