**Műszaki leírás az Egységes Segélyhívó Rendszer operátor képzéshez**

**(Az ajánlattevőnek a munkaadótól együttműködési nyilatkozatot kell becsatolnia)**

1. **A képzés neve:** Egységes Segélyhívó Rendszer operátorainak képzése
2. **A képzésben való részvétel előfeltétele:**
* Szükséges iskolai végzettség: középfokú végzettség
* Esetlegesen szükséges egyéb képesítés: nem szükséges
* Szükséges/elvárt tulajdonságok: megbízhatóság, monotónia- és stressztűrő képesség, jó kapcsolatteremtő készség, rendszerező képesség, jó kommunikációs képesség, gyors reagálás.
* Speciális feltételek: büntetlen előélet, ép látás, ép hallás, titoktartásra vonatkozó szabályok elfogadása és betartása.
* Sikeres részvétel a munkáltató, a képző intézmény és a munkaügyi központ által szervezett és le-bonyolított kiválasztáson.
1. **A képzés célja:**

A képzés célja, hogy az Egységes Segélyhívó Rendszer operátorai a telefonos ügyfélszolgálat során képesek legyenek rövid reakcióidő alatt a veszélyhelyzetben lévők számára a legfontosabb információkat megadni, s ezzel egyidejűleg az illetékes készenléti szerv felé irányítva a hívást, szakszerűen intézkedést kezdeményezni. Az operátoroknak képesnek kell lenniük arra, hogy tömören, érthetően a számítógépes adatrögzítési felületen keresztül rögzítsék a segélykérő hívás alapadatait. Ennek érdekében a képzés során el kell sajátítani a különböző nemű, életkorú, élethelyzetű segélykérőkkel való eredményes kapcsolatteremtés módjait. Meg kell ismerniük a készenléti szervek struktúráját, feladatrendszerét és intézkedési képességeit. Meg kell tanulniuk nagy biztonsággal felismerni azt, hogy mely szervezet hatáskörébe tartozik a szükséges intézkedés, vagy biztonságosan eldönteni, hogy a konkrét esetben nem a készenléti szervek feladata az intézkedés.

1. **A képzés során megszerezhető elméleti és gyakorlati ismeretek:**

Jogi alapismeretek, pszichológiai és kommunikációs alapismeretek, idegen nyelvi alapkommunikáció angol vagy német nyelven, idegen nyelvi segélyhívásokkal kapcsolatos szakmai kifejezések (angol és német).

A rendőrség felépítése, feladatrendszere, ügyeleti rendszere, a katasztrófavédelem felépítése, feladatrendszere, ügyeleti rendszere, a mentőszolgálat felépítése, feladatrendszere. A készenléti szervek tevékenységirányításának ismerete.

Rendőri intézkedések, tűz- és katasztrófavédelmi intézkedések, mentési, műszaki és megelőzési ismeretek, alapvető elsősegély-nyújtási ismeretek.

A segélyhívó diszpécserállomások működésének és működtetésének ismerete és ennek gyakorlati végrehajtása. Számítástechnikai, informatikai ismeretek, személyi számítógépek kezelése, a segélyhívó rendszer informatikai rendszerének kezelési ismerete, kommunikációs eszközök (telefon, rádió, fax) kezelése, gépírás.

**A képzés óraszáma:**

**Elméleti oktatás:** 195 óra

**Gyakorlati oktatás:** 325 óra

**Összes óraszám:** 520 óra

1. **A képzés során alkalmazandó módszerek:**

prezentációval kísért frontális oktatás/előadás, egyéni-, páros- és/vagy csoportos szituációs gyakorlatok tanári irányítással, önálló tanulás jegyzet segítségével, helyszíni tapasztalatszerzés, informatikai eszközzel támogatott oktatás

1. **Az elsajátítandó tananyag egységei, moduljai:**

**1.** Előkészítő modul

**2.** Elméleti alapismereti modul

**3.** Technikai eszközkezelési modul

**4.** Rendőri modul

**5.** Katasztrófavédelmi modul

**6.** Mentőszolgálati modul

**7.** Területi gyakorlati modul

1. **Tervezett csoportlétszám:**

Elméleti oktatás esetén: 30 fő
Gyakorlati oktatás esetén: 15 fő

1. **A képzésben résztvevők teljesítményének értékelési módja:**

**A vizsgára bocsátás feltételei:** 10 %-os mértéken belüli igazolt hiányzás, eredményes modulzárások

**A vizsgáztatás módja, formája:** az utolsó modult követően gyakorlati vizsga a valós rendszerben végzett szituációs esemény végrehajtása

**Számonkérések formája**: a modul jellegének megfelelően írásbeli, e-learning, szóbeli illetve gyakorlati számonkérés

**Számonkérések rendszeressége**: modulonként

**Megszerezhető minősítések: Kiválóan megfelelt – Megfelelt – Nem felelt meg**

**Követelményszintek: 0 – 69 %:** **nem felelt meg**,

 **70 % – 90.%**: **megfelelt**

 **91 % – 100 % kiválóan megfelelt**

**Javító/ pótló vizsga lehetősége: 0 – 69 %** között egy javítóvizsga lehetősége

1. **A képzési program megvalósításához szükséges személyi és tárgyi feltételek:**

**Személyi feltételek:** az oktatott témának megfelelően rendőrtiszti, mentőtiszti vagy felsőfokú katasztrófavédelmi végzettséggel rendelkező, felnőttképzésben gyakorlatot szerzett előadók, nyelvtanári végzettséggel és gyakorlattal rendelkező oktató, jogi végzettséggel, vagy jogi tárgyú felnőttképzési gyakorlattal rendelkező oktató, informatikai oktatási gyakorlattal rendelkező oktató, kommunikációs és pszichológiai tréning vezetésében gyakorlott oktató.

**Tárgyi feltételek**: előadóterem, tantermek, számítástechnikai terem, diszpécser munkaállomás, asztalok, székek, projektor, számítógép, flipchart tábla, filctoll, televízió, DVD lejátszó, nyomtatott jegyzet.