

Операторы Системы 112 усовершенствовали навыки приема вызовов от иностранных граждан

01.10.2020

Для повышения и поддержания языкового уровня 10 специалистов из группы лингвистической поддержки прошли обучение в специализированной школе английского языка.

Новое структурное подразделение Системы 112 Москвы начало работать 1 декабря 2019 года. Сегодня в группу входят 10 операторов по приему и обработке вызовов, владеющих иностранными языками.

В процессе занятий специалисты повысили качество владения разговорным языком, а также выполнили задания по аудированию и грамматике.

«Преподаватель общалась с операторами исключительно на английском языке. Тематика уроков и диалогов, которые они отработывали, была напрямую связана с рабочими ситуациями», — отметил начальник Системы 112 Москвы Николай Абрамченков.

В ходе обучения сотрудники тренировались работать со сложными и нестандартными вызовами, ведь они должны быть готовы помочь иностранным гражданам с разным уровнем владения языком, интерпретировать фразу, даже если в ней допущена ошибка или неточность.

«Иностранцы всегда с пониманием относятся к просьбе говорить медленнее или повторить информацию. Зачастую трудности у них вызывает произношение названий улиц, проспектов, станций метрополитена. Чтобы экстренные службы приехали по верному адресу и своевременно оказали помощь, мы уточняем всю информацию и не отключаемся до тех пор, пока не убедимся, что все записано верно», — рассказывает специалист по приему и обработке вызовов Инесса Семёнова.

В связи с ограничительными мерами по предупреждению распространения коронавируса часть обучения проходила дистанционно.

Чаще всего иностранные граждане обращаются по номеру 112 для вызова скорой медицинской помощи и полиции, а также за справочно-консультационной информацией.

Всего за 2020 год в Службу 112 поступил 171 вызов от людей, говорящих на иностранных языках. Больше всего обращений от иностранных граждан специалисты Службы 112 Москвы приняли в 2018 году — 528 вызовов, в период проведения Чемпионатом мира по футболу.

□

Адрес страницы: <http://bv.mos.ru/safety-and-security/state-fire-safety-service-informs/detail/9289531.html>

[Управа района Бирюлево Восточное города Москвы](#)