

«112 Москва. Что случилось?»: с начала года стажировку в службе приема экстренных вызовов столицы прошли более 80 специалистов

20.09.2021

В этом году стажировку в Системе 112 Москвы прошли 83 специалиста, до конца 2021 года планируется подготовить еще 40 операторов.

В Службе 112 продолжается набор на вакансию специалиста по приему и обработке экстренных вызовов. Успешные соискатели после прохождения всех этапов отбора приступают к трехмесячной подготовке. Общие правила безопасности, сферы ответственности организаций и служб, с которыми взаимодействует Служба 112 Москвы, и алгоритмы приема вызовов операторы изучают в столичном учебном центре ГО и ЧС. После теоретической подготовки будущих операторов ждет самое интересное — практика в составе дежурной смены.

«Сначала стажеры приходят в операторский зал на 1-2 часа, слушают, как принимают вызовы профессионалы с многолетним опытом. Потом стажеры приступают к работе с наставниками и постепенно переходят на самостоятельный прием вызовов», — рассказывает заместитель начальника отдела приема и обработки экстренных вызовов Айдынгиль Жамалидденова.

Начинают практические занятия со стажерами с самого простого — фразы-приветствия. Оттачивание приветствия до автоматизма учит не бояться отвечать на самый сложный звонок. Следующий шаг подготовки — проведение опроса заявителя. Когда стажер готов к самостоятельному разговору, наставник дает ему возможность провести опрос по несложным ситуациям: вызов «скорой» на дом или дорожно-транспортное происшествие без пострадавших. Наставник в этот момент находится рядом и подключен к рабочему месту параллельно со стажером, слышит и абонента, и обучающегося.

«Если стажер не справляется, то наставник берет инициативу в свои руки и завершает опрос. В этот момент обучающийся должен максимально сосредоточиться на действиях опытного оператора и вникнуть в нюансы отработки вызова. Когда наставник заканчивает, он по этапам разбирает ситуацию с подопечным, чтобы объяснить, какие ошибки были допущены и как избежать их в дальнейшей работе», — объясняет заместитель начальника отдела приема и обработки экстренных вызовов.

Такой формат подготовки позволяет полностью погрузиться в процесс и прочувствовать специфику работы. Отработка звонков в паре придает стажеру уверенности в том, что его не оставят наедине со сложной ситуацией, и в то же время такой метод гарантирует, что человек, позвонивший по номеру «112», получит необходимую и своевременную помощь.

«Есть в обучении такой момент, когда новички после первых двух смен хорошей работы вдруг отрабатывают вызовы так, как будто забыли все освоенное и делают это в первый раз. И я могу сказать, что это — нормально! Информации, которую они получают при обучении в классах и на практике, так много, что необходимо немало времени на ее усвоение. Главное не опускать руки и двигаться дальше. Если у человека есть большой жизненный опыт, это станет плюсом при работе оператором: он быстрее и проще найдет выход из нестандартной ситуации, подберет нужное слово или поймет, что лучше спросить именно в этот момент», — поделилась главный специалист дежурной смены, опытный наставник новичков Светлана Дмитриева.

В течение работы с начинающими операторами наставники подмечают и указывают в отзывах положительные стороны специалиста, то, над чем стоит поработать и насколько человек справляется с нагрузкой. В ходе подготовки стажеры проходят промежуточные испытания, а в финале — итоговую аттестацию, после успешной сдачи которой получают диплом «Специалиста по приему и обработке экстренных вызовов» и могут приступить к самостоятельной работе.

Адрес страницы: <http://tveruprava.mos.ru/presscenter/security-and-law-and-order/detail/10265103.html>
