



МЧС РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»

Кафедра безопасности в ЧС

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель начальника института
по учебной работе

полковник внутренней службы

А.В. Пешков

« »

2025 г.



Рабочая (учебная) программа дисциплины

**ОКАЗАНИЕ СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ
ЗАЯВИТЕЛЯМ**

Специальность: 20.02.05 Организация оперативного (экстренного)
реагирования в чрезвычайных ситуациях

Квалификация: специалист по приему и обработке экстренных вызовов
(для обучающихся на базе среднего общего образование)

Екатеринбург
2025

Составитель:

Профессор кафедры

безопасности в ЧС

кандидат технических наук, доцент



В.В. Логинов

Рассмотрено на заседании кафедры безопасности в ЧС

«01» апреля 2025 г., протокол № 8.

Код ООП (ОПОП)	Направление подготовки / специальность	Квалификация специалиста среднего звена	Индекс дисциплины по рабочему учебному плану
20.02.05	Оказание справочно- консультативной помощи заявителям	Специалист по приему и обработке экстренных вызовов	МДК.03.02

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ (УЧЕБНОЙ) ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОКАЗАНИЕ СПРАВОЧНО-КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ЗАЯВИТЕЛЯМ»

1.1 Область применения программы

Рабочая (учебная) программа дисциплины «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Укрупненная группа специальностей	Специальность	Индекс дисциплины по рабочему учебному плану
20.00.00 Техносферная безопасность и природообустройство	20.02.05 Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях.	МДК.03.02

1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям» является формирование необходимых компетенций специалиста в области знаний оказания справочно-консультативной помощи заявителям.

Для достижения данной цели предусматривается решение следующих основных задач:

Знать:

- нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ;
- структуру 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;
- содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов;

— перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии);

— правила русской письменной и устной речи;

— этические нормы общения, речевой и деловой этикет;

— правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов.

Уметь:

— кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю;

— оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя;

— невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса;

— использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителя;

— управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии;

— использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю;

— использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств);

— пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку;

— использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии);

— 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;

Иметь практический опыт в:

оказании справочно-консультативной помощи заявителям.

Содержание компетенций	Результаты освоения
ПК 3.4 Определять по результатам опроса заявителя перечень экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб, единых дежурно-диспетчерских служб и других служб, специалисты которых могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	Знать: — нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ; — структуру и порядок использования применяемых в работе электронных и иных
ПК 3.6. Координировать действия заявителя и специалистов других служб в процессе предоставления заявителю рекомендаций по правилам поведения на месте происшествия	

Содержание компетенций	Результаты освоения
до прибытия сил реагирования экстренных оперативных служб, аварийно-восстановительных служб и/или других служб для самостоятельного решения им возникших проблем безопасности и нарушения условий жизнедеятельности	справочно-информационных ресурсов; — типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации; — содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов; — перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии); — правила русской письменной и устной речи; — этические нормы общения, речевой и деловой этикет; — правила электробезопасности при использовании средств телекоммуникации, применяемых для приема экстренных вызовов. Уметь: — кратко и понятно формулировать

Содержание компетенций	Результаты освоения
	информацию, передаваемую заявителю; — оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя; — невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса; — использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителя; — управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии; — использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю; — использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств); — пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшемуся человеку; — использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии); — управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками

Содержание компетенций	Результаты освоения
	коммуникации являются несколько человек; — набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту; Иметь практический опыт в: оказании справочно-консультативной помощи заявителям.

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины

Виды работ	Количество часов по рабочему учебному плану
Трудоемкость изучения дисциплины:	72
- контактная работа обучающегося	44
- самостоятельная работа обучающегося	28

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной нагрузки

Вид учебной работы	Объем часов/в т.ч. в интерактивной форме
Трудоемкость изучения дисциплины	72
Обязательная учебная нагрузка	44/8
в том числе:	
- лекции, уроки	8
- практические занятия	36/8
- лабораторные занятия	
- семинарские занятия	
- курсовое проектирование	
самостоятельная учебная нагрузка обучающегося	28
Промежуточная аттестация: зачет с оценкой	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрен	Объем часов/ в т.ч. в интер-й форме	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1	Экстренные оперативные службы и службы жизнеобеспечения	14	
	Назначение, состав, оснащение, задачи и направления деятельности экстренных оперативных служб. Назначение, основные задачи и направления деятельности служб правоохранительных органов. Правовые основы деятельности правоохранительных органов. Организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС. Назначение, основные задачи и направления деятельности служб скорой медицинской помощи. Правовые основы деятельности служб скорой медицинской помощи, ее организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Организация взаимодействия с другими службами, составляющими территориальную подсистему РСЧС. Назначение, основные задачи и направления деятельности служб аварийной газовой сети. Правовые основы деятельности служб аварийной газовой сети, ее организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Службы жизнеобеспечения субъектов Российской Федерации. Правовые основы деятельности служб жизнеобеспечения, организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Правовые основы деятельности службы пожарной охраны, ее организационная структура. Выполнение основных функций по назначению. Правовые основы деятельности службы реагирования в чрезвычайных ситуациях, ее организационная структура. Выполнение основных функций по назначению.	2	Репродуктивный
	Практическое занятие 1. Организация деятельности службы пожарной охраны в муниципальном образовании	2	Продуктивный
		2	Продуктивный

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрен	Объем часов/ в т.ч. в интер-й форме	Уровень освоения
1	2	3	4
	Практическое занятие 2. Организация деятельности служб правоохранительных органов и медицинской защиты в муниципальном образовании Практическое занятие 3. Организация деятельности служб жизнеобеспечения в муниципальном образовании	4	
	Изучение материала лекции, выполнение заданий и подготовка отчетов в рамках практических занятий.	4	
Тема 2	Организация работы оперативной дежурной смены по приёму и обработке вызовов (сообщений о происшествии)	18/4	Репродуктивный
	Действия оператора при получении вызова. Взаимодействие с заявителем. Классификация обращений населения по единому номеру «112». Алгоритм действий оператора системы-112 при угрозе чрезвычайной ситуации. Особенности телефонного общения. Отсутствие визуального контакта и визуальной информации. Современная коммуникация и правила речевого общения. Использование приемов активного слушания в работе персонала центров обработки вызовов. Оперативность передачи информации. Краткость и интенсивность взаимодействия. Возможное искажение и потеря информации из-за помех. Характеристика голоса (скорость речи, интонация, тембр, энергия, дикция). Как правильно задавать вопросы. Как выслушивать жалобы. Правила опроса заявителей в зависимости от категории (типа) вызова (сообщения о происшествии) с целью определения повода обращения, уточнения признаков происшествия и принятия решения о необходимости привлечения экстренных оперативных и/или аварийных служб. Правила приема вызова в случае его последующей переадресации диспетчеру дежурно-диспетчерской службы. Правила приема вызова в случае отсутствия возможности его переадресации диспетчеру дежурно-диспетчерской службы (с учетом специфики работы службы экстренного	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрен	Объем часов/ в т.ч. в интер-й форме	Уровень освоения
1	2	3	4
	реагирования, в компетенцию которой входит принятый вызов). Правила приема вызова в случае комплексного реагирования.		
	Практическое занятие 1. Взаимодействие с заявителем и оказание ему справочно-консультативной помощи при возникновении пожара.	2	Продуктивный
	Практическое занятие 2. Взаимодействие с заявителем и оказание ему справочно-консультативной помощи при возникновении аварии на транспорте.	4	Продуктивный
	Практическое занятие 3. Взаимодействие с заявителем и оказание ему справочно-консультативной помощи при возникновении аварии на системе жилищно-коммунального хозяйства.	4/4	Продуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся. Изучение материала лекции, выполнение заданий и подготовка отчетов в рамках практических занятий.	6	
Тема 3	Использование информационных систем при работе с заявителями	20	
	Порядок организации работы с электронными паспортами территорий (объектов) на муниципальном уровне. Порядок заполнения и актуализации паспорта территорий (объектов). Порядок расчета сил и средств РСЧС, предназначенных для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. Основы учета данных прогнозирования чрезвычайных ситуаций. Силы наблюдения и контроля, состав, задачи и порядок их применения. Ведение баз данных оперативной информации файловой структуры. Перечень информационных документов, подлежащих сбору, обработке, обобщению, учету и хранению. Актуализация информации и документов в базах данных файловой структуры. Автоматизированная база данных учета оперативной информации. Работа с карточкой ЧС (просмотр, создание, актуализация данных). Создание аналитических отчетов (статистика по типам чрезвычайных ситуаций и пр.). Процессное управление и его особенности.	2	Репродуктивный

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрен	Объем часов/ в т.ч. в интер-й форме	Уровень освоения
1	2	3	4
	Программное обеспечение АПК «Безопасный город». Контроль качества работы коммунальных служб и состояния коммунальной инфраструктуры (сбор и обработка информации с датчиков; учет актуальных данных о состоянии муниципальной (коммунальной) инфраструктуры; автоматическое уведомление о событиях в сфере функционирования муниципальной (коммунальной) инфраструктуры; предоставление доступа к видеопотоку соответствующих камер видеонаблюдения). Сбор и обработка данных в режиме реального времени для подготовки прогностической и фактической информации о состоянии пожарной безопасности муниципальных объектов. Осуществление геолокации в режиме реального времени очагов возгорания и работ экстренных и оперативных служб (машин скорой помощи, пожарных машин) вокруг очага возгорания. Предоставление доступа к видеопотоку соответствующих камер видеонаблюдения. Моделирование сценариев развития ситуаций и реагирования оперативных служб и населения на чрезвычайные ситуации. Мониторинг состояния опасных производственных объектов, гидротехнических сооружений.		
	Практическое занятие 1. Работа оператора с прикладным программным обеспечением «Атлас природных и техногенных опасностей и рисков чрезвычайных ситуаций Российской Федерации»	4	Продуктивный
	Практическое занятие 2. Работа оператора с ИС министерств и ведомств и отрытыми информационными источниками	4	
	Самостоятельная работа обучающихся. Изучение материала лекции, выполнение заданий и подготовка отчетов в рамках практических занятий.	10	Продуктивный
Тема 4	Психологические аспекты общения с заявителем	20/4	
	Психологические особенности поведения населения в чрезвычайных ситуациях и при происшествиях. Особенности состояния,	2	Репродуктивный

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная нагрузка обучающихся, курсовая работа (проект), если предусмотрен	Объем часов/ в т.ч. в интер-й форме	Уровень освоения
1	2	3	4
	поведения и деятельности людей в экстремальных ситуациях. Мероприятия по предупреждению панических настроений. Психологические особенности действий дежурных диспетчеров при получении информации об угрозе, возникновении чрезвычайной ситуации. Специфика оказания психологической поддержки персоналом системы-112 лицам, находящимся в кризисных и экстремальных ситуациях. Навыки определения психологического состояния пострадавших. Обучение способам и приемам саморегуляции и самоконтроля функционального состояния. Правила и порядок привлечения к разговору психолога.		
	Практическое занятие 1. Работа оператора с заявителем ставшим свидетелем ЧС (происшествия)	2	Продуктивный
	Практическое занятие 2. Работа оператора с заявителем пострадавшим в ЧС (происшествии)	4	Продуктивный
	Зачет с оценкой по дисциплине	4	Продуктивный
	Самостоятельная работа обучающихся. Изучение материала лекции, выполнение заданий и подготовка отчетов в рамках практических занятий.	8	Продуктивный
Всего		72/8	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного(ых) кабинета(ов) (указывается наименование); мастерских (указываются при наличии); лабораторий (указываются при наличии).

Номер учебного помещения	Наименование	Количество рабочих мест	Оборудование
Ч-312	Учебная аудитория	25	Мультимедийная установка, ноутбук
Ч-305	Учебная аудитория	18	Оборудование класса,

Номер учебного помещения	Наименование	Количество рабочих мест	Оборудование
			специализированное программное обеспечение
Ч-309	Учебная лекционная аудитория	60	Мультимедийная установка, ноутбук

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Сборник лекционных материалов для проведения занятий с дежурно-диспетчерским персоналом единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований: учебно-методическое пособие. – М.: ФГБУ ВНИИ ГОЧС (ФЦ), 2020 Электронный доступ: <https://elibrary.ru/item.asp?id=44805322>
2. Защита в чрезвычайных ситуациях: учебник. Допущено МЧС России. - 2-е изд., перераб. - М. : АГЗ МЧС России, 2018. – 400 с. (гриф).

Дополнительная литература

1. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение : учебник. Рекомендовано ФГПОУ ВПО "Российский гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена" / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 3-е изд. - М. : КНОРУС, 2016. - 432 с.
2. Приказ МЧС России от 26.08.2009 г. № 496 «Об утверждении положения о системе и порядке информационного обмена в рамках единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций». Электронный доступ: <https://mchs.gov.ru/dokumenty/664>
3. Наставление по организации управления и оперативного (экстренного) реагирования при ликвидации чрезвычайных ситуаций (Одобрено протоколом заседания Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 29.06.2023 № 3). Электронный доступ: <https://mchs.gov.ru/dokumenty/6849>
4. Приказ МЧС России от 14 ноября 2008 года N 687 «Об утверждении Положения об организации и ведении гражданской обороны в муниципальных образованиях и организациях» (с изменениями на 17 декабря 2021 года). Электронный доступ: <https://mchs.gov.ru/dokumenty/690>
8. Приказ МЧС России от 30.09.2022 г. № 944 «Об утверждении регламента обмена оперативной информацией в области защиты от ЧС природного и техногенного характера и обеспечения пожарной безопасности в системе МЧС России». Электронный доступ: <https://base.garant.ru/409455257/>
9. Приказ МЧС России от 11.01.2021 г. № 2 «Об утверждении инструкции о сроках и формах представления информации в области защиты населения от

чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера». Электронный доступ: <https://mchs.gov.ru/dokumenty/vse-dokumenty/5236>

10. Приказ МЧС России от 05.07.2021 г. № 429 «Об установлении критериев информации о чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера». Электронный доступ: <https://docs.cntd.ru/document/608475690>

11. Положение о системах оповещения населения (Утверждено приказом МЧС РФ и Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2020 года № 578/365). Электронный доступ: <https://docs.cntd.ru/document/565649076>

12. Примерное положение о единой дежурно-диспетчерской службе муниципального образования (Одобрено протоколом заседания Правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности от 29.11.2022 № 9). Электронный доступ: <https://legalacts.ru/doc/primernoe-polozhenie-o-edinoi-dezhurno-dispatcherskoi-sluzhbe-munitsipalnogo-obrazovaniya-odobreno/>

Интернет-ресурсы

1. <https://www.mchs.gov.ru/ministerstvo/o-ministerstve/obyazannosti-ministerstva/normativnye-akty> (Нормативно-правовая база МЧС России)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, курсового проектирования, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Уметь:		
– кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю;	Умеет кратко и понятно формулировать информацию, передаваемую заявителю	Выполнение практического задания, устный ответ
– оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Умеет оценивать и учитывать психологическое состояние заявителя	Выполнение практического задания, устный ответ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
- использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса;	Умеет использовать невербальные атрибуты речи: интонацию, темп, силу голоса;	Устный ответ
— использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителя	Умеет использовать средства телекоммуникации, применяемые для справочно-консультативной помощи заявителя	Выполнение практического задания
— управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Умеет управлять вызовом с использованием функциональных возможностей телефонии	Выполнение практического задания
— использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю	Уметь использовать аппаратно-программные средства для поиска информации, необходимой заявителю	Выполнение практического задания
— использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств);	Умеет использовать резервные информационные ресурсы, хранимые в печатном виде (при сбоях в работе аппаратно-программных средств)	Выполнение практического задания
— пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшегося человеку	Умеет пользоваться топографической картой для содействия в ориентировании потерявшегося человеку	Выполнение практического задания
— использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии)	Умеет использовать контактные данные общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии)	Выполнение практического задания
— управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;	Умеет управлять речевым взаимодействием, в том числе в ситуациях, когда участниками коммуникации являются несколько человек;	Выполнение практического задания
— набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту;	Умеет набирать текст на клавиатуре со скоростью не менее 100 символов в минуту;	Выполнение практического задания
Знать:		

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
— нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	Знает нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие прием и обработку экстренных вызовов в ЦОВ	Устный ответ, правильное обоснование предполагаемых действий
— структуру и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	Знает структуру и порядок использования применяемых в работе электронных и иных справочно-информационных ресурсов	Устный ответ, знание взаимосвязи и структуры электронных и иных справочно-информационных ресурсов
— типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации;	Знает типовой перечень поводов для оказания справочно-консультативной помощи и соответствующих им справочно-информационных ресурсов, применяемых для поиска информации;	Устный ответ, понимание важности знаний поводов оказания справочно-консультативной помощи
— содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов;	Знает содержание рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия и соответствующих им методических документов;	Устный ответ, понимание важности знаний рекомендаций по правилам поведения заявителя на месте происшествия
— перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций (при наличии);	Знает перечень общественных поисково-спасательных организаций, которые могут быть привлечены для предоставления заявителю специальной справочной информации и/или специальных рекомендаций	Устный ответ, понимание важности знаний перечень общественных поисково-спасательных организаций
— правила русской письменной и устной речи	Знает правила русской письменной и устной речи.	Устный ответ, выполнение практического задания
— этические нормы общения, речевой и деловой этикет	Знает этические нормы общения, речевой и деловой этикет	Устный ответ, выполнение практического задания

5. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ

При проведении занятий по дисциплине (модулю) в особых условиях (чрезвычайные ситуации, неблагоприятные эпидемиологические условия, введение военного положение и др.) их реализация осуществляется в соответствии с Положениями института. При необходимости, на основании

локальных нормативных актов института, используются учебные и тематические планы по образовательным программам сокращенного обучения на особый период времени.

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
БЧС
№11 от 14.05.2026 г.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей (учебной) программе дисциплины «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям» по специальности 20.02.05 (СПО) Организация оперативного (экстренного) реагирования в чрезвычайных ситуациях на 2026/2027 учебный год.

1. Рабочую (учебную) программу дисциплины дополнить разделом «Материально-техническое обеспечение» в следующей редакции:

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине «Оказание справочно-консультативной помощи заявителям» включает в себя следующие компоненты:

Виды занятий	Сведения о помещении	Перечень оборудования	Перечень технических средств обучения
Лекционные занятия	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 75.	Основное оборудование: интерактивная панель, учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул. Дополнительное оборудование: доска аудиторная магнитно-маркерная	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института. Мультимедиа-проектор с экраном или интерактивная панель с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.
Практические занятия	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 25	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул. Дополнительное оборудование: принтер и компьютер с выходом в сеть Интернет.	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.
Промежуточная и итоговая аттестация	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 25.	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся:	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью

Виды занятий	Сведения о помещении	Перечень оборудования	Перечень технических средств обучения
		стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул.	подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Составитель:
профессор кафедры БЧС,
канд. техн. наук
«14» мая 2026 г.



В.В. Логинов