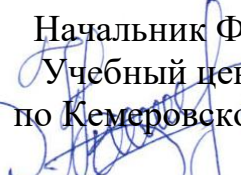


**МЧС РОССИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ФЕДЕРАЛЬНОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ  
ПО КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Начальник ФАУ ДПО  
Учебный центр ФПС  
по Кемеровской области  
  
В.Б. Караульнов

«20» декабря 2022г.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**Профессиональная переподготовка старших диспетчеров, диспетчеров  
служб пожарной связи**

г. Кемерово

# Программа профессиональной переподготовки

## ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЕРЕПОДГОТОВКА СТАРШИХ ДИСПЕТЧЕРОВ, ДИСПЕТЧЕРОВ СЛУЖБ ПОЖАРНОЙ СВЯЗИ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1. Перечень документов, закрепляющих квалификационные характеристики, соотнесенных с профессиональными стандартами, квалификационными справочниками:**

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.09.2015 г. №618н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»;
- Постановление Минтруда РФ от 10.11.1992 N 31 (ред. от 24.11.2008) "Об утверждении тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым профессиям рабочих".

**Выдаваемые документы** - диплом о профессиональной переподготовке.

**1.2. Цель реализации программы:** получение обучающимися знаний, необходимых для персонала дежурно-диспетчерских служб подразделений пожарной охраны с присвоением квалификации «Диспетчер пожарной связи».

**1.3. Задачи программы:**

- организация оперативно-диспетчерской, административно-управленческой связи и связи извещения;
- техническое обслуживание средств связи;
- высылка сил и средств к месту вызова;
- ведение служебной документации.

**1.4. Категория слушателей:** старшие диспетчеры, диспетчеры служб пожарной связи.

**Требования к образованию и обучению:** программа предназначена для подготовки слушателей, имеющих среднее профессиональное и (или) высшее образование, или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**1.5. Трудоемкость обучения:** 250 часов.

**1.6. Форма обучения:**

1 этап – обучение с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения – проводится без отрыва от работы (частичным отрывом от работы) по месту нахождения слушателя через сеть Интернет, с изучением учебных материалов и сдачей промежуточной аттестации (входной контроль). При обучении с применением дистанционных образовательных технологий с частичным отрывом от работы (выполнения должностных обязанностей) слушатели обучаются в течение 36 календарных дней с ежедневным выделением 6-8 часов свободного от работы времени для прохождения обучения с возможностью доступа к сети Интернет.

2 этап - очная форма обучения в течение 12 календарных дней.

## **2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

### **2.1. Виды и задачи профессиональной деятельности:**

а) Область профессиональной деятельности выпускников: эксплуатация систем телекоммуникаций и информационных технологий диспетчерского управления, прием, передача и регистрация сообщений, поступающих на пункт связи пожарной части, своевременная высылка сил и средств к месту вызова.

б) Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

- системы и средства телекоммуникаций и информационных технологий диспетчерского управления;
- нормативная, служебная, учетная документация пункта связи пожарной части;
- оперативная обстановка в районе выезда подразделения;
- связь со службами жизнеобеспечения;
- радиосвязь с отделениями, выехавшими к месту пожара (вызова) и работающими на месте пожара (вызова);
- правила охраны труда, пожарной безопасности и эксплуатации средств связи;
- пожары на различных объектах и сопутствующие им процессы и явления;
- процесс управления и организация труда на уровне пожарно-спасательного подразделения;
- первичные трудовые коллективы;
- технические средства, используемые для предупреждения, тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ;
- пожарные машины, в том числе приспособленные для целей пожаротушения автомобиля;
- пожарный инструмент и оборудование, в том числе средства индивидуальной защиты органов дыхания;
- огнетушащие вещества;
- аварийно-спасательное оборудование и техника;
- системы и оборудование противопожарной защиты;
- системы и устройства специальной связи и управления;
- иные средства, вспомогательная и специальная техника.

### **2.2. Требования к результатам освоения программы**

Слушатели за время обучения получают объем знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения обязанностей по должности старший диспетчер, диспетчер службы пожарной связи.

В результате освоения образовательной программы слушатели должны обладать общими компетенциями (ОК), включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, гражданами.

Код и содержание компетенции	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
<p>ПК 1. Знать порядок приема и обработки сообщений о пожаре (вызове), поступающих по телефонным линиям связи или другим способом.</p>	<p>Выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя</li> <li>- Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов</li> <li>- Выяснение контактных данных заявителя</li> <li>- Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)</li> <li>- Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга; вызовов и сообщений, поступивших из</li> </ul>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ</li> <li>- Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему</li> <li>- Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы</li> <li>- Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны</li> <li>- Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса</li> <li>- Формулировать данные для регистрации происшествия на</li> </ul>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ</li> <li>- Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ</li> <li>- Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ</li> <li>- Правила русской письменной и устной речи</li> <li>- Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;</li> <li>- психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях</li> <li>- Основы конфликтологии</li> <li>- Этические нормы общения, речевой и деловой этикет</li> </ul>

	центра ГНСС	основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений - Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии -Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту	
ПК 2. Знать организацию связи в пожарно-спасательном гарнизоне, порядок ведения радиосвязи и правила ведения радиообмена.	Выполняет: - Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации) - Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и/или других служб - Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности - Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб - Направление вызова в систему информационного	Умеет: - Фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного события, контактные данные заявителя - Использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов - Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии - Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту	Знает: - Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ - Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ - Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ - Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ

	обслуживания населения (при наличии)		
ПК 3. Знать тактико-технические характеристики средств связи, пожарной и аварийно-спасательной техники.	Выполняет: - действия связанные тактико-техническими характеристиками средств связи, пожарной и аварийно-спасательной техники.	Умеет: - Использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов - Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Знает: - Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
ПК 4. Иметь навыки конструктивного общения с абонентом.	Выполняет: -Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя -Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных лиц, а также угрозы нарушения правопорядка - Выяснение контактных данных заявителя - Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных	Умеет: - Идентифицировать язык абонента, если абонент разговаривает на одном из иностранных языков, входящих в перечень языков, обслуживаемых ЦОВ - Выбирать алгоритм опроса заявителя в зависимости от типа происшествия и следовать ему - Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы - Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны - Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу	Знает: - Правила русской письменной и устной речи Основы паралингвистики - Основы психологии детского возраста, психологии лиц старшего возраста и маломобильных групп граждан - Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях - Основы конфликтологии - Этические нормы общения, речевой и деловой этикет

		голоса	
ПК 5. Уметь использовать методы психологической саморегуляции.	<p>Выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности</li> <li>- Определение необходимости присвоения происшествию признака ЧС и автоматизированной передачи данных о нем в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур</li> </ul>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны</li> <li>- Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса</li> </ul>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших;</li> <li>- психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях</li> <li>- Основы конфликтологии</li> <li>- Этические нормы общения, речевой и деловой этикет</li> </ul>
ПК 6. Иметь навыки эксплуатации средств связи, компьютерной техники, пожарной техники.	<p>Выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)</li> <li>- Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС</li> </ul>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)</li> <li>- Использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов</li> <li>- Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии</li> </ul>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов</li> </ul>
ПК 7. Уметь направлять к месту пожара (вызова) силы и средства	<p>Выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с</li> </ul>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием</li> </ul>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Нормативные правовые акты и методические документы,</li> </ul>

<p>подразделений в соответствии с расписанием выезда сил и средств подразделений пожарной охраны.</p>	<p>помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и/или других служб</li> <li>- Определение необходимости присвоения происшествию признака ЧС и автоматизированной передачи данных о нем в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур</li> </ul>	<p>систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека</li> </ul>	<p>регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ</li> <li>- Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ</li> </ul>
<p>ПК 8. Уметь вести служебную документацию диспетчера.</p>	<p>Выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Регистрацию полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)</li> <li>- Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии)</li> <li>- Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места)</li> </ul>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)</li> <li>- Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений</li> <li>- Фиксировать одновременно с опросом заявителя сведения по существу вызова, характеристики происшествия, адрес (место) чрезвычайного</li> </ul>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Правила русской письменной и устной речи</li> <li>- Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ</li> <li>- Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ</li> <li>- Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ</li> </ul>



	происшествия	события, контактные данные заявителя - Использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов	
ПК 9. Уметь оказывать первую помощь		Умеет: применять приобретенные знания и навыки оказания первой помощи при несении службы, а также в повседневной жизни	Знает: анатомо-физиологические особенности строения тела человека; основные травматические, термические и химические поражения; приемы и способы оказания первой помощи при различных видах травм

### 3. Содержание программы

#### 3.1. Учебный план

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Количество часов по видам занятий			Форма промежуточной и итоговой аттестации		
			теоретические занятия (заочно)	практические занятия (очно)	подготовка к экзамену (очно)	Зачет (заочно)	Зачет (очно)	Экзамен (очно)
1	Охрана труда и электробезопасность в электроустановках	72	52	12	2	-	-	6
2	Психологическая подготовка	22	10	10	-	-	2	-
3	Организация деятельности ГПС	30	20	6	-	-	4	-
4	Пожарная профилактика	10	8	-	-	-	2	-
5	Пожарная тактика	28	24	-	-	-	4	-
6	Пожарная техника	44	28	12	-	-	4	-
7	Газодымозащитная служба	8	6	-	-	-	2	-
8	Первая помощь	18	12	4	-	-	2	-
9	Безопасность жизнедеятельности	10	8	-	-	-	2	-
10	Итоговая аттестация (экзамен)	8	-	-	2	-	-	6
<b>Итого:</b>		<b>250</b>	<b>168</b>	<b>44</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>12</b>