

Вебинар 2

ОПИСАНИЕ УЧЕБНОГО КУРСА `ХАУСМАСТЕР`

Европейского образовательного центра экономики жилищного хозяйства и недвижимости (ЕБЦ),
г. Бохум, Германия

Квалифицированный хаусмастер (EBZ)

Профессия хаусмастера в последнее время претерпевает серьезные изменения. Жилищные компании должны отойти от классической модели, которая предусматривает только ответственность децентрализованных хаусмастеров в области приема и передачи арендуемых квартир, а также мелкого ремонта. В условиях постоянно усложняющейся структуры арендаторов хаусмастер должен обладать гораздо более разнообразными навыками, чтобы справиться с рабочей нагрузкой. На передний план выходят такие компетенции, как навыки общения, разрешение конфликтов.

§ 4. Требования к участию и базовые знания

- На этом тренинге может присутствовать любой, кто
- успешно завершил коммерческое профессиональное обучение или
 - успешно окончил профессионально-технический колледж или имеет базовые коммерческие знания или
 - может предоставить доказательства профессионального опыта в отрасли

§ 5. Содержание учебной программы (Curriculum)

Коммуникация и конфликтный менеджмент

- Роль и задачи хаусмастера в жилищной компании
- Какие навыки нужны хаусмастеру?
- Как функционирует коммуникация?
- Создание уровней отношений
- Внутренняя позиция - понимание и осознание потребностей другого человека
- Хаусмастер как представитель интересов
- Обязательность, открытость, способность сказать «нет»
- Управление конфликтами и управление смежными сферами
- Межкультурные различия и компетенции

10 наиболее распространенных культурных недоразумений
 Групповые процессы и конфликтные потенциалы
 Работа с жалобами
 Процедура рассмотрения жалоб и претензий
 Требование изменения поведения в случае пренебрежения
 Подход, ориентированный на конкретную целевую группу
 (пожилые люди, мигранты)
 Мониторинг внешних провайдеров услуг (уборка домов, зимние
 услуги и т. д.).

Инженерные системы коммуникации

Обслуживание дома:
 - установка питьевой воды и сточных вод;
 тестирование на легионеллёз
 - отопительная система /распределитель тепловых затрат
 - электроустановка
 - параболические антенны
 Пассажирские и грузовые лифты
 Противопожарная безопасность в жилых зданиях
 Подземная автостоянка

Строительные дефекты

Методы строительства
 Характеристика наружных стен и причины повреждений
 Кровельные конструкции и поврежденные кровельные покрытия
 Строительные дефекты в квартире
 Анализ ущерба
 Повреждение из - за влаги / плесени
 Измерение влажности
 Оптимальное отопление и вентиляция / удаление плесени

Обязательства по безопасной эксплуатации домов

Основы обязательств по безопасной эксплуатации домов
 (юридическая основа, ответственность)
 Необходимость выполнения обязательств по безопасной
 эксплуатации домов
 Услуги на придомовой территории / детских площадках
 Здания внутри и снаружи
 Регистрация проверок

Права и обязанности арендатора

Содержание договора аренды
 Правила внутреннего распорядка
 Обязательства арендодателя
 Права арендатора в случае нарушения договора арендодателем
 Обязательства арендатора
 Права арендодателя в случае нарушения договора
 со стороны арендатора
 Повышение арендной платы

Отчет об операционных затратах
Расторжение договоров аренды

Прием и передача квартир

Передача квартиры
Проверка квартир
Проверка пустых квартир

§ 6. Содержание учебного курса

1.	Коммуникация, урегулирование конфликтов, тренинг по вопросам деэскалации	36 часов
2.	Инженерные системы, коммуникации дома	8 часов
3.	Строительные дефекты	8 часов
4.	Обязательства по безопасной эксплуатации дома	8 часов
5.	Права и обязанности арендатора и арендодателя	8 часов
6.	Приемка и передача квартиры (в случае аренды)	8 часов

КУРС 72 ЧАСА

§ 7.

КУРС 72 ЧАСА (1 ЧАС = 45 МИН) = 9 ДНЕЙ ПО 8 ЧАСОВ

Методика:

- Содержание обучения разрабатывается на основе практических примеров из повседневной жизни 'хаусмастера'. Это облегчает доступ к теме и способствует применению полученных знаний в повседневной трудовой жизни.
- Практические примеры / кейсы построены таким образом, что в них сочетаются коммуникативные, технические и арендные проблемы, которые реально существуют в практике.
- Учебные видеоматериалы дополняют занятия.
- Каждый участник получает веб-инструмент (Webtool) со всеми учебными материалами и множеством упражнений.
- Помимо практической части читаются лекции / презентации и возникшие вопросы преподаватель обсуждает с участниками.
- Участники разрабатывают самостоятельно доклады / презентации, которые презентуются и обсуждаются.
- Все презентации и материалы курса предоставляются участникам.

Материал предоставлен Европейским образовательным центром экономики жилищного хозяйства и недвижимости (ЕБЦ), Академия (структура ЕБЦ), 2020 г.