Міністэрства жыллева-камунальнай гаспадаркі
Рэспублікі Беларусь

**УСТАНОВА АДУКАЦЫІ
«ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ
ЦЭНТР ПАДРЫХТОЎКІ, ПАВЫШЭННЯ
КВАЛІФІКАЦЫІ І ПЕРАПАДРЫХТОЎКІ КАДРАЎ
«ЖЫЛКАМ»**

**ФІЛІЯЛ «ВУЧЭБНЫ ЦЭНТР ЖКГ Г. МІНСКА І
МІНСКАЙ ВОБЛАСЦІ»**

вул. М.Багдановіча, 155, 220040, г.Мінск
т/факс (017) 397-22-25, тэл. (044) 596-29-12
e-mail: infominsk@jilkom.by

Министерство жилищно-коммунального хозяйства
Республики Беларусь

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

**ФИЛИАЛ «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ЖКХ Г. МИНСКА И
МИНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

ул. М.Богдановича, 155, 220040, г.Минск
т/факс (017) 397-22-25, тел. (044) 596-29-12
e-mail: infominsk@jilkom.by

02.11.2026 № 14-67/67

Руководителю организации

О проведении семинара (вебинара)
по решению конфликтных ситуаций

Филиал «Учебный центр ЖКХ г. Минска и Минской области» приглашает **26 ноября 2026 года** на семинар (вебинар) **«Конфликтные ситуации и способы их решения: сотрудник организации и потребитель услуг. Алгоритмы действий».** Семинар проводится в очной форме с использованием информационно-коммуникционных технологий. Для участия в обучении с использованием информационно-коммуникционных технологий наличие действующей камеры и микрофона обязательно. Приглашаются все заинтересованные лица.

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.

Начало обучения 26 ноября 2026 года, в 10:00, обращаться в каб. 215.

Для участия в семинаре (вебинаре) необходимо **до 25 ноября 2026 года** направить по электронному адресу **dubina@jilkom.by:** заявление-направление (с указанием электронного адреса, на который будет отправлена ссылка); договор, заполненный и подписанный уполномоченным лицом, ***в договоре дату и номер не ставить (при подписании договора по доверенности – прилагать доверенность)***; копию платежного поручения. Оригинальные экземпляры договоров отправлять по почте или, в случае очного обучения, иметь при себе. В случае непредоставления полного пакета документов слушатели в группу зачислены не будут.

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. В назначении платежа ОБЯЗАТЕЛЬНО указывать филиал «Учебный центр ЖКХ г. Минска и Минской области».

Банковские реквизиты: Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком». Юридический адрес: 220040, г. Минск, ул.М.Богдановича, 155. Электронный адрес: info@jilkom.by. Расчетный счет: BY91 AKBB 3015 0053 7001 3520 0000, ЦБУ 511 ОАО «АСБ Беларусбанк», БИК AKBBBY2X, УНП 100139707.

Форма оплаты – предоплата.

Директор филиала Н.А. Дубина

Жарикова 8 017 397 22 27

УТВЕРЖДАЮ
Директор
филиала «Учебный центр ЖКХ г.Минска
и Минской области»
_____ Н.А. Дубина
2 ноября 2026 г.

ПЛАН
тематического семинара (вебинара)
«Конфликтные ситуации и способы их решения: сотрудник организации и потребитель услуг. Алгоритмы действий»*
26.11.2026

09:30-10:00	**Регистрация участников**
10:00-11:30	**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
11:30-11:40	**Перерыв**
11:40-13:10	**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
13:10-13:30	**Перерыв**
13:30-15:00	**Управление эмоциональным состоянием в проблемных ситуациях взаимодействия с клиентом. Восстановление эмоционального комфорта.** 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. 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
15:00-15:30	**Круглый стол**

*в плане возможны изменения

Преподаватель: Сергеева Екатерина Александровна, практикующий психолог в области профилактики эмоционального выгорания, эксперт по вопросам самоконтроля и самоанализа, старший преподаватель кафедры социально-трудовых отношений факультета повышения квалификации и переподготовки ИДО БГУ.

Методист Е.Г. Жарикова

Директору
филиала «Учебный центр ЖКХ
г. Минска и Минской области»
учреждения образования
«Государственный учебный центр
подготовки, повышения квалификации и
переподготовки кадров «Жилком»
Дубине Н.А.

Заявление (направление)
(просьба заполнить печатными разборчивыми буквами)

На русском языке

Фамилия																
Имя																
Отчество																

На белорусском языке

Фамилия																
Имя																
Отчество																

Дата рождения обучающего	(число, месяц, год)
Должность (профессия)	
Образование обучающего (подчеркнуть)	Высшее образование/среднее специальное образование/профессионально техническое, среднее образование
Электронный адрес обучающегося	
Мобильный телефон обучающегося	
Наименование курса обучения	Конфликтные ситуации и способы их решения: сотрудник организации и потребитель услуг. Алгоритмы действий
Форма обучения (нужное подчеркнуть)	Очное обучение / Очное обучение (с использованием информационно-коммуникационных технологий)
Полное наименование организации, оплатившей обучение	
Адрес организации, индекс	
Период обучения	26.11.2026

Выражаю согласие на сбор, обработку, хранение, использование и последующую (при необходимости) передачу персональных данных в целях проведения обучения в филиале «Учебный центр ЖКХ г. Минска и Минской области», 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 директора филиала "Учебный центр ЖКХ г.Минска и Минской области" Дубины Наталии Анатольевны, действующего на основании доверенности от 30.07.2026 № 52, 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: 26.11.2026 по 26.11.2026.

4. Дата начала образовательного процесса в учебной группе (определяется сроками комплектования учебной группы) 26.11.2026, при индивидуальном обучении дата начала образовательного процесса 26.11.2026.

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.

Источник финансирования _____.

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', BIC AKBBBY2X , 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).

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

8.2.2. 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»;

8.2.3. 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. представителем Исполнителя является филиал «Учебный центр ЖКХ г. Минска и Минской области» учреждения образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком»;

10.2. местом реализации услуг (работ) является местонахождение филиала;

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

10.4. в случае невыполнения Заказчиком учебного плана или пропуска занятий более 3 дней без уважительных причин Исполнитель имеет право отчислить Заказчика без возвращения оплаты за обучение;

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

10.6. 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);

10.7. 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;

10.8. 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;

10.9. 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;

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

10.11. 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;

10.12 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;

10.13. 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;

10.14. 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 BY91AKBB30150053700135200000, в ОАО 'АСБ БЕЛАРУСБАНК', ул. Долгобродская 1, BIC AKBBBY2X

УНП 100139707, ОКПО 373157965000

Директор филиала филиала "Учебный центр ЖКХ г.Минска и Минской области"
Учреждение образования «Государственный
учебный центр подготовки, повышения
квалификации и переподготовки кадров
«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)