

ООО «Новосибирский учебный центр похоронного сервиса»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Новосибирский учебный
центр похоронного сервиса»

(Приказ № 1/2022)



ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ ПОХОРОННЫЙ ДИРЕКТОР

НОВОСИБИРСК, 2022

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы.

Цель реализации программы повышения квалификации - совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности организаторов похоронных ритуалов – похоронных директоров, руководителей похоронных организаций и их подразделений.

1.2. Планируемые результаты обучения

По окончании обучения слушатели приобретают дополнительные знания и навыки в области управления процессом организации похорон различных видов, повышения качества обслуживания заказчиков похорон; религиозных, национальных и местных традиций проведения похорон; технологии организации приема и контроля исполнения заказов на услуги по погребению и заказов на изделия ритуально-похоронного назначения; организации документационного обеспечения услуг 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 «Похоронный директор»

Код	Наименование модулей и тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	ПЗ, СЗ	
1.	Основы похоронного дела	6	6		
1.1.	Теоретические основы похоронного дела.		4		
1.2.	Нормативно-правовые основы оказания услуг.		2		
2.	Основы похоронной культуры	8	8		
2.1.	История развития культуры погребения и культуры памяти.		2		
2.2.	Особенности похоронных обрядов в разных религиях.		2		
2.3.	Этика и этикет.		2		
2.4.	Основы психологии горя.		2		

3	Техника и технология оказания ритуальных услуг	11	10	1	
3.1.	Основы техники продаж.		2		
3.2.	Документальное оформление похоронных услуг.		1		
3.3.	Этапы организации похорон		2		
3.4.	Маркетинг и реклама в похоронном деле.		2		
3.5.	Предпохоронная подготовка тел умерших.		1	1	
3.6.	Похоронные принадлежности.		2		
4.	Похоронное хозяйство	4	2	2	
4.1.	Технологии погребения.		1	1	
4.2.	Комплексы похоронного назначения.		1	1	
5.	Организация изготовления и установки надмогильных сооружений	2	2		
5.1.	Изготовление, установка и ремонт надмогильных сооружений		2		
Итоговая аттестация		1			Итоговое собеседование
Итого:		32			

ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия

2.2 Рабочая программа цикла повышения квалификации по специальности «Похоронный директор»

Код	Наименование модулей и тем	Содержание
1.	Основы похоронного дела	
1.1.	Теоретические основы похоронного дела.	Похоронная отрасль и ее характеристики. Цели, функции и задачи похоронного дела. Основные понятия, термины, определения. особенности ритуально-похоронной сферы; общие понятия, используемые в области ритуальных (похоронных) услуг; основы организации похоронного обслуживания, характеристику и состав ритуально-похоронного комплекса в регионах Российской Федерации; зарубежный опыт организации похоронного дела, нормы и правила траурного этикета. Классификация похорон. Основные принципы организации похоронного обслуживания. Классификация ритуальных услуг и

		специфика их потребления. Специализированные службы по вопросам похоронного дела
1.2.	Нормативно-правовые основы оказания услуг.	Основы законодательства и нормативно-правового обеспечения в ритуально-похоронной сфере; основы государственного (муниципального) регулирования и саморегулирования ритуально-похоронного дела; государственные гарантии по достойному отношению к умершим; 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, Гарантированный перечень услуг по погребению
2.	Основы похоронной культуры	
2.1.	История развития культуры погребения и культуры памяти.	История похоронных обрядов
2.2.	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.
2.3.	Этика и этикет.	Профессиональная этика и этикет. Правила этикета для участников похорон. Требования к одежде и внешнему виду организаторов и участников похорон. Кодекс этики похоронного работника.
2.4.	Основы психологии горя.	психологические аспекты деятельности специалиста по ритуальному сервису; психологическое состояние клиентов организации ритуального сервиса при предоставлении услуг; приемы профилактики негативных последствий профессионального стресса; фазы и характеристики психического состояния горя; общие принципы и особенности общения с клиентами при организации ритуального сервиса; психологические требования к специалисту похоронного сервиса; понятие и виды стресса: стрессоры, характерные для профессиональной деятельности специалиста по ритуальному сервису, механизмы накопления профессионального стресса; стадии формирования и симптомы профессионального выгорания; основные виды профессиональных деформаций; принципы профилактики негативных последствий профессионального стресса
3	Техника и технология оказания ритуальных услуг	
3.1.	Основы техники продаж.	Техника ведения разговора по телефону Этические и психологические аспекты работы с заказчиком. Заключение прижизненного договора.
3.2.	Документальное оформление похоронных услуг.	Основные документы при организации похорон. Работа с документами строгой отчетности. Государственная регистрация смерти. Оформление свидетельства о смерти в органах ЗАГС
3.3.	Этапы организации похорон	Организация и проведение ритуалов прощания с умершими и их поминовения. 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

		<p>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.</p> <p>Ритуалы прощания; национальные и религиозные особенности ритуалов прощания; особенности гражданской панихиды; воинские ритуалы прощания; особенности проведения траурной церемонии прощания в здании траурных гражданских обрядов, на площадке кладбища, в ритуальных залах крематория; о музыкальном сопровождении похорон; роли участников погребения и распределение обрядовых функций между ними; организация различных траурных процессий, в том числе, выноса умершего из здания для прощания на открытом воздухе, пешего шествия на кладбище или в крематорий, траурного кортежа, переноса умершего из автокатафалка в зал ритуального здания; характеристики интерьера помещений для обряда прощания, традиции их декорирования, расстановка мебели;</p>
3.4.	Маркетинг и реклама в похоронном деле.	<p>принципы, методы и цели рыночной сегментации, содержание формирования спроса и стимулирования сбыта, методы рекламной работы и "паблик рилейшнз". управленческая, маркетинговая, коммерческая, рекламная и патентно-лицензионная деятельность в различных подразделениях предприятий, ассоциациях, совместных предприятиях</p>
3.5.	Предпохоронная подготовка тел умерших.	<p>Инфекционная безопасность при работе с мертвым телом. Техника безопасности и индивидуальная защита. Основы бальзамирования, санитарной и косметической обработки. Современные средства для дезинфекции, бальзамирования, танатокосметика.</p>
3.6.	Похоронные принадлежности.	<p>Современный ассортимент похоронных товаров. Организация работы салонов-магазинов. Функции и оборудование похоронного бюро (салона-магазина)</p>
4.	Похоронное хозяйство	
4.1.	Технологии погребения.	<p>Ингумация. Кремация. Захоронение праха. Конфессиональные требования к устройству мест погребения на веронсповедальных кладбищах и участках.</p>
4.2.	Комплексы похоронного назначения.	<p>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.</p>
5.	Организация изготовления и установки надмогильных сооружений	
5.1.	Изготовление, установка и ремонт надмогильных сооружений	<p>консультирование заказчиков при выборе материалов, изделий, работ; оформление заказов на изготовление и установку памятника на могиле или плиты, закрывающей нишу колумбария; соблюдение санитарно-гигиенических и экологических требований к изготовленным и установленным надмогильным сооружениям; религиозные, национальные и местные традиции при взаимодействии с потребителями услуг и формировании предложений по изготовлению надмогильных сооружений; соблюдение технических требований по безопасности и качеству работ; оценка соответствия изготовленных и установленных надмогильных сооружений требованиям нормативных документов по безопасности и качеству; производственно-</p>

		технологические процессы монтажа и установки надмогильных сооружений из металла, дерева, камня и других материалов

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 «Похоронный директор». 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 кремационного 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 МаВР – 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

СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Якушина Татьяна Сергеевна, директор ЧУДО НУЦПС

Директор _____ Якушина Т.С.