


ООО «Новосибирский учебный центр похоронного сервиса»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Новосибирский учебный  
центр похоронного сервиса»

  
(Приказ №



ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАТОР ПОХОРОН (АГЕНТ)

НОВОСИБИРСК, 2022

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цель реализации программы.

Цель реализации программы повышения квалификации - совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, повышение профессионального уровня организаторов похоронных ритуалов, специалистов по приему заказов на похоронные услуги, агентов похоронных бюро, руководителей подразделений, руководителей бюро приема заказов, магазинов.

### 1.2. Планируемые результаты обучения

По окончании обучения слушатели приобретают дополнительные знания и навыки в области организации похорон различных видов, качественного обслуживания заказчиков похорон, религиозные, национальные и местные традиции подготовки и проведения похорон; технологию организации приема и контроля исполнения заказов на услуги по погребению и заказов на изделия ритуально-похоронного назначения; документационное обеспечение приема и исполнения заказов на услуги по погребению; нормативные и организационные основы взаимодействия сервисных служб с органами местного самоуправления, лечебно-профилактическими учреждениями, органами ЗАГС, основы безопасности при работе с мертвым телом.

### 1.3. Категория слушателей

К освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

### 1.4. Трудоемкость обучения

Срок освоения программы повышения квалификации составляет 32 академических часов.

### 1.5. Форма обучения

Возможные формы обучения по программе - очная.

## 2. Содержание программы

### 2.1. Учебно-тематический план цикла повышения квалификации по специальности «Организатор похорон (агент)»

Код	Наименование модулей и тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	ПЗ, СЗ	
1.	Основы похоронного дела	5	5		
1.1.	Теоретические основы похоронного дела.		3		
1.2.	Профессии в похоронном деле		2		
2.	Законодательные основы похоронного сервиса	2	2		
2.1.	Нормативно-правовые основы оказания услуг.		2		
3.	Основы похоронной культуры	6	6		
3.1.	История развития культуры погребения и культуры памяти.		1		
3.2.	Зарубежный опыт организации		1		

	похоронного дела				
3.3.	Особенности похоронных обрядов в разных религиях.		1		
3.4.	Этика и этикет.		1		
3.5.	Основы психологии горя.		2		
4	<b>Техника и технология оказания ритуальных услуг</b>	12	10	2	
4.1.	Основы техники продаж.		4		
4.2.	Документальное оформление похоронных услуг.		1		
4.3.	Этапы организации похорон		2		
4.4.	Маркетинг и реклама в похоронном деле.		1		
4.5.	Предпохоронная подготовка тел умерших.		1	1	
4.6.	Похоронные принадлежности.		1	1	
5.	<b>Функции и обязанности организатора похорон (агента)</b>	4	4		
5.1.	Организация работы агентской службы		2		
6.	<b>Похоронное хозяйство</b>	2	2		
6.1.	Технологии погребения.		1		
6.2.	Комплексы похоронного назначения.		1		
<b>Итоговая аттестация</b>		1			<b>Итоговое собеседование</b>
<b>Итого:</b>		32			

ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия

## 2.2 Рабочая программа цикла повышения квалификации по специальности «Организатор похорон (агент)»

Код	Наименование модулей и тем	Содержание
1.	<b>Основы похоронного дела</b>	
1.1.	Теоретические основы похоронного дела.	Похоронная отрасль и ее характеристики. Цели, функции и задачи похоронного дела. Основные понятия, термины, определения. Классификация похорон Основные принципы организации похоронного обслуживания Классификация ритуальных услуг и специфика их потребления. Гарантированный перечень услуг по погребению

		Специализированные службы по вопросам похоронного дела Стандарт ГОСТ Р 54611-2011 Услуги по организации и проведению похорон
1.2.	Профессии в похоронном деле	Перечень профессий в похоронном деле и требования к ним в свете развития новой национальной системы квалификаций. Профессиональные стандарты.
<b>2.</b>	<b>Законодательные основы похоронного сервиса</b>	
2.1.	Нормативно-правовые основы оказания услуг.	Документы (основы законодательства о защите прав потребителей и конкуренции). Правила бытового обслуживания населения, Национальные стандарты ГОСТ Р 53107-2008, 53999-2010, 54611-2011, Закон №8-ФЗ о погребении и похоронном деле, СанПиН 2.1.2882-11, Постановления Правительства РФ №567, 460, 828, Рекомендации Госстроя МДК 11-01.2002, МГСН 4.11-97,
<b>3.</b>	<b>Основы похоронной культуры</b>	
3.1.	История развития культуры погребения и культуры памяти.	История похоронных обрядов
3.2.	Зарубежный опыт организации похоронного дела	
3.3.	Особенности похоронных обрядов в разных религиях.	Стандартные ритуалы во время траурной церемонии. Новые ритуалы и их значение. Дни поминовения. Религиозные и общегражданские дни памяти. Мероприятия и церемонии.
3.4.	Этика и этикет.	Профессиональная этика и этикет. Правила этикета для участников похорон. Кодекс этики похоронного работника.
3.5.	Основы психологии горя.	Особенности общения с клиентами. Психологические требования к работнику похоронной отрасли.
<b>4.</b>	<b>Техника и технология оказания ритуальных услуг</b>	
4.1.	Основы техники продаж.	Техника ведения разговора по телефону Этические и психологические аспекты работы с заказчиком. Заключение прижизненного договора.
4.2.	Документальное оформление похоронных услуг.	Основные документы при организации похорон. Работа с документами строгой отчетности. Государственная регистрация смерти. Оформление свидетельства о смерти в органах ЗАГС
4.3.	Этапы организации похорон	Важность прощания с телом. Понятие церемонии прощания. Виды траурных церемоний. Продолжительность траурной церемонии. Работа с заказчиком по организации церемонии. Составление сценария похорон. Особенности общения с семьей усопшего. Понятие обряда и ритуала. Виды и порядок проведения обрядов и обрядовых церемоний (ритуалов). Виды траурных процессий и особенности организации. Порядок проведения похорон в разных ситуациях (на дому, в зале прощания, в общественном месте, на кладбище, в крематории) Нестандартные способы погребения и мемориализации. Организация поминальной трапезы (поминок). Похоронная и мемориальная музыка. Оформление траурных залов. Участники похорон. Правила и нормы. Персонал, проводящий погребение: функции и роли.
4.4.	Маркетинг и реклама в похоронном деле.	
4.5.	Предпохоронная подготовка тел умерших.	Инфекционная безопасность при работе с мертвым телом. Техника безопасности и индивидуальная защита. Основы бальзамирования, санитарной и косметической обработки. Современные средства для дезинфекции, бальзамирования, танатокосметика.
4.6.	Похоронные принадлежности.	Современный ассортимент похоронных товаров. Организация работы салонов-магазинов. Функции и

		оборудование похоронного бюро (салона-магазина)
5.	<b>Функции и обязанности организатора похорон (агента)</b>	
5.1.	Организация работы агентской службы	принципы, цели и задачи, формы и методы. Функции и обязанности организатора похорон (агента). Внешний вид и экипировка агента
6.	<b>Похоронное хозяйство</b>	
6.1.	Технологии погребения.	Ингумация. Кремация. Захоронение праха. Конфессиональные требования к устройству мест погребения на вероисповедальных кладбищах и участках.
6.2.	Комплексы похоронного назначения.	Кладбища и иные похоронные объекты. Классификация кладбищ, зданий, сооружений и комплексов. Кладбищенское хозяйство. Этические, экологические и санитарно-гигиенические требования. Правила посещения кладбищ. Права и обязанности граждан при пользовании кладбищами.

### 3. Материально-технические условия реализации программы

#### 3.1. Перечень помещений, необходимых для проведения занятий по программе:

1. Аудитория учебного центра для проведения лекционных (семинарских) занятий;
2. Траурные залы Новосибирского крематория.

#### 3.2. Перечень оборудования, необходимого для проведения аудиторных и практических занятий по программе:

1. Мультимедийный проектор.
2. Компьютер.
6. Учебные плакаты.
7. Принадлежности и аксессуары для оформления траурных залов.

#### 3.3. Учебно-методические пособия и другие учебные материалы

Слушателям выдается:

- комплект образцов документов для организации работы агента,
  - методическое пособие О.В. Кучинева «Организация и проведение траурных церемоний»
- Мультимедийные презентации – 3 шт.

По желанию слушателей может быть предоставлен доступ в библиотеку Учебного центра для ознакомления с имеющейся литературой, периодическими изданиями.

### 4. Итоговая аттестация

#### 4.1 Требования к итоговой аттестации

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, освоившие все модули программы повышения квалификации «Организатор похорон (агент)». Итоговая аттестация проводится в виде собеседования. После успешного прохождения аттестации обучающиеся получают удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

С целью оценивания содержания и качества учебного процесса, а также отдельных преподавателей со стороны слушателей и работодателей проводится анкетирование, получение отзывов.

### 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение обучения

Бусыгина И.С. Сервис на рынке ритуальных услуг: учебное пособие / И.С. Бусыгина, Н.А.

Кытманов., Д.Ю. Хазов ; Об-ние похорон. орг. Урала. - Екатеринбург: Изд-во Уральского ун-та, 2011. - 126с.

Кремационные установки / Я.М. Баранский , Н.И. Жуков, А.А. Королев и др.; Под ред. Н.И. Жукова ; Моск. гос. техн. ун-т им. Н.Э. Баумана, Моск. гос. ун-т сервиса. - Москва: МГУС, 2005

Кузнецов Л.Е., Хохлов В.В., Фадеев С.П., Шигеев В.Б. Бальзамирование и реставрация трупов: Руководство. - Москва, 1999. - 496 с.:

Ларионов О.А. Регулирование деятельности социально значимой сферы услуг (вопросы качества обслуживания) / Под ред. Л.А. Михайловой.- Москва: Изд-во Экономическое образование, 2013.

Ларионов О.А. Конкуренция на рынке ритуальных услуг.- Москва: Изд-во Экономическое образование, 2013.

Ларионов О.А. Стандартизация в деятельности ритуально-похоронного предприятия. - Москва: Кнорус, 2010, - 144 с.

Ларионов О.А. Организационно-управленческие основы cremaционного дела в России. - Москва: Экономический журнал, 2010.

Ларионов О.А. Управление персоналом сервисного предприятия (на примере ритуально-похоронной отрасли). - М.: Кнорус, 2010. - 352 с.

Лимонад М.Ю. Похоронная культура и похоронная обрядность Российской Федерации / Московский государственный университет сервиса; Международный консорциум MaBP – М.; 2004 – 200 с

Мальшков В. И. "Похоронное дело. Опыт Европы": Учебное пособие, Том 1/В. И. Мальшков, А. В. Сулоев, С. Б. Якушин.- Новосибирск: Новости, 2009.- 567с.

Рожков С.Ю., Зульфугарзаде Т.Э. Похоронное дело: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. / Под ред. профессора М.Ю. Абелева. — М.: ГАСИС, 2010, — 367 с.

Современные скорбные и траурные ритуалы России. Гражданский требник: сборник ритуалов/под ред. М. Ю. Лимонада и П. Е. Уланова - Москва: Дельта-Центр, 2005.

Сюткин Г.Н. Основы ритуально-похоронного дела. Учебное пособие. - Москва:Инфра-М, Альфа-М, 2016.- 320с.

Сюткин Г.Н. Организация ритуально-похоронного дела. Изд. МосАП. Москва, 2015

Ханс Ботт. Память сердца. Декоративное озеленение надгробий и могил. Интербук-бизнес, 1997.- 112с.

Черинко Е.Д. Настольная книга «похоронного директора». Практическое пособие для работников ритуальной сферы – Томск: Красное знамя, 2010.- 277с.

Журнал «Похоронный дом», Новосибирск, 2003-2013.

#### **Электронные и Internet-ресурсы**

Похоронный портал: [www.funeralportal.ru](http://www.funeralportal.ru)

**СОСТАВИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ**



**Якушина Татьяна Сергеевна, директор ООО «НУЦПС»**