

MINISTERSTVO VNITRA
generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR

Č.j. PO-1767/GŘ-VZ-2004

Praha 21. května 2004

S c h v a l u j e:

.....
generální ředitel HZS ČR
a náměstek ministra vnitra
genmjr. Ing. Miroslav Štěpán v. r.

U Č E B N Í O S N O V Y

**Příprava operačních techniků 112 pro práci na TCTV
s jazykovými znalostmi**

(OŘ 112 – 2A)

2004

Charakteristika kurzu OŘ 112 – 2A

Základní údaje:

Délka a organizace kurzu: 140 hodin, 4 týdny

Jazyková odborná příprava – 60 hodin proběhne v SOŠ a VOŠ PO MV ve Frýdku-Místku.

Teoretická a praktická odborná příprava operačního technika 112 pro práci na TCTV

– 80 hodin proběhne v OUPO MV Frýdek-Místek.

Profil absolventa:

Absolvent je schopen přijímat tísňové volání na lince 112 v české a cizí řeči – anglickém nebo německém jazyce, vyhodnocovat tísňové zprávy a předávat potřebné údaje na operační střediska složek IZS prostřednictvím technologie telefonního centra tísňového volání 112.

Podmínky pro zařazení do kurzu:

Absolvování kurzu OŘ I, případně OŘ II.

Dokladem o ukončení kurzu je osvědčení o odborné způsobilosti, které opravňuje podle § 72 zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů a dalších předpisů PO, příslušníka HZS ČR k výkonu funkce operačního technika na telefonním centru tísňového volání 112.

CIZÍ JAZYK – ANGLIČTINA, NĚMČINA
pro stávající operační důstojníky tísňové linky

Rozpis hodin

	počet hodin
1. zahájení a organizace kurzu, vnitřní řád školy	1
2. poslech s porozuměním (testy mezinárodních certifikátů)	10
3. konverzace	43
4. ověření znalostí formou testů	5
5. vyhodnocení závěrečných testů	1
Celkem	2 týdny (60 hodin)

I. Vstupní test

II. Učební osnovy předmětu

I. Vstupní test

6 hodin

Vstupní test má tři části: poslech s porozuměním, ověření znalosti gramatiky a čtení s porozuměním. Test je z německého jazyka na úrovni Zertifikat Deutsch – Mittelstufe, z anglického jazyka na úrovni FCE.

II. Učební osnovy předmětu

1. Cíle vyučovacího předmětu

Výuka cizím jazykům vede operátora k osvojení komunikativní schopnosti v příslušných jazycích. Po absolvování kurzu by měl operátor zvládnout cizí jazyk do té míry, že by porozuměl tísňovému volání v cizím jazyce, ať už by se jednalo o rodilého mluvčího nebo mluvčího, který by daným jazykem hovořil.

2. Obsah a rozsah výuky

Obsahem výuky je systematické rozvíjení a prohlubování znalostí, dovedností a návyků zaměřených na následující oblasti:

- jazyk, jeho zvukovou stránku, slovní zásobu a okrajově i grafickou stránku a gramatiku,
- řeč jako fungování jazyka v procesu komunikace zahrnující jednak dovednosti receptivní – t.j. porozumění vyslechnutému projevu a čtenému textu, jednak

dovednosti produktivní – t.j. ústní a písemná vyjadřování.

S ohledem na profesi operátorů (dispečer CTV) bude během výuky kladen důraz na zvukovou stránku jazyka, na slovní zásobu a receptivní dovednosti – porozumění vyslechnutému textu. Při výuce budou využity modelové situace, do kterých se cizinec může dostat.

V průběhu kursu si operátoři osvojí tyto složky obsahu:

2.1. Řečové dovednosti

2.1.1. Poslech s porozuměním

je pro dispečery CTV nejdůležitější složka obsahu. Operátor musí rozumět souvislému projevu vyučujícího i rodilého mluvčího pronášenému v normálním hovorovém tempu i s méně pečlivou výslovností, ve stresových situacích, rozumět telefonním hovorům (s využitím nahrávek rodilých mluvčích) s cílem na závěr kursu porozumět tísňovému volání, kdy volající je ve stresové situaci, může hovořit nesouvisle, dialektem. Aby dispečer zjistil situaci, ve které se volající nachází, musí volajícímu vnutit tzv. řízený rozhovor – jednoduché dotazy s možností odpovědí ANO/NE.

2.1.2. Ústní vyjadřování

V rozsahu aktivně osvojených jazykových prostředků umět:

- v daném jazyce reagovat na situace, do kterých se cizinec může dostat,
- vést dialog, klást otázky, vhodně a adekvátně situaci reagovat na projevy partnera, volajícího,
- pohotově, jazykově správně reagovat v běžných situacích každodenního života,
- pohotově a rychle reagovat na tísňová volání,
- sdělit hlavní myšlenky či informace z delšího vyslechnutého či přečteného textu, text umět komentovat a hodnotit,
- souvisle hovořit na všeobecná témata.

2.2. Jazykové prostředky

2.2.1. Fonetika

- aktivně si osvojit zvukovou stránku jazyka, správnou výslovnost.

2.2.2. Lexikologie

- aktivně si osvojit lexikální jednotky včetně základní frazeologie běžného společenského styku a ty lexikální jednotky, které jsou nutné pro příjem tísňového volání.

2.3. Sémanticko-funkční zaměření obsahu

Základní tématické okruhy

Konverzace tvoří 70% z celkového počtu vyučovacích hodin. Vzhledem k práci dispečerů CTV vychází témata z průběhu příjmu tísňového volání a z modelových situací, které by mohly cizinci nastat.

Popis osoby:

1 hodina

popis a charakteristika osoby, základní osobní údaje, věk, základní příbuzenské vztahy.

Orientace ve městě a v terénu:

2 hodiny

Ve městě: popis veřejných budov, historických památek, obchodů, křižovatek, atd.

V terénu: popis krajiny a důležitých orientačních bodů.

Čas:

1 hodina

vyjádření základních časových údajů.

Doprava a dopravní prostředky:

2 hodiny

typy dopravních komunikací,

dopravní prostředky (letadlo, vlak, městská hromadná doprava),

osobní auto – popis jeho dílů a součástí,

nákladní auto, kamión – popis výstražné tabulky (oranžová barva), příp. tabulky označující
převoz nebezpečné látky (Kemlerovo číslo)

Zdraví a zdravotní péče:

18 hodin

základní části lidského těla,

nejběžnější nemoci,

úrazy a zdravotní potíže,

stav zraněného,

poskytnutí první pomoci,

bezvědomí,

porod,

neprůchodné dýchací cesty,

otrava,

úrazy hlavy, krku,

pády, zlomeniny,

tonutí, podchlazení,
ušknutí, bodnutí hmyzem,
úraz elektrickým proudem,
poleptání, popáleniny.

Požár:

5 hodin

Operátor si osvojí otázky tak, aby na CTV zjistil:
Co hoří? – budova (nízká, vysoká – v kterém patře), sklep, podzemní prostory, lesní porost,
tráva, dílny, sklady rozvodny, dopravní prostředky, tlakové láhve, popelnice, kontejner, ...
V jakém rozsahu? – Jsou vidět plameny / kouř?
Odkud jde dým / plameny?
V případě požáru lesního porostu: co hoří, jak daleko, volající vidí kouř nebo plameny?

Dopravní nehoda:

5 hodin

kolik osob je zraněných, jaký je jejich momentální zdravotní stav,
vyproštění osob,
uvolnění komunikace,
letecká, železniční nehoda,
únik látek.

Únik / výbuch nebezpečných látek:

2 hodiny

označení, symboly nebezpečných látek,

Násilná trestná činnost:

5 hodin

krádež,
znásilnění,
přepadení,
vloupání,
pohřešování osob.

Živelní pohromy:

2 hodiny

záchrana osob a zvířat při povodních,
zemětřesení, laviny.

Teoretická a praktická odborná příprava

1. Zahájení kurzu	1 hodina
2. Činnost TCTV – základní dokumenty	1 hodina
3. Tísňové volání, organizace a výkon služby na TCTV	8 hodin
4. Základní zásady řídicího procesu	4 hodiny
5. Seznámení s HW a jeho ovládním na TCTV	3 hodiny
6. Seznámení se SW a jeho využití pro práci na TCTV	10 hodin
7. Seznámení s činností operátora TCTV	4 hodiny
8. Praktická činnost na TCTV	43 hodin
9. Závěrečné zkoušky	6 hodin

Celkem : **2 týdny (80 hodin)**

1. Zahájení kurzu	1 hodina
2. Činnost TCTV - základní dokumenty Právní základ pro činnost operačních středisek TCTV (vyhlášky, zákony) Usnesení vlády č. 391/2000 Sb. Usnesení vlády č. 350/2002 Sb. Zákon č. 239/2000 Sb., Podklady pro výstavbu TCTV, Smlouva s Českým Telecomem, a.s.	1 hodina
3. Tísňové volání , organizace a výkon služby na TCTV Činnosti TCTV Tísňové volání v pevných sítích, identifikace polohy telefonu – služba INFO 35 Tísňové volání v mobilních sítích, identifikace polohy volajícího, mobilní telefon a číslo 112, činnost mobilních sítí – NMT, GSM, UMTS	8 hodin
4. Základní zásady řídicího procesu na TCTV Ohlášení události Posouzení situace Rozhodnutí Hlášení o situaci příslušné složce IZS	4 hodiny

5. Seznámení s HW a jeho ovládním na TCTV Ovládní telefonu Alcatel Ústředna PCX 4400	3 hodiny
6. Seznámení se SW a jeho využití pro práci na TCTV Protokol Práce s GIS	10 hodin
7. Seznámení s činností operátora TCTV Činnost operátora při příjmu tísňového volání Činnost operátora při zpracování protokolu a jeho odeslání složkám IZS, předání informace o mimořádné události složkám IZS jiným způsobem	4 hodiny
8. Praktická činnost na TCTV Praktická činnost na TCTV Praktická zkouška z práce na TCTV	43 hodin
9. Závěrečné zkoušky	6 hodin