

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГАПОУ
«Белгородский индустриальный
колледж»

Директор ОГ АП
Белгородский индустриальный колледж»
«Белгородский индустриальный колледж»
«01» сентября 20.

«Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»

Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Белгород, 2022 г.

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.

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: Монтаж и наладка оборудования диспетчерских систем. 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:

- Специалисты в области систем обеспечения безопасности;

- Специалисты служб, по обеспечению общественного порядка и безопасности;
- 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 ОКЗ ¹)	(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 ОКВЭД ²)	(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 привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и/или других служб	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	Правила русской письменной и устной 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 передачи данных о нем в ЦУКС,	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту	Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов

	ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур		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 поступлении вызова, требующего комплексного оповещения ЭОС, АВС и ЕДДС, привлечения к	Использовать аппаратно-программные средства для оповещения ЭОС, АВС, ЕДДС и других служб о происшествии	Соглашения и регламенты информационного взаимодействия структур, участвующих в обеспечении безопасности, в зоне обслуживания ЦОВ

	реагированию на происшествие других служб, для принятия решений по координации их оперативного взаимодействия		
	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 справочно-консультативной помощи заявителям	Определение по результатам опроса заявителя перечня справочной информации и/или рекомендаций	Кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	Нормативные правовые акты и 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 рекомендаций заявителю в доступной для него форме (при необходимости)	Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	Правила русской письменной и устной речи
		Пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку	Основы паралингвистики

	Уточнение наличия у заявителя дополнительных вопросов, касающихся предоставленной справочной информации и/или переданных рекомендаций	Использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии)	Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан
	Предоставление дополнительных разъяснений по вопросам предоставленной справочной информации и/или переданных рекомендаций		Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях
	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)	Управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек	
	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)	Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту	Основы конфликтологии
	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)		Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
			Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов

	Другие характеристики	Стрессоустойчивость, способность решать задачи в условиях ограниченного времени	
		Отсутствие дефектов речи	

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»
«___» _____ 201 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 аудитор ных	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 обработку экстренных вызовов в центре обработки вызовов ЦОВ	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»
« ____ » _____ 201 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 систем диспетчерского управления.	8	8	-	Зачет (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
« ____ » _____ 20__ 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

, 2		Объем часов
		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. 2. Этические проблемы деловых отношений.		

	3. Проблема контроля качества деловой этики в организации. 4. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. 5. Деловое общение в формировании имиджа успешного менеджера. 6. Общение как социально-психологическая проблема. 7. Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления.	
2	Системы диспетчерского управления и сбора данных	130
2.1	SCADA-системы 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.	12
2.2	Виды автоматизированных систем диспетчерского управления. Автоматизированные системы управления технологическими процессами (АСУТП). Автоматизированные системы организационно-экономического управления (АСУОЭ). Интегрированные АСДУ. Структурная схема организационно-технологической АСДУ. Примеры АСДУ по отраслям.	8
2.3	Средства сбора, обработки и отображения информации 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.	12
2.4	Системы передачи данных Система передачи данных, аппаратура передачи данных . Высокоскоростные сети и системы передачи данных. Аппаратно-программные и вычислительные комплексы диспетчерского управления..	8
2.5	Системы противоаварийной автоматики. Структурные схемы систем противоаварийной автоматики. Оперативный контроль за состоянием оборудования и параметрами процессов. Регистрация аварийных ситуаций. Автоматизированные системы защиты.	8
2.6	АРМ специалиста. 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,	12

	территориальная 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 оборудованию диспетчерского контроля», регистрационный номер 362 утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «25» декабря 2014 г. №1123н.
4. ГОСТ Р 50462-2009 «Идентификация проводников посредством цветов и буквенно-цифровых обозначений»
5. Р 50571.16-2007 (МЭК 60364-6:2006) «Электроустановки низковольтные. Часть 6. Испытания»,
4. Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей.
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. Правила устройства электроустановок
8. Правила применения и испытания средств защиты.
9. Инструкции по оформлению приемо-сдаточной документации по электромонтажным работам (И 1.13-07)
10. Антоненко А.А., Буцынская Т.А. Членов А.Н. Основы эксплуатации систем комплексного обеспечения безопасности объектов . Под общей ред. А.Н.Членова. М.: ООО "Издательство "Пожнаука", 2010.
11. Бабуров В.П., Бабурин В.В., Фомин В.И. Технические средства систем охранной и пожарной сигнализации. М.: ООО "Издательство "Пожнаука", 2010.
12. Ворона В.А., Тихонов В.А. Концептуальные основы создания и применения системы защиты объектов. М.: ООО Горячая линия телеком, 2012 г.
13. Ворона В.А., Тихонов В.А. Системы контроля и управления доступом. М.: ООО Горячая линия телеком, 2012 г.
14. Ворона В.А., Тихонов В.А. Комплексные (интегрированные) системы обеспечения безопасности. – М.: Горячая линия–Телеком, 2013. – 160 с.
15. Ворона В. А., Тихонов В. А. Технические средства наблюдения в охране объектов. – М.: Горячая линия–Телеком, 2011. – 184 с.
16. Ворона В. А., Тихонов В. А. Технические системы охранной и пожарной сигнализации. –М.: Горячая линия–Телеком, 2012. – 376 с.:
17. Пескин А.Е. Системы видеонаблюдения. Основы построения, проектирования и эксплуатации М.: ООО Горячая линия телеком, 2013 г.
18. Членов А.Н., Дровникова И.Г, Буцынская Т.А. Технические средства систем охранной и пожарной сигнализации. М.: ООО "Издательство "Пожнаука", 2009.
19. Справочник монтажника. ООО НВП «Болид», 2012 г.

¹ Общероссийский классификатор занятий.

² Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.