

Специалист по эксплуатации и обслуживанию многоквартирного дома

Главный инженер, начальник подразделения

Раздел 1. Основы управления, эксплуатации и обслуживания многоквартирного дома.

1.1. Многоквартирный дом, как объект управления.

Общая характеристика и функции управления многоквартирными домами.
Способы управления многоквартирными домами.

1.2. Стандарты для управляющих компаний в сфере ЖКХ.

Цели внедрения «Стандартов» в организации, ожидаемые эффекты и результаты.
Порядок организации разработки Стандартов в компании и методика их внедрения.
Основные стандарты деятельности по управлению многоквартирными домами.

1.3. Обзор нормативно-правовых актов, регламентирующих вопросы управления многоквартирными домами.

Кодексы и Федеральные Законы.
Постановления Правительства Российской Федерации.
Нормативные акты и рекомендации федеральных ведомств.
Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок прохождения финансовых потоков.
Нормативные правовые акты, регулирующие основные отношения между собственниками помещений и управляющей организацией.

1.4. Требования к качеству жилья.

Качество жилых зданий.
Управление качеством: лицензирование и сертификация.
Комфортность жилья.
Ремонтопригодность зданий.
Безопасность жилья. Классификация дефектов по степени опасности.
Контроль за качеством жилья и комфортностью проживания.

1.5. Энергосбережение и энергоэффективность.

Меры государственной политики в области энергосбережения и соответствующие им инструменты, их целевое назначение, практика применения, критерии и условия эффективности.
Системы энергоменеджмента. Энергосервисная деятельность.
Энергетические обследования (энергоаудит), подготовка и оформление энергетического паспорта организации.
Особенности энергосбережения и повышения энергетической эффективности в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе организация разработки схем теплоснабжения.
Меры государственного контроля в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности.
Типовые и наилучшие доступные технологии энергосбережения для зданий и сооружений.

1.6. Организация работ по эксплуатации многоквартирного дома.

Регламент на работы по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

1.7. Планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом.

Годовой план управления многоквартирным домом.
Планирование и проведение ремонтов.

Раздел 2. Сопутствующие работы по управлению многоквартирным домом.

2.1. Работа с технической и иной документацией, информационные системы, формирование баз данных.

Приём, передача, учёт и хранение документации на многоквартирный дом.
Современные цифровые системы обработки документации. Автоматизация управления многоквартирным домом.
Анализ и обоснование видов работ при эксплуатации многоквартирного дома.

2.2. Эффективность управления многоквартирным домом.

Анализ исполнения договоров на использование имущества многоквартирного дома.
Определение размера необходимых затрат на работы и услуги по содержанию общего имущества.
Анализ исполнения договоров с подрядными организациями.
Контроль качества услуг управления многоквартирными домами.

Раздел 3. Расчёты за услуги в многоквартирном доме. Услуги по содержанию и ремонту многоквартирного дома.

Порядок передачи дома в управление.
Основания и порядок изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения.
Техническая эксплуатация жилищного фонда.

Раздел 4. Деловое общение.

4.1. Основы конфликтологии.

Конфликты и их этичное разрешение в системе современных деловых отношений.
Стили поведения в конфликте.
Конфликт в организации.
Потенциально конфликтные ситуации делового общения. Этичное разрешение противоречий.

4.2. Этика делового общения и правила деловых переговоров.

Правила делового общения.
Деловой этикет – правила проведения переговоров.

4.3. Управление персоналом.

Система и методы управления персоналом.
Сущность, цели и задачи системы управления персоналом.
Принципы и методы управления.
Современные требования к кадровой политике.
Стратегия и планы управления персоналом.
Анализ и планирование расходов на персонал.
Формирование персонала предприятия.

4.4. Изменения в Национальной системе квалификаций и понятие профессионального стандарта.