

Утверждаю
Директор УМЦ ГОЧС
Костромской области
А.В. Дубов
«__» _____ 2023г.

**Программа повышения квалификации
диспетчеров служб пожарной связи**

г. Кострома

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 09.09.2015г. №618н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по приему и обработке экстренных вызовов»;

- Постановление Минтруда РФ от 10.11.1992г. №31 «Об утверждении тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым профессиям рабочих».

Выдаваемые документы: удостоверение о повышении квалификации.

1.2 **Цель реализации программы:** подготовка квалифицированных специалистов, совершенствование профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления профессиональной деятельности диспетчеров (радиотелефонистов) служб пожарной связи.

1.3 Задачи программы:

- организация оперативно-диспетчерской, административно-управленческой связи и связи оповещения;

- техническое обслуживание средств связи;

- высылка сил и средств к месту вызова;

- ведение служебной документации.

1.4 **Категория слушателей:** лица, прошедшие профессиональную переподготовку старших диспетчеров, диспетчеров служб пожарной связи.

1.5 **Трудоемкость обучения:** 24 часа

1.6 **Форма обучения:** заочная форма (с применением электронного обучения (далее – ЭО)). Проводится без отрыва от работы (частичным отрывом от работы) по месту нахождения слушателя.

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 Перечень планируемых результатов обучения по программе

Таблица 2.1

Код и содержание компетенции	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
ПК 1. Знать порядок приема и обработки сообщений о пожаре (вызове), поступающих по телефонным линиям связи или другим способом.	<p>Выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя - Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов - Выяснение контактных данных заявителя - Регистрация полученных данных с помощью 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ - Основные географические названия в зоне обслуживания ЦОВ - Административно-территориальное деление Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и в зоне обслуживания ЦОВ - Правила русской письменной и устной речи - Основные психологические состояния пострадавших и

	<p>аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС 	<p>психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса - Формулировать данные для регистрации происшествия на 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 	<p>потерпевших;</p> <ul style="list-style-type: none"> -психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях - Основы конфликтологии - Этические нормы общения, речевой и деловой этикет
<p>ПК 2. Знать организацию связи в пожарно-спасательном гарнизоне, порядок ведения радиосвязи и правила ведения радиообмена.</p>	<p>Выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

	<p>для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определение необходимости привлечения к оказанию справочно-консультативной помощи специалистов других служб - Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии) 	<p>возможностей телефонии</p> <ul style="list-style-type: none"> - Набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту 	<p>обслуживания ЦОВ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Названия и расположение основных мест массового пребывания людей, зон отдыха, водных объектов, опасных производственных объектов, расположенных в зоне обслуживания ЦОВ
<p>ПК 3. Знать тактико-технические характеристики средств связи, пожарной и аварийно-спасательной техники.</p>	<p>Выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - действия связанные тактико-техническими характеристиками средств связи, пожарной и аварийно-спасательной техники. 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать аппаратно-программные средства, применяемые для приема экстренных вызовов - Управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов
<p>ПК 4. Иметь навыки конструктивного общения с абонентом.</p>	<p>Выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Представление заявителю, выяснение повода и определение характера обращения заявителя - Определение явных и потенциальных угроз для жизни, здоровья и имущества заявителя и иных 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

	<p>лиц, а также угрозы нарушения правопорядка</p> <p>- Выяснение контактных данных заявителя</p> <p>- Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных</p>	<p>следовать ему</p> <p>- Кратко и понятно формулировать вопросы для получения информации, находить понятные заявителю формулировки, задавать наводящие вопросы</p> <p>- Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны</p> <p>- Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса</p>	<p>потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях</p> <p>- Основы конфликтологии</p> <p>- Этические нормы общения, речевой и деловой этикет</p>
<p>ПК 5. Уметь использовать методы психологической саморегуляции.</p>	<p>Выполняет:</p> <p>- Определение необходимости оказания справочно-консультативной помощи заявителю для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности</p> <p>- Определение необходимости присвоения признака ЧС и автоматизированной передачи данных о</p>	<p>Умеет:</p> <p>- Оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя, корректно противостоять психологическому давлению с его стороны</p> <p>- Использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса</p>	<p>Знает:</p> <p>- Основные психологические состояния пострадавших и потерпевших; психологические особенности поведения населения при чрезвычайных ситуациях и чрезвычайных происшествиях</p> <p>- Основы конфликтологии</p> <p>- Этические нормы общения, речевой и деловой этикет</p>

	нем в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур		
ПК 6. Иметь навыки эксплуатации средств связи, компьютерной техники, пожарной техники.	Выполняет: - Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации) - Прием СМС-сообщений; сообщений, поступивших от систем мониторинга; вызовов и сообщений, поступивших из центра ГНСС	Умеет: - Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) - 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 7. Уметь направлять к месту пожара (вызова) силы и средства подразделений в соответствии с расписанием выезда сил и средств подразделений пожарной охраны.	Выполняет: - Уточнение адреса (места) происшествия у заявителя с помощью аппаратно-программных средств либо резервных информационных ресурсов - Определение необходимости привлечения к реагированию на происшествие ЭОС, АВС и ЕДДС и/или других служб - Определение необходимости присвоения происшествию	Умеет: - Определять адрес (место) происшествия со слов заявителя и/или с использованием систем позиционирования, электронных и печатных карт, по ориентирам и объектам - Пользоваться топографической картой для определения района возможного местонахождения потерявшегося человека	Знает: - Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ - Формализованные классификаторы, применяемые в рамках приема и обработки экстренных вызовов в ЦОВ - Основные сведения о транспортной инфраструктуре в зоне обслуживания ЦОВ

	<p>признака ЧС и автоматизированной передачи данных о нем в ЦУКС, ЕДДС, ЭОС и АВС в соответствии с соглашениями и регламентами информационного взаимодействия структур</p>		
<p>ПК 8. Уметь вести служебную документацию диспетчера.</p>	<p>Выполняет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Регистрация полученных данных с помощью аппаратно-программных средств (либо резервных средств регистрации) - Направление вызова в систему информационного обслуживания населения (при наличии) - Сравнение данных о происшествии, полученных повторно или дополнительно, с первоначальными данными, выявление сведений об изменении ситуации или адреса (места) происшествия 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств) - Формулировать данные для регистрации происшествия на основании полученной от заявителя информации, не допуская собственной интерпретации полученных сведений - 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 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правила русской письменной и устной речи - 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

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
-------------------------------------	--	--	---

2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий	
			теоретические занятия (заочно)	практические занятия (очно)
Раздел 1. Основы охраны труда				
1.	Охрана труда в подразделениях ГПСМЧС России.	2	2	-
Раздел 2. Пожарно-тактическая подготовка. Организация тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ				
2.	Основы управления силами и средствами на пожаре.	2	2	-
Раздел 3. Специальная подготовка				
3.	Особенности деятельности пожарно-спасательного гарнизона МЧС России.	6	2	4
Раздел 4. Пожарная техника				
4.	Организация связи в подразделениях ГПС МЧС России.	6	2	4
5.	Содержание работы диспетчера на пункте связи части.	4	2	2
6.	Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (система-112)	2	2	
	Зачет	2		
	Итого:	24	14	10

2. Организация деятельности ГПС

Раздел 1. Охрана труда

Тема 1. Охрана труда в подразделениях ГПС СЧС России

Основные понятия по охране труда. Виды инструктажей в системе ГПС МЧС России, порядок и сроки их проведения.

Требования к помещениям ПСЧ. Размещение ПСЧ. Освещение, уровень шума, предельно допустимая напряженность электромагнитного поля на рабочем месте диспетчера. Расстановка аппаратуры. Защита обслуживающего персонала от поражения электрически током.

Раздел 2. Пожарно-тактическая подготовка. Организация тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ

Тема 2. Основы управления силами и средствами при пожаре

Понятие об управлении силами и средствами на пожаре. Основные принципы управления. Руководитель тушения пожара. Руководство действиями при работе на пожаре одного и нескольких караулов разных подразделений. Общее представление о структуре управления силами и средствами, работе оперативного штаба на пожаре, создание участков и секторов тушения пожаров. Тыл на пожаре, его задачи.

Раздел 3. Специальная подготовка

Тема 3. Особенности деятельности пожарно-спасательного гарнизона

Общая характеристика пожарно-спасательного гарнизона: географическое положение, количество подразделений, техника, имеющаяся на вооружении, штатная структура. Материально-техническая база пожарно-спасательного гарнизона (подразделения): автотехника, средства связи, компьютерная техника и т.д. Что есть нового, передового в гарнизоне (подразделении). Проблемные вопросы.

Практическое занятие: изучение особенностей деятельности пожарно-спасательных подразделений.

Тема 4. Организация связи в подразделениях ГПС МЧС России

Роль связи ГПС МЧС России. Состояние систем пожарной охраны. Доступность, надежность, пропускная способность систем связи. Назначение, структурная схема, основные задачи, функции и проблемы нештатной службы связи ГПС МЧС России. Виды связи по функциональному назначению: связь извещения, оперативно-диспетчерская связь, связь на пожаре и административно-управленческая связь.

Средства проводной и радиосвязи. Радиосвязь – основной вид связи с подвижными объектами. Особенности радиосвязи в УКВ диапазоне. Предельная

дальность радиосвязи. Принципы организации радиосвязи в пожарной охране МЧС России.

Технический уровень отечественных и зарубежных средств связи. Основные технические параметры и функциональные возможности радиостанций. Основные направления, тенденции развития систем радио- и радиотелефонной связи. Транкинговые и сотовые системы связи.

Практическое занятие: работа с радиостанциями, организация ведения радиообмена.

Тема 5. Содержание работы диспетчера на пункте связи части

Оперативно-служебная документация пункта связи части, порядок ее содержания и ведения. Действия диспетчеров при получении указаний из ЦУКС по субъекту РФ, сообщений о пожарах, авариях, стихийных бедствиях, сигналов оповещения и сигналов гражданской обороны. Действия диспетчеров при неисправности средств связи.

Практическое занятие: отработка действий диспетчеров при получении сообщений о пожарах, авариях, стихийных бедствиях, чрезвычайных ситуациях.

Тема 6. Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (система-112)

Необходимость создания системы-112. Назначение и структура системы-112. Опыт функционирования экстренных оперативных служб в России. Цели создания и задачи системы-112 в Российской Федерации. Организация вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Прием от населения и организаций вызовов по единому общеевропейскому телефонному номеру «112» в кратчайшие сроки. Оперативное взаимодействие с экстренными службами и ведомствами дежурно-диспетчерскими службами при чрезвычайных происшествиях, угрозе ЧС и их возникновении. Ответственность за ненадлежащее выполнение возложенных обязанностей, неправильность или неполноту использования предоставленных прав, нарушение личной дисциплины.

5. Ресурсное обеспечение программы

3.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

3.1.1 Основная литература

Организация деятельности ГПС

1. Шойгу Ю.С. Психология экстремальных ситуаций. М.: Смысл, 2009.
2. Шойгу С.К., Фалеев М.И., Г.Н. Кириллов и др. Учебник спасателя. ФГУП «Издательство «Советская Кубань», 2002.
3. Гавриленко В.Н., Скрыпниченко О.А., Шереметова О.В., «Защита населения и хозяйственных объектов в чрезвычайных ситуациях.» Пособие для студентов экономических специальностей. 2004г.

3.1.2 Нормативные правовые акты и нормативные документы

4. Федеральный закон от 23 мая 2016г. №141-ФЗ «О службе в ФПС ГПС и внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ».
5. Федеральный закон от 30 декабря 2012г. №282-ФЗ «О социальных гарантиях сотрудникам некоторых федеральных органов исполнительной власти и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации.»
6. Федеральный закон от 22 июля 2008г. №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности.»
7. Федеральный закон от 30 декабря 2001г. №197-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации.»
8. Федеральный Закон от 21.12.1994г. №69-ФЗ «О пожарной безопасности.»
9. Федеральный закон от 21.12.1994г. №68-ФЗ «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера.»
10. Приказ МЧС России от 1 декабря 2020г. №737 «Об организации материально-технического обеспечения системы МЧС России.»
11. Приказ МЧС РФ от 11 декабря 2020г. №881н «Об утверждении Правил по охране труда в подразделениях пожарной охраны.»
12. Приказ МЧС России от 15 июня 2020г. №423 «Об утверждении Порядка утверждения правил внутреннего служебного распорядка сотрудников федеральной противопожарной службы Государственной противопожарной службы, проходящих службу в территориальных органах и учреждениях Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»
13. Приказ МЧС России от 20 октября 2017г. №452 «Об утверждении Устава подразделений пожарной охраны.2
14. Приказ МЧС России от 16 октября 2017г. №444 «Об утверждении Боевого устава подразделений пожарной охраны, определяющего порядок организации тушения пожаров и проведения аварийно-спасательных работ.»
15. Приказ МЧС РФ от 09.01.2013г. №3 «Об утверждении Правил проведения личным составом ФПС ГПС аварийно-спасательных работ при

тушении пожаров с использованием средств индивидуальной защиты органов дыхания и зрения в непригодной для дыхания среде.»

16. СП 10.13130.2020. Системы противопожарной защиты. Внутренний противопожарный водопровод.

17. НПБ 163-97*. Пожарная техника. Основные пожарный автомобили. Общие технические требования. Методы испытаний.