



**Автономная некоммерческая организация дополнительного
профессионального образования «Межотраслевой учебный центр
в жилищном и коммунальном хозяйстве»
(АНО ДПО «МУЦ ЖКХ»)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Москвин Е.Д.

«28» декабря 2014 г.



ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

дополнительного профессионального образования
повышение квалификации

«Организация и управление жилищно-коммунальным хозяйством»

Москва

Общие положения

1. Основные характеристики программы

- 1.1. Категория слушателей** Сотрудники (руководители и специалисты среднего и высшего уровня), предприятий различных форм собственности, осуществляющих профессиональную деятельность по управлению многоквартирным домом, гражданские служащие органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, муниципальные служащие, сотрудники государственных (муниципальных) бюджетных учреждений, сотрудники автономных муниципальных учреждений, имеющих среднее и высшее образование
- 1.2. Срок обучения** 72 часа
- 1.3. Режим занятий** очно – заочная форма обучения: Всего 72 часа, из них 40 акад. часов, 32 часа самостоятельной работы
- 1.4. Форма обучения** Очно-заочная
- 1.5. Выдаваемый документ** Удостоверение о повышении квалификации
- 2. Цель программы** Получение компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности, связанной с управлением жилищным фондом (в т.ч. многоквартирными домами) всех форм собственности и назначения. Программа рассматривает процесс управления как профессиональную деятельность в интересах собственников. Данная программа знакомит слушателей с потенциалом для развития бизнеса, внедрения современных технологий менеджмента и новых видов услуг.
- 3. Планируемые результаты обучения** В результате обучения слушатели приобретают компетенции соответствующие по техническому регулированию и планированию работ и услуг по содержанию и ремонту; организации оказания услуг и выполнения работ; организации расчетов за услуги и работы по содержанию и ремонту; организации работы с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме; руководству структурным подразделением орга-

низации, осуществляющим управление.

Выпускник программы должен обладать следующими специальными компетенциями:

- способность управлять жилищным фондом и другими гражданскими зданиями;
- способность применять технологии и методики в сфере организации и управления жилищно-коммунального хозяйства.

4. Содержание программы

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Тема	Всего часов	В том числе	
			лекции	практ. занятия
1.	Правовые основы управления многоквартирным домом	6,0	4,0	4,0
	Обзор нормативно-правовых актов в сфере управления многоквартирными домами; Виды жилищных правоотношений; Понятие управления многоквартирным домом; Характеристика способов управления многоквартирными домами: непосредственное управление; управление ТСЖ, ЖСК, ЖК или иным специализированным потребительским кооперативом; управление управляющей организацией. Изменение способа управления; Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме. Порядок и технология проведения общего собрания; Договорные отношения при управлении многоквартирными домами. Особенности договорных отношений. Механизмы и технологии создания систем договорных отношений в зависимости от выбранного способа управления.			
2.	Реструктуризация ЖКХ	6,0	4,0	2,0
	Структура процесса реструктуризации предприятий ЖКХ; Варианты, пути и порядок реструктуризации предприятий ЖКХ; Подготовка документов по планированию мероприятий реструктуризации предприятий ЖКХ.			
3.	Ценообразование и формирование тарифов ЖКХ	4,0	2,0	2,0
	Методика ценообразования, расчет цены отдельных услуг управляющей организации; Вопросы ценообразования на текущий ремонт на основе новых законодательных актов; Предложение цены комплекса услуг управляющей организации; Тарифы и услуги. Формирование			

	тарифа на содержание жилья, методика расчета; Управленческий учет расходов в системе ценообразования и тарификации.			
4.	Экономика компаний ЖКХ	8,0	2,0	4,0
	Вопросы оптимизации расходов на содержание жилищного фонда; Оценка экономической результативности управляющей компании с учетом последних законодательных изменений в налогообложении; Вопросы себестоимости услуг, оказываемых управляющими компаниями; Финансовое планирование, оптимизация операционных расходов управляющей компании; Мероприятия по экономии финансовых средств.			
5.	Развитие предпринимательского сектора в ЖКХ	6,0	2,0	4,0
	Экономический анализ нормативно-правового регулирования развития предпринимательской среды в ЖКХ; Принципы развития предпринимательской среды в ЖКХ; Модели управления развитием предпринимательской среды в ЖКХ.			
6.	Организация сервиса в системе ЖКХ	2,0	2,0	
	Понятие сервиса и обслуживания клиентов; Подходы к постановке сервиса в системе ЖКХ; Наиболее успешные решения и технологии.			
7.	Тайм-менджмент	8,0	4,0	2,0
	Структура рабочего времени и планирование; Деловые взаимодействия; Делегирование ответственности и контроля; Управление своими состояниями как элемент и инструмент Time-management.			
8.	Психологические аспекты работы с собственниками	8,0	2,0	6,0

	Решение конфликтных ситуаций; Современные методы психологического воздействия; Подготовка и проведение личных встреч с собственниками.			
9.	Инновации в системе городского хозяйства	8,0	6,0	2,0
	Организационные формы, показатели и финансирование инновационной деятельности; Маркетинг инноваций; Планирование инновационной деятельности; Управление инновационными проектами.			
10.	Ресурсосбережения и охрана окружающей среды в сфере ЖКХ	6,0	4,0	2,0
	Методы и технологии ресурсосбережения в многоквартирном доме; Энерго-и ресурсосберегающее оборудование; Программы охраны окружающей среды от загрязнений в отрасли ЖКХ.			
11.	Методы утилизации отходов в системе городского хозяйства	4,0	2,0	2,0
	Система управления отходами; Стандарты утилизации отходов; Контроль за сбором и утилизацией бытовых отходов; Организация процесса и методы утилизации отходов.			
12.	Механизмы мотивации в сфере ЖКХ	4,0	4,0	
	Система мотивации: пути и методы формирования; Способы повышения мотивационного потенциала управляющей компании. Механизм оценки системы мотивации.			
13.	Информационные технологии в ЖКХ	2,0	2,0	
	Автоматизация управления в ЖКХ; Информационно-управляющие системы в ЖКХ; Комплексный анализ и характеристика информационных технологий в ЖКХ; Информационные биллинговые			

системы в ЖКХ.

Деловая игра, посвященная проведению собрания собственников жилого дома	2,0		2,0
ИТОГО	72	40	32

Форма контроля – тестирование

4.3. Планируемый календарный учебный график

	Аудиторные занятия	Лекции	Учебные практические занятия	Тестирование
Январь 2015	19.01.2015 – 03.02.2015	19.01.2015 - 27.01.2015	28.01.2015 - 03.02.2015	27.01.2015
Февраль 2015	09.02.2015 - 23.02.2015	09.02.2015 - 17.02.2015	18.02.2015 - 23.02.2015	17.02.2015
Март 2015	02.03.2015 - 16.03.2015	02.03.2015 - 11.03.2015	13.03.2015 - 16.03.2015	11.03.2015

1. Организационно-педагогические условия

ФИО преподавателя	Должность, место работы	Степень, звание	Преподаваемый курс
Семенов Валерий Геннадьевич	Председатель Правления НП СРО «МГУ ЖКХ»	к.и.н.	Организация и управление жилищно-коммунальным хозяйством

2. Материально-техническое обеспечение

Аудитория № 304 – Персональный компьютер на базе процессора Intel Core i3-2100 – Мультимедиа проектор Sanyo XU101 – Стационарный экран – медиа-студия для проведения телеконференций	109341, г. Москва, ул. Люблинская 151 (этаж 3, комн. № 304 аудитория)	Аренда	Договор безвозмездного пользования имуществом от 30.12.2014 г.
---	---	--------	--

3. Форма аттестации

Тестирование по программе «Организация и управление жилищно-коммунальным хозяйством» должна продемонстрировать умение слушателя анализировать актуальные проблемы в области управления и содержания жилищного фонда, решать конкретные задачи и давать достаточно полную демонстрацию, приобретенных профессиональных и специальных компетенций. Слушатель самостоятельно выбирает тему своей работы с учетом своих практических и теоретических интересов, обосновав целесообразность ее разработки.

Критерии оценки знаний

% выполнения задания	Балл по 100-балльной системе		Оценка	Рейтинговая оценка
91-100	91-100		5	5
81-90	81-90		4	4
71-80	71-80		3	3
61-70	61-70		2	2
0-60			2	0



**Автономная некоммерческая организация
Дополнительного профессионального образования «Межотрас-
левой учебный центр в жилищном и коммунальном хозяйстве»
(АНО ДПО «МУЦ ЖКХ»)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Москвин Е.Д.

«28» декабря 2014 г.

М.П.



Рабочая программа

**«Организация и управление
жилищно-коммунальным хозяйством»**

1. Темы программы:

Правовые основы управления многоквартирным домом - Обзор нормативно-правовых актов в сфере управления многоквартирными домами; Виды жилищных правоотношений; Понятие управления многоквартирным домом; Характеристика способов управления многоквартирными домами: непосредственное управление; управление ТСЖ, ЖСК, ЖК или иным специализированным потребительским кооперативом; управление управляющей организацией. Изменение способа управления; Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме. Порядок и технология проведения общего собрания; Договорные отношения при управлении многоквартирными домами. Особенности договорных отношений. Механизмы и технологии создания систем договорных отношений в зависимости от выбранного способа управления.

Реструктуризация ЖКХ - Структура процесса реструктуризации предприятий ЖКХ; Варианты, пути и порядок реструктуризации предприятий ЖКХ; Подготовка документов по планированию мероприятий реструктуризации предприятий ЖКХ.

Ценообразование и формирование тарифов ЖКХ - Методика ценообразования, расчет цены отдельных услуг управляющей организации; Вопросы ценообразования на текущий ремонт на основе новых законодательных актов; Предложение цены комплекса услуг управляющей организации; Тарифы и услуги. Формирование тарифа на содержание жилья, методика расчета; Управленческий учет расходов в системе ценообразования и тарификации.

Экономика компаний ЖКХ - Вопросы оптимизации расходов на содержание жилищного фонда; Оценка экономической результативности управляющей компании с учетом последних законодательных изменений в налогообложении; Вопросы себестоимости услуг, оказываемых управляющими компаниями; Финансовое планирование, оптимизация операционных расходов управляющей компании; Мероприятия по экономии финансовых средств.

Развитие предпринимательского сектора в ЖКХ - Экономический анализ нормативно-правового регулирования развития предпринимательской среды в ЖКХ; Принципы развития предпринимательской среды в ЖКХ; Модели управления развитием предпринимательской среды в ЖКХ.

Организация сервиса в системе ЖКХ - Понятие сервиса и обслуживания клиентов; Подходы к постановке сервиса в системе ЖКХ; Наиболее успешные решения и технологии.

Тайм-менеджмент - Структура рабочего времени и планирование; Деловые взаимодействия; Делегирование ответственности и контроля; Управление своими состояниями как элемент и инструмент Time-management

Психологические аспекты работы с собственниками - Решение конфликтных ситуаций; Современные методы психологического воздействия; Подготовка и проведение личных встреч с собственниками

Инновации в системе городского хозяйства - Организационные формы, показатели и финансирование инновационной деятельности; Маркетинг инноваций; Планирование инновационной деятельности; Управление инновационными проектами

Ресурсосбережения и охрана окружающей среды в сфере ЖКХ - Методы и технологии ресурсосбережения в многоквартирном доме; Энерго-и ресурсосберегающее оборудование; Программы охраны окружающей среды от загрязнений в отрасли ЖКХ

Методы утилизации отходов в системе городского хозяйства - Система управления отходами; Стандарты утилизации отходов; Контроль за сбором и утилизацией бытовых отходов; Организация процесса и методы утилизации отходов

Механизмы мотивации в сфере ЖКХ - Система мотивации: пути и методы формирования; Способы повышения мотивационного потенциала управляющей компании. Механизм оценки системы мотивации

Информационные технологии в ЖКХ - Автоматизация управления в ЖКХ; Информационно-управляющие системы в ЖКХ; Комплексный анализ и характеристика информационных технологий в ЖКХ; Информационные биллинговые системы в ЖКХ

2. Цель программы:

Основной целью «Организация и управление жилищно-коммунальным хозяйством» является: междисциплинарная подготовка слушателя, сочетающая в себе фундаментальные знания в области менеджмента, в области финансов, в области договорного права, в области управления персоналом организации и профессиональных знаний в сфере управления жилищным фондом.

3. Учебные задачи программы:

- формирование у слушателей понятия жилищно - коммунальный комплекс, способность установить связи между факторами, воздействующими на развитие рынка услуг в жилищной сфере;
- умение анализировать и прогнозировать ситуацию в жилищно-коммунальном комплексе;
- формирование базовых навыков системного подхода в освоении теории и практики управления жилищным фондом как средства повышения персонального профессионального уровня;
- формирование практических навыков, знания конкретных методик и инструментов в области реализации процессов управления жилищным фондом;
- формирование у слушателей целостного системного представления о нормативно-правовой системе, регулирующей развитие жилищно-коммунального комплекса;
- ознакомление слушателей с организацией деятельности управляющих организаций, товариществ собственников жилья и жилищно-строительных кооперативов;
- ознакомление слушателей с правилами формирования стратегии и тактики управления жилищным фондом (включая многоквартирные дома);
- ознакомление слушателей с с установленным законом кругом обязанностей и прав управляющих организаций в жилищной сфере;
- развитие лидерских навыков в ходе управления жилищным фондом, умения учитывать интересы различные субъектов жилищных отношений;
- видения жилищно-коммунального комплекса как единого целого, состоящего из различных подотраслей;
- на практике увидеть, как принятые решения и действия влияют на различные жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры;
- развитие умения расставлять приоритеты по управлению жилищным фондом на практике;
- развитие умения эффективно планировать ресурсы, эффективно управлять командой, управлять мотивацией команды, решать возникающие конфликты, распределять работу среди членов команды, определять зоны ответственности.

4. Требования к уровню освоения содержания программы

В результате освоения программы слушатели приобретают следующие профессиональные компетенции:

- способностью использовать нормативные документы регулирующие развитие жилищно-коммунального комплекса;
- способностью организовывать технологического процесса сервиса (жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры);

следующими специальными компетенциями:

- способность управлять муниципальным жилищно-коммунальным комплексом (СК-1).

Декомпозиция компетенции (СК-1):

(СК-1-1) - способность оптимально распределять ресурсы;

(СК-1-2) - способность оценивать проектные затраты и риски;

(СК-1-3) - способность принимать эффективные управленческие решения в условиях неопределенности и риска;

(СК-1-4) - способность определять цели, функции и задачи, количественные и качественные характеристики содержания этапов развития жилищно-коммунального комплекса;

(СК-1-5) - способность определять и регулировать систему взаимоотношений субъектов жилищных отношений;

(СК-1-6) - умение подбирать необходимые IT-инструменты для управления жилищным фондом;

В результате приобретенных компетенций слушатель должен:

знать:

- основы профессионального управления жилищным фондом;
- систему взаимоотношений с органами государственной власти, местного самоуправления, собственниками жилых помещений;
- основные категории, принципы и отношения системы государственного и муниципального управления;
- формы, методы и принципы деятельности органов государственного и муниципального управления;
- законодательное и нормативно-правовое регулирование управления многоквартирными домами и эксплуатации зданий;
- систему договорных отношений в жилищной сфере;
- общие положения по организации управления жилыми зданиями;
- специфику экономики управления жилыми домами;
- городской среды; экологические требования к охране

уметь

- применять на практике знания о законодательстве и нормативно-правовой базе, регулирующей управление жилищным фондом (включая многоквартирные дома);
- правильно толковать и применять правовые нормы при решении конкретных задач, вытекающих из практики управленческих отношений;

- анализировать факторы, источники обеспечения эффективности государственного и муниципального управления;
- организовывать работу предприятия, планировать его развитие и осуществлять оперативное управление;
- применять на практике требования, предъявляемые к обеспечению безопасности зданий и сооружений в период эксплуатации;
- применять на практике меры по повышению энергоэффективности зданий;

владеть:

- методами получения информации из большого числа источников;
- современными методами организации работы предприятия сферы жилищного хозяйства;
- правилами работы с населением;
- правилами взаимодействия с подрядными и энергоснабжающими предприятиями;
- правилами предоставления коммунальных услуг и составления договоров

Оценочные и методические материалы

5. Формы контроля по курсу. Критерии оценки знаний, умений, навыков.

Итоговый контроль.

Для контроля усвоения данного модуля учебным планом предусмотрено тестирование, которое проводится в устной форме.

5.1. Список вопросов для подготовки к тестированию по программе «Организация и управление жилищно-коммунальным хозяйством»

1. Система нормативно-правового регулирования развития и реформирования ЖКХ.
2. Основные направления формирования рыночных механизмов в жилищной сфере.
3. Основные задачи по управлению ЖКХ на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.
2. Развитие новых форм управления предприятиями ЖКХ.
3. Развитие конкурентных отношений в жилищном хозяйстве.
4. Системы регулирования естественных монополий.
5. Основные цели, задачи и функции управления многоквартирным домом.
6. Роль и значение и особенности функционирования предприятий ЖКХ.
7. Сущность и содержание предпринимательской деятельности в жилищной сфере.
8. Малое предпринимательство и его роль в современной экономике.
9. Риски в предпринимательской деятельности.

10. Характеристика современного состояния предприятий жилищно-коммунального комплекса.
11. Основные направления оптимизации расходов на содержание жилищного фонда.
12. Оценка экономической результативности управляющей организации.
13. Полномочия федеральных, региональных органов государственной власти и местного самоуправления в жилищной сфере и управлении жилищно-коммунальным комплексом. Основные направления управления экономикой муниципального образования.
14. Полномочия органов местного самоуправления в сфере регулирования хозяйственных отношений при управлении жилищным фондом.
15. Основные виды объектов городской инфраструктуры.
16. Цели и принципы управления городским хозяйством.
17. Показатели уровня развития городского хозяйства

Литература:

Основная литература

1. Авакьян С.А., Лютцер В.Л., Пешин Н.Л., Сивицкий В.А., Тимофеев Н.С. Муниципальное право России. – М.: Проспект, 2013. – 544 с.
2. Атаманенко С. А., Горобец С. Д. Управляющая организация в сфере ЖКХ. – М.: Феникс, 2012. – 272 с.
3. Бабурин А.В., Терентьева В.В. Совершенствование муниципального финансового контроля в условиях повышения эффективности бюджетных расходов // Финансовые исследования. 2011. № 3. С. 50-55.
4. Богомольный Е.И. Оперативное управление Жилищно-коммунальным хозяйством. Методическое пособие. М.: Эконом-информ, 2013 - 147с.
5. Богомольный Е.И. и др. Введение в ЖКХ. Учебно-методическое пособие. М.: Эконом-информ, 2014– 67 с.
6. Богомольный Е.И. и др. Управление многоквартирными домами. Учебно-методическое пособие. М.: Эконом-информ, 2014– 152 с.
7. Гранкин И.В. Муниципальное право Российской Федерации. Курс лекций. – М.: Проспект, 2013. – 320 с.
8. Черняк В.З. Жилищно-коммунальное хозяйство. Развитие, управление, экономика. – М.: КноРус, 2010. – 392 с.
9. Широков А.В. Реформирование управления коммунальными комплексами и жилой недвижимостью. Административно-правовой аспект. – М.: ДНК, 2010. – 304 с.

Дополнительная литература

1. Иванов А. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 200 с.
2. Скипник О.Б. Теория, практика и перспективы развития коммерческой концессии в ЖКХ. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 240 с.
3. Тихомирова Л.В., Тихомиров М.Ю. Жилищное право. – М.: Издание Тихомирова М.Ю., 2012. – 446 с.
4. Устинова А. В. Права потребителей в сфере коммунального хозяйства. – М.: Проспект, 2014. – 392 с.

Основные нормативные и правовые документы

1. Конституция Российской Федерации
2. Жилищный Кодекс Российской Федерации
3. Федеральный закон от 07.05.2013 № 103-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О концессионных соглашениях" и отдельные законодательные акты РФ"
4. Постановление Правительства РФ № 824 от 19.09.2013 "О внесении изменений в правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"
5. Постановление Правительства РФ №796 от 10.09.2013 "О внесении изменений в Правила проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом"
6. Постановление Правительства РФ № 782 от 05.09.2013 "О схемах водоснабжения и водоотведения"
7. Постановление Правительства РФ № 416 от 15.05.2013 Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами
8. Постановление Правительства РФ №290 от 03.04.2013 Минимальный перечень услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме
9. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов
10. Приказ Министерства регионального развития РФ №288 от 10.07.2013 Методические рекомендации по установлению минимального размера взноса на капитальный ремонт

11. Приказ Министерства регионального развития РФ №253 от 14.06.2013 Методические рекомендации по созданию региональных операторов для проведения капитальных ремонтов многоквартирных домов

Интернет - ресурсы

<http://www.vasilievaa.narod.ru/>

<http://emsu.ru/>

<http://www.urbaneeconomics.ru/>

<http://www.cnis.ru/>

<http://www.reforma-gkh.ru.>

<http://www.fondgkh.ru/>

Материально-техническое обеспечение программы

Список учебно-лабораторного оборудования.

- специализированная аудитория снабженная LCD-проектором, позволяющим демонстрировать слайды;
- компьютеры, обеспеченные доступом к справочно-правовым системам «Консультант плюс» и «Гарант», ресурсам поисковых систем Internet.

Программные, технические и электронные средства обучения, и контроля знаний слушателей

Доступные ресурсы информационной среды АНО ДПО «МУЦ ЖКХ» включают:

- электронное хранилище научно-образовательных ресурсов с возможностями удаленного доступа на базе современного телекоммуникационного комплекса;
- базы данных электронных публикаций, электронных периодических изданий научного и учебно-методического направления;
- медиа-студия для проведения телеконференций;
- электронный библиотечный фонд.