

Міністэрства жыллева-камунальнай гаспадаркі
Рэспублікі Беларусь

УСТАНОВА АДУКАЦЫІ
«ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ
ЦЭНТР ПАДРЫХОЎКІ, ПАВЫШЭННЯ
КВАЛІФАЦЫІ І ПЕРАПАДРЫХОЎКІ КАДРАЎ
«ЖЫЛКАМ»

(ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ ЦЭНТР
«ЖЫЛКАМ»)

вул. М.Багдановіча, 155, 220040, г.Мінск
т/факс (017) 397-22-25, тэл. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by

12.06.2026 № 01-12/907



Министерство жилищно-коммунального хозяйства
Республики Беларусь

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ
ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ
«ЖИЛКОМ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
«ЖИЛКОМ»)

ул. М.Богдановича, 155, 220040, г.Минск
т/факс (017) 397-22-25, тел. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by

Руководителю организации

О проведении семинара (вебинара)
по решению конфликтных ситуаций

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком» приглашает Вас и ваших сотрудников **2 июля 2026 года** принять участие в семинаре (вебинаре)

«Конфликтные ситуации и способы их решения: сотрудник организации и потребитель услуг. Алгоритмы действий».

На обучении вы: отработаете практические алгоритмы поведения при грубости и агрессии со стороны потребителя услуг, научитесь распознавать тип конфликтной ситуации и выбирать соответствующий алгоритм действий, управлять собственным эмоциональным состоянием в момент конфликта и многое другое.

Семинар проводится в очной форме с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Спикером выступит старший преподаватель кафедры управления и психологии профобразования УО РИПО, коуч, психолог, медиатор, автор книг в сфере организационной психологии, прикладной конфликтологии.

Начало обучения 2 июля 2026 года, в 10.00.

Для участия в семинаре (вебинаре) необходимо до **2 июля 2026 года** направить на e-mail info@jilkom.by или по факсу 8(017)397-22-25 заполненное и подписанное слушателем и уполномоченным лицом организации заявление-направление, платежное поручение, а также заполненный и подписанный договор. В договоре дату и номер не ставить (при подписании договора по доверенности – прилагать доверенность). Оригинальные экземпляры договора отправлять по почте или, в случае очного обучения, иметь при себе.

Стоимость обучения одного человека 140,00 (Сто сорок рублей 00 копеек) без НДС согласно подпункту 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового кодекса Республики Беларусь. Данное письмо является основанием для оплаты. Банковские реквизиты: р/счет № ВУ91 АКВВ 3015 0053 7001 3520 0000, ЦБУ 511 ОАО «АСБ Беларусбанк», БИК АКВВВУ2Х. УНП 100139707.

После отправки *полного пакета документов* просим Вас уточнить по телефону 8(017)397-22-25, 397-22-27 получение в Государственном учебном центре «Жилком» данных документов. Контактное лицо Жарикова Елена Геннадьевна, 8(029) 397-75-28.

Директор

Жарикова 397 22 27

Е.В.Горбачёва

Міністэрства жыллева-камунальнай гаспадаркі
Рэспублікі Беларусь

УСТАНОВА АДУКАЦЫІ
«ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ
ЦЭНТР ПАДРЫХОЎКІ, ПАВЫШЭННЯ
КВАЛІФАЦЫІ І ПЕРАПАДРЫХОЎКІ КАДРАЎ
«ЖЫЛКАМ»

(ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ ЦЭНТР
«ЖЫЛКАМ»)

вул. М.Багдановіча, 155, 220040, г.Мінск
т/факс (017) 397-22-25, тэл. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by

12.06.2026 № 04-12/907

Министерство жилищно-коммунального хозяйства
Республики Беларусь

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ
ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ
«ЖИЛКОМ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
«ЖИЛКОМ»)

ул. М.Богдановича, 155, 220040, г.Минск
т/факс (017) 397-22-25, тел. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by

Руководителю организации

О проведении семинара (вебинара)
по решению конфликтных ситуаций

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком» приглашает Вас и ваших сотрудников **2 июля 2026 года** принять участие в семинаре (вебинаре)

«Конфликтные ситуации и способы их решения: сотрудник организации и потребитель услуг. Алгоритмы действий».

На обучении вы: отработаете практические алгоритмы поведения при грубости и агрессии со стороны потребителя услуг, научитесь распознавать тип конфликтной ситуации и выбирать соответствующий алгоритм действий, управлять собственным эмоциональным состоянием в момент конфликта и многое другое.

Семинар проводится в очной форме с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Спикером выступит старший преподаватель кафедры управления и психологии профобразования УО РИПО, коуч, психолог, медиатор, автор книг в сфере организационной психологии, прикладной конфликтологии.

Начало обучения 2 июля 2026 года, в 10.00.

Для участия в семинаре (вебинаре) необходимо до **2 июля 2026 года** направить на e-mail info@jilkom.by или по факсу 8(017)397-22-25 заполненное и подписанное слушателем и уполномоченным лицом организации заявление-направление, платежное поручение, а также заполненный и подписанный договор. В договоре дату и номер не ставить (при подписании договора по доверенности – прилагать доверенность). Оригинальные экземпляры договора отправлять по почте или, в случае очного обучения, иметь при себе.

Стоимость обучения одного человека 140,00 (Сто сорок рублей 00 копеек) без НДС согласно подпункту 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового кодекса Республики Беларусь. Данное письмо является основанием для оплаты. Банковские реквизиты: р/счет № ВУ91 АКВВ 3015 0053 7001 3520 0000, ЦБУ 511 ОАО «АСБ Беларусбанк», БИК АКВВВУ2Х. УНП 100139707.

После отправки *полного пакета документов* просим Вас уточнить по телефону 8(017)397-22-25, 397-22-27 получение в Государственном учебном центре «Жилком» данных документов. Контактное лицо Жарикова Елена Геннадьевна, 8(029) 397-75-28.

Директор

Жарикова 397 22 27

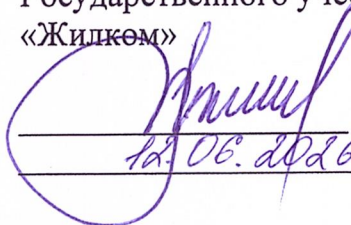
Е.В.Горбачёва

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Государственного учебного центра

«Жилком»


Е.В.Горбачёва

ПЛАН

тематического семинара (вебинара)

«Конфликтные ситуации и способы их решения: сотрудник организации и потребитель услуг. Алгоритмы действий»*

02.07.2026

09.00-09.30	Регистрация участников
09.30-11.00	Природа конфликта и психология враждебного поведения потребителя услуг Сущность конфликта и классификация конфликтных ситуаций по типам враждебного поведения потребителя услуг: открытая агрессия, холодное обесценивание, манипулятивная угроза, отчаяние. Причины враждебного поведения потребителя (страх потери контроля, накопленная фрустрация, эффект обезличенности, выученная беспомощность). Различие между конструктивной претензией и деструктивной агрессией. Модель треугольника Карпмана («Агрессор — Жертва — Спасатель»): анализ ролевого поведения участников конфликта и механизм перехода в профессиональную позицию безоценочного посредника. Техника активного слушания в конфликте: присоединение к эмоции без принятия оскорбления. Перевод с языка эмоций на язык фактов и потребностей как основной способ снижения напряжения во взаимодействии.
11.00-11.10	Перерыв
11.10-12.40	Алгоритмы действий сотрудников в конфликтных ситуациях с потребителем услуг Психология готовности помочь, доброжелательного и заинтересованного поведения специалиста в работе с потребителем услуг. Необходимость и преимущества единого стандарта работы. Универсальный семишаговый алгоритм поведения сотрудника от первого контакта с грубостью до фиксации договоренности. Алгоритм «Сброс напряжения» для работы с клиентом, который кричит и переходит на личные оскорбления: пауза, присоединение, перевод в факты. Алгоритм «Разделение» для реагирования на сарказм и обесценивание профессиональных качеств сотрудника. Алгоритм «Принятие угрозы» для нейтрализации шантажа жалобой или уходом к конкуренту. Определение границ ответственности сотрудника: четкое разделение «что я могу сделать» и «что находится вне моих полномочий». Техника фиксации договоренности (номер заявки, срок, следующий шаг) как способ перевести клиента из эмоционального состояния в деловое.
12.40-13.00	Перерыв

13.00-14.30	<p>Управление эмоциональным состоянием в проблемных ситуациях взаимодействия с клиентом. Восстановление эмоционального комфорта.</p> <p>Психологические особенности проявления эмоций и чувств в конфликтных ситуациях. Характеристика эмоций как объективных показателей реального отношения человека к происходящему. Отработка негативных эмоций как реакции на препятствия удовлетворения актуальных потребностей. Изучение способов и приемов снижения эмоционального напряжения, преодоления раздражения, недоверия и страха в проблемной ситуации.</p> <p>Ритуалы переключения между клиентами как средство профилактики накопления усталости и эмоционального выгорания. Техники для восстановления после тяжелого конфликтного взаимодействия. Формирование индивидуального плана самовосстановления для обеспечения психологического комфорта и поддержания мотивации профессиональной деятельности.</p>
14.30-15.00	Круглый стол

*в плане возможны изменения

Лектор: Савчик Ольга Михайловна, старший преподаватель кафедры управления и психологии профобразования УО РИПО, коуч, психолог, медиатор, автор книг в сфере организационной психологии, прикладной конфликтологии и др.

Методист



Е.Г.Жарикова

Директору
Государственного учебного
центра «Жилком»
Горбачёвой Е.В.

Заявление (направление)
(просьба заполнить печатными разборчивыми буквами)

На русском языке

Фамилия																			
Имя																			
Отчество																			

На белорусском языке

Фамилия																			
Имя																			
Отчество																			

Дата рождения обучающегося	(число, месяц, год)
Должность (профессия)	
Образование обучающегося (подчеркнуть)	Высшее образование/среднее специальное образование/ профессионально техническое, среднее образование
Электронный адрес обучающегося	
Мобильный телефон обучающегося	
Наименование курса обучения	семинар «Конфликтные ситуации и способы их решения: сотрудник организации и потребитель услуг. Алгоритмы действий»
Форма обучения (подчеркнуть)	Очное обучение / Очное обучение (с использованием информационно-коммуникационных технологий)
Полное наименование организации, оплатившей обучение	
Адрес организации, индекс	
Период обучения	02.07.2026

Выражаю согласие на сбор, обработку, хранение, использование и последующую (при необходимости) передачу персональных данных в целях проведения обучения в Государственном учебном центре «Жилком», а также прошу зачислить на указанный курс обучения.

Обучающийся _____
(ФИО, должность, подпись)

Уполномоченное лицо от организации _____

(ФИО, должность, подпись)

Телефон для связи: _____

ДОГОВОР №

об оказании услуг при реализации образовательных программ на платной основе

_____ 202__ г.

г. Минск

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком», в лице заместителя директора по учебно-производственной работе Дубина Наталии Анатольевны, действующего на основании доверенности от 05.01.2026 №33, именуемое в дальнейшем Исполнитель, с одной стороны, и гражданин (не)

_____,
(фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется))

_____, именуемый (ые) в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, и

(наименование юридического лица, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется),

место регистрации индивидуального предпринимателя,

собственное имя, фамилия, отчество (если таковое имеется) физического лица, осуществляющего оплату стоимости обучения)

в лице

действующего на основании

(устав или доверенность, дата и номер утверждения, выдачи, регистрации)

именуемый(ое) в дальнейшем Плательщик, с третьей стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предметом настоящего договора является оказание следующих платных услуг в сфере образования: обучающие курсы ""Конфликтные ситуации и способы их решения: сотрудник организации и потребитель услуг. Алгоритмы действий"".

2. Форма получения образования очная (дневная).

3. Срок обучения составляет: 02.07.2026 по 02.07.2026.

4. Дата начала образовательного процесса в учебной группе определяется сроками комплектования учебной группы, но не позднее 02.07.2026, при индивидуальном обучении дата начала образовательного процесса 02.07.2026.

5. Стоимость обучения определяется исходя из затрат на обучение, утверждается приказом руководителя Исполнителя и на момент заключения настоящего договора составляет 140,00 (Сто сорок рублей 00 копеек) без НДС в соответствии с подпунктом 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового Кодекса Республики Беларусь за одного человека.

6. Порядок изменения стоимости обучения.

Стоимость обучения, предусмотренная настоящим договором, может изменяться в связи с изменением суммы расходов, формирующих стоимость обучения.

Изменение стоимости обучения утверждается приказом руководителя Исполнителя, который в течение 7 календарных дней доводится до сведения Заказчика и Плательщика. В случае изменения стоимости обучения Плательщик производит доплату разницы в стоимости не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня издания соответствующего приказа уполномоченным лицом Исполнителя.

7. Порядок расчетов за обучение.

Оплата за обучение на основании настоящего договора осуществляется Плательщиком на условиях предоплаты в размере 100 % стоимости обучения на текущий (расчетный) счет: BY91AKBB30150053700135200000 в ОАО 'АСБ БЕЛАРУСБАНК', ВИС АКВВВУ2Х, УНП 100139707, ОКПО 373157965000 Исполнителя в размере _____

(_____ белорусских рублей _____ копеек) без НДС (в соответствии подпунктом 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового Кодекса Республики Беларусь) за _____ человек (а).

Источник финансирования: собственные средства.

8. Права и обязанности сторон.

8.1. Исполнитель имеет право определять самостоятельно формы, методы и способы осуществления образовательного процесса;

8.2. Исполнитель обязуется:

8.2.1. осуществлять обработку персональных данных (любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление персональных данных) во исполнение п. 1 настоящего договора, а также на основании Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 года № 99-З «О защите персональных данных».

8.2.2. организовать материально-техническое обеспечение образовательного процесса в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими требованиями;

8.2.3. зачислить Заказчика на обучение приказом руководителя Исполнителя и обеспечить его обучение в соответствии с пунктом 1 настоящего договора;

8.2.4. после успешного завершения обучения выдать Заказчику документы установленного образца;

8.3. Заказчик имеет право на получение образования в соответствии с пунктом 1 настоящего договора;

8.4. Заказчик обязуется:

добросовестно относиться к освоению содержания образовательной программы, программы воспитания;

выполнять требования учредительных документов, правил внутреннего распорядка, иных локальных правовых актов Исполнителя;

бережно относиться к имуществу Исполнителя;

Заказчик, направленный на обучение, должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность;

8.5. Плательщик имеет право получать от Исполнителя сведения о результатах обучения Заказчика;

8.6. Плательщик обязуется:

8.6.1. своевременно направить Заказчика для прохождения обучения, обеспечив его настоящим договором, подписанным уполномоченным лицом Плательщика;

8.6.2. осуществлять оплату за обучение в сроки, установленные в пункте 7 настоящего договора;

9. Ответственность сторон:

9.1. за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с законодательством;

9.2. при нарушении сроков оплаты, предусмотренных пунктами 6 и 7 настоящего договора, Плательщик выплачивает пеню в размере 0,1% от суммы просроченных платежей за каждый день просрочки.

Пеня начисляется со следующего дня после истечения срока оплаты;

9.3. Заказчик несет ответственность перед Исполнителем за причинение вреда имуществу Исполнителя в соответствии с законодательством.

10. Дополнительные условия договора:

10.1. во всем, что не предусмотрено в настоящем договоре, стороны руководствуются законодательством;

10.2. в случае невыполнения Заказчиком учебного плана или пропуска занятий более 1-го дня без уважительных причин Исполнитель имеет право отчислить Заказчика без возвращения оплаты за обучение;

10.3. стороны не несут ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение своих обязательств, если оно было вызвано форс-мажорными обстоятельствами;

10.4. стороны признают юридическую силу электронных документов (скан-копий), переданных с помощью факсимильной связи, электронной почтой, СМДО и другим способом, подписанные собственноручно либо с использованием средств связи и иных технических средств, компьютерных программ, информационных систем (сетей);

10.5. факт оказания услуг подтверждается путем единоличного составления Сторонами акта оказанных услуг в соответствии с Законом Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-З «О бухгалтерском учете и отчетности» и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов». Заказчик и Плательщик согласны с тем, что информация об оказанных услугах составляется Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь;

10.6. стороны пришли к соглашению, что в случае наличия недостатков оказанных услуг Заказчик и (или) Плательщик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания оказания услуг представляет Исполнителю претензию (в письменной форме) с приложением документов, подтверждающих факт наличия недостатков, а также другие документы, касающиеся обстоятельств, изложенных в претензии. Услуги считаются оказанными и принятыми в полном объеме в случае отсутствия претензий в вышеуказанный срок;

10.7. каждая из сторон договора, ее работники не должны каким-либо образом совершать в отношении работников другой стороны действий, связанных с оказанием влияния на принимаемые ими решения (действия) с целью получения каких-либо неправомерных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;

10.8. при исполнении своих обязательств по договору, стороны обязуются не допускать коррупционной направленности;

10.9. в случае возникновения у стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей главы договора, соответствующая сторона обязуется уведомить другую сторону в письменной форме;

10.10. в случае наличия подтверждений (документов) совершения одной из сторон коррупционного правонарушения, выявленного государственными органами, осуществляющими борьбу с коррупцией, другая сторона имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, уведомив сторону в порядке и сроки, предусмотренные настоящим договором;

10.11. стороны устанавливают обязательный досудебный претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из настоящего Договора или в связи с ним. Получатель претензии в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее получения, письменно уведомляет заявителя претензии о результатах её рассмотрения;

10.12. стороны согласны на предъявление претензии и направление ответа на нее посредством факсимильной связи, электронной почты, телефонограммы и др.

11. Заключительные положения:

11.1. настоящий договор составлен в 3 (трех) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон;

11.2. договор вступает в силу со дня подписания сторонами и действует до исполнения сторонами своих обязательств, в части оплаты договор действует в течение 90 календарных дней с момента оказания услуг;

11.3. договор изменяется и расторгается в соответствии с законодательством;

11.4. вносимые изменения (дополнения) оформляются дополнительными соглашениями;

11.5. все споры и разногласия по настоящему договору стороны решают путем переговоров, а при недостижении согласия – в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

12. Адреса, реквизиты и подписи сторон:

Исполнитель

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком»

Местонахождение: г. Минск, ул. М. Богдановича 155, Телефакс +375 (17) 3972225

Банковские реквизиты: р/с ВУ91АКВВ30150053700135200000 в ОАО 'АСБ БЕЛАРУСБАНК', ул.

Долгобродская 1, ВІС АКВВУ2Х

УНП 100139707, ОКПО 373157965000

Заместитель директора по учебно-производственной работе

Государственного учебного центра «Жилком»

Н.А.Дубина

_____ (подпись)

Плательщик

Наименование: _____

Местонахождение: _____

Телефакс: _____

Банковские реквизиты: _____

УНП _____

ОКПО _____

_____ (подпись)

Заказчик

ФИО _____

Место жительства _____

Идентификационный номер, а при его отсутствии данные документа, удостоверяющего личность (серия (при ее наличии) номер, дата выдачи, наименование или код органа, выдавшего документ): _____

_____ (подпись)