

Рассказываем как стать специалистом по приему и обработке экстренных вызовов Службы 112 Москвы

23.01.2020

Профессия специалиста по приему и обработке экстренных вызовов и ответственна и нелегка. Многим может показаться, что принимать вызовы – это несложно. Действительно, кому-то это дается легко: материал усваивается быстро и даже непростые вызовы щелкаются, как орешки. Кому-то же приходится прикладывать немалые усилия, чтобы втянуться в рабочий процесс. Именно поэтому для определения способностей и возможностей будущего специалиста по приему и обработке экстренных вызовов в ГКУ «Система 112» проводится многоэтапная процедура профессионального отбора.

Начинается все, конечно же, с собеседования. В ГКУ «Система 112» их два. Первое – телефонное – со специалистом отдела кадров по основным вопросам трудоустройства. Здесь соискателю подробно объясняют будущие обязанности, расспрашивают о способностях и навыках, образовании, опыте работы. После собеседования соискателей приглашают на групповое ознакомительное занятие.



Ознакомительное занятие – это своего рода экскурсия и введение в профессию. Кандидатам на должность рассказывают общие сведения об учреждении, принципы и алгоритмы приема и обработки экстренных вызовов по номеру «112», знакомят с рабочим местом оператора и его комплектацией, знакомят с особенностями жизни коллектива дежурных смен и служебной этикой.

Для работы оператора-112 крайне важно максимально быстро и без искажений, прямо во время разговора с абонентом заносить услышанную информацию в карточку происшествия электронного журнала системы-112. Поэтому каждому соискателю предлагается проверить и подтвердить свои способности на деле. Так, для проверки грамотности, возможностей краткосрочной памяти и способности человека воспринимать информацию пишутся два небольших диктанта. Первый – сложные названия улиц и другие слова, которые чаще всего используются для описания происшествий. Второй – отрывок из произведений русских классиков. Отдельно проверяется скорость печати (min 150 знаков в минуту). По окончании занятия каждому выдается домашнее задание на изучение транспортной инфраструктуры Москвы.

Второе собеседование проходит с руководством отдела приема и обработки экстренных вызовов. Здесь проверяется правильность выполнения домашнего задания и то, насколько усвоена информация о работе учреждения и оператора-112.

«Мы оцениваем не только знания человека, – говорит Ирина Даньшина, начальник отдела приема и обработки экстренных вызовов, – Но и находчивость. Бывает, из-за волнения, человек в чем-то путается, но при этом все равно находит свои, не заученные, варианты, может объяснить какие-то вещи своими словами, находит оригинальные решения, которые имеют место быть. Это показывает живость ума, а, значит, человек в любой неординарной ситуации сможет сориентироваться и найти выход, не теряя драгоценного времени».

Специалисты отдела также обсуждают с соискателями результаты их диктанта, обсуждают их возможности и навыки, опыт работы, а еще оценивают поведение человека: манеру речи, дикцию, словарный запас, эмоциональность.



«Чистая русская речь, отсутствие дефектов и эффекта «ленивой речи» – все это очень важно для работы оператором-112, – рассказывает заместитель начальника отдела приема и обработки экстренных вызовов, ответственная за подготовку специалистов, Айдынгиль Жамалидденова, – Это важно, потому что в момент разговора, абонент может находиться в сильном стрессе или опасности, он может кричать на фоне посторонних звуков. Поэтому оператор должен говорить четко и ясно, чтобы абонент его слышал и правильно понимал.

Еще, если человек слишком сильно нервничает, да так, что у него руки трясутся или он заикается – работа оператором экстренной службы точно не для него. У таких людей более высокая вероятность допустить критическую ошибку в стрессовой ситуации, да и сами они могут не выдержать стресса. А оператор-112 всегда работает со стрессовыми ситуациями».

Все этапы профессионального отбора помогают не только работодателю определить подходящего кандидата, но и самим соискателям лучше понять, будет ли работа им по силам.

Положительный итог – официальное трудоустройство и начало профессиональной переподготовки. Подготовка проходит по программе, разработанной ГКУ «Система 112» совместно с Учебно-методическим центром по ГО и ЧС г. Москвы. Она включает в себя теоретический курс и стажировку в составе дежурной смены. По завершении подготовки новоиспеченным операторам-112 выдается диплом «Специалиста по приему и обработке экстренных вызовов».

угрозы жизни, здоровью,
имуществу и правопорядку

нарушение условий
жизнедеятельности

алгоритмы приема и
обработки информации

специальное ПО

экстренные службы

базы данных

поводы вызова

техническая подготовка

классификация
событий

правовая подготовка

рекомендации
по действиям

медицинская
подготовка

топографическая
подготовка

психологическая
подготовка

объекты и
инфраструктура

лингвистическая
подготовка

административно-
территориальное деление

культура речи

справочно-
консультативная помощь

конфликты

техника безопасности

чрезвычайные ситуации

Адрес страницы: <http://112.mos.ru/presscenter/news/detail/8640627.html>

[ГКУ города Москвы «Система 112»](#)