

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Республики Карелия
«Петрозаводский техникум городского хозяйства»

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(программа профессиональной переподготовки)
«СПЕЦИАЛИСТ ПО УПРАВЛЕНИЮ МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ»

Петрозаводск
2019 год

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Цель реализации программы

Цель дополнительной профессиональной программы (программы профессиональной переподготовки) - получение обучающимся компетенций, необходимых для выполнения деятельности по управлению многоквартирным домом согласно требованиям профессионального стандарта «Специалист по управлению многоквартирным домом».

Нормативную правовую основу Программы составляют:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 апреля 2014г. №236н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению многоквартирным домом».
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2015 г. № 1444 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.11 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома".
- Локальные нормативные акты ГАПОУ РК «Петрозаводский техникум городского хозяйства», затрагивающие интересы слушателей по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки.

1.2. Категория слушателей

К освоению программы профессиональной переподготовки допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.3. Трудоемкость обучения

Нормативный срок освоения программы – 484 часа, включая все виды аудиторной и самостоятельной учебной работы слушателя.

1.4. Форма обучения и форма организации образовательной деятельности

Форма обучения – очная (очно – заочная)

Продолжительность учебной недели составляет 5 дней.

Образовательная деятельность реализуется с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА НОВОГО ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, НОВОЙ КВАЛИФИКАЦИИ

Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по дополнительной профессиональной программе (программе профессиональной переподготовки: управление многоквартирным домом, обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания граждан, надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставления коммунальных услуг гражданам, проживающим в этом доме.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- многоквартирный дом и придомовая территория;
- внутридомовые инженерные системы: водоснабжения, водоотведения, отопления, внутридомового газового оборудования, электрооборудования;
- прочие системы: лифтового хозяйства, кондиционирования, вентиляции и дымоудаления, охранной и пожарной сигнализации, видеонаблюдения, сбора отходов;
- коммунальная и уборочная техника, диагностическое оборудование, контрольно-измерительные приборы;
- порядок и правила управления многоквартирными домами;
- порядок, правила и технологии: эксплуатации, обслуживания и ремонта общего имущества многоквартирного дома;
- порядок проведения капитального ремонта многоквартирного дома, организации работ по санитарному содержанию, благоустройству общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории, безопасного проживания в многоквартирном доме, управления сбором отходов;
- реализация мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности многоквартирного дома;
- техническая и иная документация на многоквартирный дом;
- собственники и пользователи помещений в многоквартирном доме;
- подрядные и ресурсоснабжающие организации;
- запросы потребителей жилищных и коммунальных услуг.

Слушатель, успешно завершивший обучение по данной программе, должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видом профессиональной деятельности: управление многоквартирным домом.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Выпускник программы профессиональной переподготовки для освоения нового вида профессиональной деятельности в сфере управления многоквартирным домом в соответствии с целями программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать следующими компетенциями:

ПК 1 Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 2. Организовывать и проводить общее собрание собственников многоквартирного дома.

ПК 3. Организовывать рассмотрение на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, собрании членов товарищества или кооператива вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом и осуществлять контроль реализации принятых на них решений.

ПК 4. Организовывать контроль за работой управляющих организаций, ресурсоснабжающих организаций в вопросах управления многоквартирным домом, предоставления жилищно – коммунальных услуг.

ПК 5. Организовывать исполнение обращений жителей многоквартирных домов, предписаний надзорных и контролирующих органов.

ПК 6. Организовывать контроль за организацией и проведением капитального ремонта, текущего ремонта, содержания и обслуживания многоквартирного дома, сбором и вывозом твердых бытовых отходов, мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности многоквартирного дома, реновацией жилищного фонда.

ПК 7. Использовать нормы и правила профессионального поведения и этикета, делового общения в сфере обслуживания.

В результате освоения программы слушатель должен быть готов к выполнению следующих трудовых функций:

- выполнение работ по организации управления многоквартирным домом;
- организация работы с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме;
- организация расчетов за услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

4.1. Календарный учебный график

Продолжительность	2 недели	7 недель	4 недели	1 день	1 день
Период					
Вид учебной деятельности	Аудиторные занятия	Занятия с применением дистанционных образовательных технологий	Стажировка	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация

4.2. Учебный план

№п/п	Наименование дисциплины	Общая трудоемкость, ч	По учебному плану с использованием дистанционных образовательных технологий, ч						Промежуточная аттестация		
			Аудиторные занятия, ч			Дистанционные занятия, ч					
			Всего	Из них		Всего	Из них				
				Лекции	Практические занятия, семинары		Лекции	Тестирование по курсу			
										зачет	экзамен
Профессиональные дисциплины											
1	Основы управления многоквартирным домом	91	26	10	16	64	56	8	1	-	
2	Предоставление жилищных и коммунальных услуг	46	12	8	4	33	25	8	1	-	
3	Капитальный ремонт в многоквартирном доме	46	12	8	4	33	25	8	1	-	
4	Энергосбережение и энергоэффективность	46	8	6	2	37	29	8	1	-	
5	Реновация жилищного фонда	27,5	4	4	-	23	23	-	0,5	-	
6	Юридическое сопровождение хозяйственной деятельности	37	6	4	2	30	30	-	1	-	
7	Этика и деловое общение	36,5	4	4	-	32	32	-	0,5	-	
8	Производственная стажировка	146	-	-	-	-	-	-	2	-	
9	Итоговая аттестация (деловая игра)	8	-	-	-	-	-	-	-	8	
	Итого	484	72	44	28	252	220	32	8	8	

4.3 Содержание учебных дисциплин.

Дисциплина 1. Основы управления многоквартирным домом.

Цель и задачи освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК 1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 2. Организовывать и проводить общее собрание собственников многоквартирного дома.

ПК 3. Организовывать рассмотрение на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, собрании членов товарищества или кооператива вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом и осуществлять контроль реализации принятых на них решений.

ПК 4. Организовывать контроль за работой управляющих организаций, ресурсоснабжающих организаций в вопросах управления многоквартирным домом, предоставлением жилищно – коммунальных услуг.

В результате освоения дисциплины слушатель

должен знать:

- нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирными домами;

должен уметь организовать:

- проведение общего собрания собственников многоквартирного дома;
- рассмотрение на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, собрании членов товарищества или кооператива вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом и осуществлять контроль реализации принятых на них решений;
- контроль за работой управляющих организаций, ресурсоснабжающих организаций в вопросах управления многоквартирным домом, предоставления жилищно – коммунальных услуг.

№ п/п	Наименование разделов (тем, элементов и т.д.)	Содержание обучения по разделам (темам, элементам и т.д.), наименование и тематика практических (и/или семинарских) занятий, самостоятельной работы слушателя
1.1	<i>Введение в курс</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Что такое жилищно – коммунальное хозяйство.2. Основные участники сферы жилищно – коммунального хозяйства.3. Кто контролирует сферу жилищно – коммунального хозяйства.4. Жилищные и коммунальные услуги.5. Собственник – права и обязанности.6. Общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме.
1.2	<i>Способы управления многоквартирным домом</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Непосредственное управление многоквартирным домом, особенности.2. Управление товариществом собственников жилья

		<p>(ТСЖ).</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Создание ТСЖ. 4. Органы управления ТСЖ. Председатель ТСЖ. 5. Управление общим имуществом собственников многоквартирного дома управляющей организацией (УО). 6. Принятие решения о выборе УО собственниками общего имущества многоквартирного дома. 7. Совет многоквартирного дома. Председатель совета многоквартирного дома. 8. Обязанности органа местного самоуправления (собственника помещений) при выборе УО.
1.3	<p><i>Общее собрание собственников помещений многоквартирного дома, Совет многоквартирного дома и его председатель</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вопросы, решаемые на общем собрании собственников помещений многоквартирного дома. 2. Организация проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме. 3. Формы проведения общего собрания собственников: <ul style="list-style-type: none"> - очное собрание; - заочное собрание; - очно-заочное собрание. 4. Как проводится общее собрание собственников помещений? 5. Решения, принимаемые на общем собрании собственников помещений. 6. Голосование на общем собрании собственников. 7. Оспаривание решения общего собрания собственников. 8. Собрание в заочной форме, как его провести? 9. Очно – заочная форма проведения собрания. 10. Голосование при проведении собрания в заочной форме с использованием государственной информационной системы жилищно – коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) или иных информационных систем. 11. Общие требования к протоколам общих собраний собственников помещений в многоквартирном доме. 12. Место хранения протоколов общего собрания, порядок представления протоколов общих собраний в надзорный орган, осуществляющий надзорные функции в сфере предоставления жилищно – коммунальных услуг.
	<p>Практические и/или семинарские занятия</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация проведения собрания собственников помещений многоквартирного дома. 2. Проведение общего собрания собственников помещений многоквартирного дома в очной форме. 3. Проведение общего собрания собственников помещений многоквартирного дома в заочной

	<p>форме.</p> <p>4. Проведение общего собрания собственников помещений многоквартирного дома в очно – заочной форме.</p> <p>5. Протокол общего собрания собственников помещений, требования к оформлению протокола.</p> <p>6. Организация и проведение общего собрания собственников помещений по выбору способа управления многоквартирным домом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - непосредственное управление; - товарищество собственников жилья; - управляющая организация. <p>7. Договор на управление многоквартирным домом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - примерная форма договора; - порядок рассмотрения и принятия собственниками помещений договора управления общим имуществом многоквартирного дома: - товарищество собственников жилья; - управляющая организация. <p>8. Организация проведения собрания собственников помещений по выбору органа управления многоквартирным домом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - председателя, правления товариществом собственников жилья, ревизионной комиссии; - председателя, совет многоквартирного дома.
<p>Самостоятельная работа слушателя</p>	<p><i>Работа с нормативными актами. Оформление документации, подготовленной на практических занятиях.</i></p>

Дисциплина 2. Предоставление жилищных и коммунальных услуг.

Цель и задачи освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК 1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 4. Организовывать контроль за работой управляющих организаций, ресурсоснабжающих организаций в вопросах управления многоквартирным домом, предоставления жилищно – коммунальных услуг.

ПК 5. Организовывать исполнение обращений жителей многоквартирных домов, предписаний надзорных и контролирурующих органов.

В результате освоения дисциплины слушатель

должен знать:

- нормативно – правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность управляющих, ресурсоснабжающих организаций по предоставлению жилищных и коммунальных услуг жителям многоквартирного дома;

должен уметь организовать:

- контроль за работой управляющих организаций, ресурсоснабжающих организаций по предоставлению жилищных и коммунальных услуг;

- рассмотрение на ежегодном отчетном собрании собственников помещений многоквартирного дома отчета управляющих организаций по вопросам предоставления жилищно – коммунальных услуг (качество услуг, задолженность жителей за предоставленные услуги, мероприятий, предложений по улучшению качества услуг и т.д.);

- рассмотрение тарифов по содержанию общего имущества многоквартирного дома;

- контроль за исполнением жалоб, обращений жителей многоквартирного дома в случае предоставления управляющей организацией некачественной жилищно – коммунальной услуги.

№ п/п	Наименование разделов (тем, элементов и т.д.)	Содержание обучения по разделам (темам, элементам и т.д.), наименование и тематика практических (и/или семинарских) занятий, самостоятельной работы слушателя
1.1	<i>Жилищные услуги</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Что входит в содержание общего имущества многоквартирного дома?2. Содержание земельного участка многоквартирного дома.3. Коммунальные услуги потребляемые в целях надлежащего содержания общего имущества собственников помещений многоквартирного дома.4. Услуги по управлению многоквартирным домом.5. Оплата работ и услуг по содержанию общего имущества собственников.6. Как правильно принять и реализовать решение о проведении текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома?

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Невыполнение или ненадлежащее выполнение жилищной услуги. На что имеет право потребитель? 8. Как зафиксировать факт ненадлежащего качества жилищной услуги и работ или их выполнение с перерывами, превышающими установленную продолжительность их выполнения? 9. Переустройство, перепланировка жилого помещения. 10. Согласование переустройства, перепланировки жилого помещения.
1.2	<i>Коммунальные услуги</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды коммунальных услуг. 2. Исполнители коммунальных услуг. 3. Договор предоставления коммунальных услуг. 4. Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги. 5. Права и обязанности потребителя коммунальной услуги. 6. Размер платы за коммунальные услуги. 7. Тарифы. 8. Требования к качеству коммунальных услуг. 9. Как зафиксировать факт предоставления услуги ненадлежащего качества?
1.3	<i>Обращение с твердыми коммунальными отходами (ТКО)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Региональная программа и территориальная схема по обращению с отходами. 2. Региональный оператор и операторы по обращению с ТКО. 3. Договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами. 4. Оказание услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами. 5. Оплата услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами. 6. Оборудование площадки для установки контейнеров для сбора мусора. 7. Действия жителей при нарушении обязательств региональным оператором.
Практические и/или семинарские занятия		<ol style="list-style-type: none"> 1. Годовой отчет ТСЖ, управляющей организации перед собственниками помещений многоквартирного дома. 2. Порядок действия жителей многоквартирного дома при некачественном предоставлении жилищно – коммунальной услуги.
Самостоятельная работа слушателя		<i>Оформление документации, подготовленной на практических занятиях.</i>

Дисциплина 3. Капитальный ремонт в многоквартирном доме.

Цель и задачи освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК 1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 5. Организовывать исполнение обращений жителей многоквартирных домов, предписаний надзорных и контролирующих органов.

ПК 6. Организовывать контроль за организацией и проведением капитального ремонта, текущего ремонта, содержания и обслуживания многоквартирного дома, сбором и вывозом твердых бытовых отходов, мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности многоквартирного дома, реновацией жилищного фонда.

В результате освоения дисциплины слушатель

должен знать:

- нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по организации и проведению капитального ремонта многоквартирного дома;

должен уметь:

- организовать проведение собрания собственников помещений многоквартирного дома по проведению капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома:

а) принятие решения о проведении капитального ремонта многоквартирного дома;

б) рассмотрение перечня работ по капитальному ремонту общего имущества многоквартирного дома;

в) принятие решения об открытии счета на капитальный ремонт многоквартирного дома («специальный счет», «общий котел»);

г) выбор ответственного от лица собственников помещений по контролю за проведением работ по капитальному ремонту общего имущества многоквартирного дома.

№ п/п	Наименование разделов (тем, элементов и т.д.)	Содержание обучения по разделам (темам, элементам и т.д.), наименование и тематика практических (и/или семинарских) занятий, самостоятельной работы слушателя
1.1	<i>Капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме</i>	<ol style="list-style-type: none">1. В каких домах проводится капитальный ремонт общего имущества собственников помещений?2. Собрание собственников помещений по принятию решения о проведении капитального ремонта многоквартирного дома.3. Какие работы входят в капитальный ремонт общего имущества многоквартирного дома?4. Региональные программы капитального ремонта.5. Формирование средств на капитальный ремонт, принятие собственниками решения способа формирования средств на капитальный ремонт.6. Специальный счет.7. Счет регионального оператора – общий котел.8. «Общий котел» и специальный счет: основные черты.9. Проведение капитального ремонта в многоквартирных домах.10. Аварийное жилье.

Практические и/или семинарские занятия		<p>Организация проведения собрания собственников помещений по проведению капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принятие решения о проведении капитального ремонта; - рассмотрение перечня работ по капитальному ремонту общего имущества многоквартирного дома; - принятие решения об открытии счета на капитальный ремонт многоквартирного дома («специальный счет», «общий котел»); - выбор ответственного от лица собственников помещений по контролю за проведением работ по капитальному ремонту общего имущества многоквартирного дома.
Самостоятельная работа слушателя		<i>Оформление документации, подготовленной на практических занятиях.</i>

Дисциплина 4. Энергосбережение и энергоэффективность.

Цель и задачи освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК 1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 5. Организовывать исполнение обращений жителей многоквартирных домов, предписаний надзорных и контролирурующих органов.

ПК 6. Организовывать контроль за организацией и проведением капитального ремонта, текущего ремонта, содержания и обслуживания многоквартирного дома, сбором и вывозом твердых бытовых отходов, мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности многоквартирного дома, реновацией жилищного фонда.

В результате освоения дисциплины слушатель

должен знать:

- цели и задачи энергоаудита;
- требования к энергетическому паспорту;
- мероприятия по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирном доме;
- мероприятия по энергосбережению и повышению энергетической эффективности при проведении реконструкции, капитальном ремонте в многоквартирном доме.

должен уметь:

- организовать проведение собрания собственников многоквартирного дома по рассмотрению мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирном доме;
- организовать контроль за выполнением мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирном доме.

№	Наименование разделов (тем,	Содержание обучения по разделам (темам, элементам и т.д.), наименование и тематика практических (и/или
----------	------------------------------------	---

п/п	элементов и т.д.)	семинарских) занятий, самостоятельной работы слушателя
1.1	<i>Мероприятия по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирных домах</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цели и задачи энергоаудита. 2. Требования к энергетическому паспорту. 3. Принятие решения о проведении мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирном доме. 4. Энергоаудит многоквартирного дома. 5. Энергосервисный договор. 6. Энергосервисный паспорт. 7. Мероприятия по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирном доме. 8. Мероприятия по энергосбережению и повышению энергетической эффективности при проведении реконструкции, капитальном ремонте в многоквартирном доме. 9. Несоблюдение лицами, ответственными за содержание общего имущества многоквартирных домов, требований энергетической эффективности, предъявляемых к многоквартирным домам.
	Практические и/или семинарские занятия	Рассмотрение собственниками помещений мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирном доме.
	Самостоятельная работа слушателя	<i>Оформление документации, подготовленной на практических занятиях.</i>

Дисциплина 5. Реновация жилищного фонда.

Цель и задачи освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК 1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 6. Контроль за организацией и проведением капитального ремонта, текущего ремонта, содержания и обслуживания многоквартирного дома, сбором и вывозом твердых бытовых отходов, мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности многоквартирного дома, реновацией жилищного фонда.

В результате освоения дисциплины слушатель должен знать:

- что такое реновация жилищного фонда?
- критерии проведения реновации;
- порядок реализации программы реновации;
- требования к домам, построенным для переселения жителей;
- содержание договора, предусматривающего переход права собственности на жилое помещение;
- выход из программы реновации.

должен уметь:

- организовать собрание собственников помещений многоквартирного дома по принятию решения по участию в программе реновации жилищного фонда.

№ п/п	Наименование разделов (тем, элементов и т.д.)	Содержание обучения по разделам (темам, элементам и т.д.), наименование и тематика практических (и/или семинарских) занятий, самостоятельной работы слушателя
1.1	<i>Реновация жилищного фонда</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Что такое реновация жилищного фонда?2. Необходимость проведения реновации.3. Стандарт реновации.4. Порядок реализации программы реновации.5. Требования к домам, построенным для переселения жителей.6. Содержание договора, предусматривающего переход права собственности на жилое помещение.7. Предоставление жилья собственникам.8. Предоставление жилья нанимателям квартир по договору социального найма.9. Учет интересов собственников нежилых помещений в домах, попадающих в программу реновации.10. Выход из программы реновации.
	Практические и/или семинарские занятия	<i>Не предусмотрено</i>
	Самостоятельная работа слушателя	<i>Не предусмотрено</i>

Дисциплина 6. Юридическое сопровождение хозяйственной деятельности.

Цель и задачи освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК 1. Использовать нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению многоквартирным домом.

ПК 5. Организовывать исполнение обращений жителей многоквартирных домов, предписаний надзорных и контролирующих органов.

В результате освоения дисциплины слушатель

должен знать:

- действия жителей при нарушении их потребительских прав в сфере ЖКХ;
- государственные и муниципальные органы, осуществляющие надзорные функции в сфере предоставления жилищно – коммунальных услуг;
- виды надзора/контроля в отношении управляющих организаций, товариществ собственников жилья осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами;
- что такое документарная проверка в отношении управляющих организаций, товариществ собственников жилья, порядок проведения документарной проверки;

- что такое внеплановая проверка в отношении управляющих организаций, товариществ собственников жилья, порядок проведения внеплановой проверки;
- судебный порядок урегулирования спора.
- что такое лицензирование деятельности по управлению многоквартирным домом?
- что такое лицензионная комиссия?
- требования к претенденту, допущенному к квалификационному экзамену;
- какие документы предоставляются для получения лицензии?

должен уметь:

- организовать контроль за исполнением жалоб, заявлений, обращений жителей многоквартирного дома на некачественное предоставление жилищно – коммунальных услуг управляющими организациями, ресурсоснабжающими организациями.

№ п/п	Наименование разделов (тем, элементов и т.д.)	Содержание обучения по разделам (темам, элементам и т.д.), наименование и тематика практических (и/или семинарских) занятий, самостоятельной работы слушателя
1.1	<i>Защита прав потребителей</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Государственная информационная система ЖКХ (ГИС ЖКХ). 2. Нарушение прав жителей в сфере ЖКХ. 3. Действия жителей при нарушении их потребительских прав в сфере ЖКХ . 4. Государственные и муниципальные органы, осуществляющие надзорные функции в сфере предоставления жилищно – коммунальных услуг. 5. Виды надзора/контроля в отношении управляющих организаций, товариществ собственников жилья осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами. 6. Документарная проверка. 7. Внеплановая проверка. 8. Судебный порядок урегулирования спора.
1.2	<i>Лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Лицензионная комиссия. 2. Требования к претенденту, допущенному к квалификационному экзамену? 3. Какие документы предоставляются для получения лицензии? 4. Меры наказания юридических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами без лицензии (если лицензия обязательна).
Практические и/или семинарские занятия		Порядок рассмотрения обращения (заявления, жалобы) жителей многоквартирного дома.
Самостоятельная работа слушателя		Не предусмотрено

Дисциплина 7. Этика и деловое общение.

Цель и задачи освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК 7. Использовать нормы и правила профессионального поведения и этикета, делового общения в сфере обслуживания.

В результате освоения дисциплины слушатель должен знать:

- основы делового общения в сфере обслуживания:

- а) правила обслуживания населения;
- б) организацию обслуживания потребителей услуг;
- в) способы и формы оказания услуг;
- г) психологические особенности делового общения в сфере обслуживания;

должен уметь:

- найти варианты выхода из конфликта между собственниками помещений многоквартирного дома, между гражданами, управляющими и ресурсоснабжающими организациями.

№ п/п	Наименование разделов (тем, элементов и т.д.)	Содержание обучения по разделам (темам, элементам и т.д.), наименование и тематика практических (и/или семинарских) занятий, самостоятельной работы слушателя
1.1	<i>Основы делового общения в сфере обслуживания</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;2. Сущность услуги как специфического продукта;3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;4. Правила обслуживания населения;5. Организацию обслуживания потребителей услуг;6. Способы и формы оказания услуг;7. Нормы и правила профессионального поведения и этикета;8. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;9. Критерии и составляющие качества услуг;10. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.
1.2	<i>Привлечение собственников помещений к участию в судьбе многоквартирного дома</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Позиция «это не мое дело» и ее последствия.2. Эффективное общение на очном собрании собственников помещений.3. Варианты выхода из конфликта.
Практические и/или семинарские занятия		Не предусмотрено
Самостоятельная работа слушателя		Не предусмотрено

Программа производственной стажировки

Программа производственной стажировки является неотъемлемой и составной частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Специалист по управлению и обслуживанию многоквартирного дома».

Продолжительность стажировки: 4 недели

Место проведения стажировки: Управляющие компании / товарищества собственников жилья

Содержание стажировки:

В ходе прохождения производственной практики слушатели курсов должны ознакомиться с работой управляющей организации / ТСЖ и подготовить реферат по одной из предложенных тем

Тематика рефератов:

1. Организация контроля за рассмотрением обращения (заявления, жалобой) жителей, проживающих в многоквартирном доме
2. Организация контроля за исполнением договора управления многоквартирным домом;
3. Организация контроля за исполнением мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности многоквартирного дома;
4. Организация контроля за исполнением решений, принятых на общем собрании собственников помещений многоквартирного дома;
5. Организация контроля за работами по управлению многоквартирным домом, содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома;
6. Организация контроля за работами по капитальному ремонту общего имущества многоквартирного дома;
7. Организация контроля за подготовкой многоквартирного дома к прохождению осенне-зимнего периода (весенний, осенний осмотр общего имущества многоквартирного дома и т.д.);
8. Организация контроля за исполнением предписаний надзорных органов;
9. Организация контроля за оплатой услуг жителями многоквартирного дома за предоставленные жилищно – коммунальные услуги;
10. Организация контроля за претензионно-исковой работой;
11. Организация контроля за предоставлением жилищных и коммунальных услуг обслуживающими, ресурсоснабжающими организациями.

Перечень отчетной документации слушателя:

- аттестационный лист;

- характеристика с места прохождения производственной стажировки.

На основе представленных документов руководителем производственной стажировки ставится зачет/не зачет производственной стажировки.

5. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Промежуточная аттестация проводится по каждой дисциплине в виде собеседования/тестирования на тему пройденного материала. Оценка уровня освоения дисциплины осуществляется по двухбалльной системе («зачет», «незачет»).

Итоговая аттестация производится в форме деловой игры по темам:

1. Проведение общего собрания собственников помещений многоквартирного дома (очная форма).
2. Выборы способа управления многоквартирным домом (управляющей организации).
3. Порядок рассмотрения обращения (заявления, жалобы) жителя многоквартирного дома.
4. Выборы органов управления товариществом собственников жилья многоквартирного дома, председателя товарищества.

Лицам, успешно освоившим программу профессиональной переподготовки и прошедшим итоговую аттестацию, выдается диплом о профессиональной переподготовке (диплом дает право на выполнение нового вида профессиональной деятельности).

6.ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

6.1. Материально-технические условия реализации

Занятия проводятся в аудиториях, оборудованных компьютерной и проекционной техникой.

6.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Доступ к электронным образовательным ресурсам происходит через единую информационно-образовательную среду MOODLE (<http://ptgh-moodle.ptz.ru>)

Перечень рекомендуемых источников:

1. «Жилищный кодекс Российской Федерации» от 29.12.2004 N 188-ФЗ
2. Федеральный закон от 21. 07. 2014 №255 – ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации (лицензирование управляющих компаний).
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
4. Федеральный закон от 26 декабря 2008г.№294 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».
5. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. №99 – ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».
6. Федеральный закон РФ от 25.12.2012 г. №271 – ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс РФ и отдельные законодательные акты РФ и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов РФ».
7. Федеральный закон №89 – ФЗ от 24 июня 1998 года «Об отходах производства и потребления».
8. Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010г. №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

9. Постановление Правительства РФ от 28 января 2006г. №47 « Положение о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции».
10. Постановление Правительства РФ от 06.05.2014 года №354 «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям в многоквартирных домах и жилых домов».

6.3. Кадровое обеспечение программы.

Образовательная деятельность обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю дисциплины (модулю) и опыт деятельности в профессиональной сфере. К реализации дисциплин (модулей) также привлечены преподаватели из числа ведущих работников профильных организаций, предприятий и учреждений.

Преподавательский состав, работающий по данной программе представлен в приложении Б

7. РАЗРАБОТЧИКИ ПРОГРАММЫ

М.М. Крюков, преподаватель ГАПОУ РК
«Петрозаводский техникум городского
хозяйства»

(подпись)

И.А. Городилова, зав. отделением ГАПОУ
РК «Петрозаводский техникум
городского хозяйства»

(подпись)

Приложение А
Таблица 2. Кадровое обеспечение

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей), разделов (тем, элементов и т.д.)	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Стаж	Основное место работы, должность	Место работы и должность по совместительству (если есть)
1	Основы управления многоквартирным домом	Крюков М.М.	-	31	ГАПОУ РК «ПТГХ», преподаватель	-
2	Предоставление жилищных и коммунальных услуг	Крюков М.М.	-	31	ГАПОУ РК «ПТГХ», преподаватель	-
3	Капитальный ремонт в многоквартирном доме	Крюков М.М.	-	31	ГАПОУ РК «ПТГХ», преподаватель	-
4	Энергосбережение и энергоэффективность	Крюков М.М.	-	31	ГАПОУ РК «ПТГХ», преподаватель	-
5	Реновация жилищного фонда	Крюков М.М.	-	31	ГАПОУ РК «ПТГХ», преподаватель	-
6	Юридическое сопровождение хозяйственной деятельности	Крюков М.М.	-	31	ГАПОУ РК «ПТГХ», преподаватель	-
7	Производственная стажировка	Крюков М.М.	-	31	ГАПОУ РК «ПТГХ», преподаватель	-
8	Этика и деловое общение	Сургелис Т.В.	-	21	ГАПОУ РК «ПТГХ», преподаватель	-