

Мартыненко Екатерина Евгеньевна

магистрант

Кожевникова Маргарита Карповна

д-р экон. наук, профессор

ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет

им. первого Президента России Б.Н. Ельцина»

г. Екатеринбург, Свердловская область

РАЗРАБОТКА ПОЛОЖЕНИЙ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ НЕДВИЖИМОСТЬЮ

Аннотация: в настоящее время профессиональное управление недвижимостью становится востребованным и актуальным самостоятельным направлением деятельности, но при этом практически отсутствуют квалифицированные специалисты и требуемая система подготовки по управлению недвижимостью, из-за чего ощущается острая нехватка структурированных знаний по тематике деятельности, не хватает единых стандартов, а также методик профессиональной деятельности в нашей стране. В данной статье рассматриваются проблемы разработки положений по стандартизации управления недвижимостью, целью которых является упорядочение деятельности в данной области при участии всех заинтересованных сторон.

Ключевые слова: разработка положений, стандартизация, система стандартизации, положения по стандартизации, объект управления, управление объектами недвижимости.

Управление недвижимостью для России – относительно молодой бизнес. Уже несколько десятилетий известные на Западе технологии управления, в российских компаниях либо еще не применяются, либо только начинают внедряться. Самым типичным примером этой проблемы является – вопрос стандартизации. Проблема стандартизации услуг управляющих компаний уже давно обсуждается на профессиональных конференциях, форумах и в специализированных СМИ. Однако решение этого вопроса так и остается до конца не решенным

в то время, как на Западе все услуги УК уже давно стандартизированы – на рынке существует единое понятие о том, что такое управляющая компания, какие услуги она должна оказывать и какого качества. У компаний единые факторы ценообразования, единые подходы к бюджетированию [1]. Следовательно, зарубежный опыт управления недвижимостью показывает то, что в России до сих пор очень важным и актуальным этапом остается создание четкой методологической базы стандартов и классификации услуг управления недвижимостью, так как непонимание сущности процесса управления, отсутствие четкой терминологии и классификации, понятной для всех участников, тормозит развитие российского рынка недвижимости [2].

Реализация управленческой деятельности и контроль за качеством объекта невозможен без учета определенных документов, позволяющих эффективно обслуживать объект недвижимости и управлять им. В связи с этим, собственники объектов часто предпочитают управляющие компании, где созданы стандарты по управлению и эксплуатации объектов недвижимости.

Целью стандарта является определение базового алгоритма, описание типовых стадий, процессов и процедур управления недвижимостью, определение основных требований к осуществлению деятельности по управлению объектами недвижимости, на которые должны опираться все специальные, объектные (потребительские) обслуживающие стандарты и методические рекомендации [3]. Также целями стандартизации являются обеспечение конкурентоспособности и повышение качества продукции, выполнения работ и оказания услуг, рационального использования ресурсов, проведение анализа характеристик продукции (работ, услуг), а также содействие соблюдению требований технических регламентов [4].

Достижение целей стандартизации обеспечивается созданием документации, регулирующей порядок проведения услуг и работ по управлению, правил принятия и оформления решений, а также правил выполнения и состав документов [4].

Чтобы объективно судить о необходимости модернизировать уже существующие международные стандарты или создать новые единые правила и положения в сфере управления, необходимо провести анализ настройки процесса управления недвижимостью, выявить причины отсутствия или недоработки единых стандартов, определить плюсы и минусы применения зарубежных стандартов, чтобы в дальнейшем оптимизировать управление компаний.

По мнению экспертов, основными функциями управления недвижимостью являются [5]:

- обеспечение максимальной заполняемости арендаторами здания;
- управление арендными отношениями;
- контроль за содержанием и эксплуатацией при отсутствии действующего договора аренды;
- организация предоставления сопутствующих услуг.

На данный момент, эксперты в области недвижимости, выявили ряд проблем, которые не дают четкого понятия, тормозят развитие стандартов управления и затрудняют выйти на новый уровень:

- отсутствие на рынке единых стандартов управления;
- отсутствие законодательной базы, регулирующей вопросы управления;
- отсутствие конкретного перечня услуг, которые являются именно управлением недвижимостью, а также основных методик, которыми руководствуется УК (методы расчета стоимости услуг – те варианты, которые могут быть применимы к разным объектам недвижимости);
- неправильная настройка процесса управления внутри компании, когда она надеется только на человеческий ресурс, а не на бизнес-процесс, из-за чего происходят сбои в работе.

Пока есть спрос на рынке недвижимости, и большое количество, желающих арендовать помещения, собственник не стремится урегулировать систему управления и улучшить контроль качества, следовательно, у управляющих компаний нет стимулирующих факторов заниматься самодисциплиной и приводить все к единым стандартам. Актуальность этой проблемы растет с каждым годом, так

как рынок недвижимости стабилизируется и появляется большее количество свободных площадей. Вследствие чего, объекты начнут конкурировать между собой за клиента, вопросы управления будут пересмотрены – в целях оптимизации бизнес-процессов собственник потребует от УК единых стандартов качества [6].

Также, говоря о стандартизации, эксперты считают, что управление объектами коммерческой недвижимости должно основываться на трех уровнях (*Facilitymanagement, Propertymanagement, Assetmanagement*) и быть в комплексе на длительной постоянной основе, с целью повышения доходности. За рубежом практически все компании занимаются всеми тремя направлениями. Но для России эти понятия остаются не до конца изученными [3].

Из-за отсутствия единых стандартов, обязательных для всех УК, у компаний есть несколько вариантов решения проблем: использование международных стандартов, создание новых под каждого конкретного клиента или работа компаний исключительно по индивидуально разработанным стандартам под конкретный объект недвижимости.

При разработке механизмов функционирования рынка управления необходимо принимать во внимание накопленный мировой опыт в области управления недвижимостью. Вместе с тем, следует учитывать существующую в России специфику управления объектами недвижимости, сформированную нормативно-правовую базу, возможности по применению отдельных схем по привлечению финансовых ресурсов, необходимых для строительства, реконструкции и модернизации площадей, обеспечения текущей деятельности объектов, а также будущего развития рынка недвижимости [2].

Говоря о плюсах разработки стандартов, экономика в последнее время выходит на мировой уровень, границы между странами фактически стираются. При таких условиях, значение международных стандартов оценки недвижимости и роль профессиональных организаций многократно возрастает. Следовательно, принятие во внимание международных стандартов становится обязательным – с одной стороны, российским специалистам станет проще сотрудничать с

компаниями из других стран, а с другой стороны, международные организации, получают больше возможностей влиять на унификацию и улучшение стандартов, принятых в России.

Что касается минусов, то эксперты компании City&MallsPFM считают, что копирование международных стандартов – это не выход из проблемы, так как при этом не учитывается российская специфика. В частности, в сфере FacilityManagement: в Европе делают акцент на разовые и узкоспециализированные услуги, а в России с развитием системы тендеров и госзакупок более востребованы стандартные пакетные предложения. Так же существует много отличий в области доверительного управления, что должно быть отражено в системе стандартов управления [3].

Исходя из этого, компания City&Malls PFM одной из первых разработала систему собственных стандартов управления, отлаженных комплексных бизнес-процессов, полностью соответствующих российским меркам [3]. Генеральный директор Алексей Емельянов, надеется, что после пересмотра существующих систем управления, модернизации уже имеющихся стандартов, уровень обслуживания в России будет постепенно приближаться к западному. Собственники постепенно начнут передавать управление сторонним компаниям, так как им проще будет нанять независимого подрядчика, чем вникать в суть проблем и решать их самостоятельно [3].

На данный момент, для собственников недвижимости, ключевым фактором выбора той или иной компании, в качестве управляющей, является соответствие международным стандартам ISO (International Organization for Standardization – Международная организация по стандартизации).

Стандарты серии ISO-9000 – это подготовленный членами международной делегации пакет документов по обеспечению качества, содержащий минимальные требования, которым должна соответствовать организация работ по обеспечению гарантии качества независимо от того, какую именно продукцию выпускает предприятие или какие услуги оно оказывает.

Серия стандартов ISO 9000 описывает модель, по которой с позиции гарантии качества формируется система управления предприятием [7].

После того, как выявили причины формирования проблем, перечислили возможные плюсы и минусы, можно сделать вывод, что зарубежный опыт не только стоит взять во внимание, но также необходимо взаимодействие управляющих организаций на международном уровне.

Исходя из всего вышесказанного, перечислим наиболее ярко выраженные, на наш взгляд, выгоды стандартизированных систем, а далее выведем положения по стандартизации управления недвижимостью.

Выгоды стандартизированных систем [8]:

- ориентация на результат;
- оптимизация ресурсов;
- уверенность руководства или партнеров.

Положения по стандартизации должны предоставить:

1. Собственникам объектов недвижимости:

– понимание, как должно быть организовано управление собственностью, чтобы обеспечить достижение установленных целей, преимущества и недостатки привлечения профессиональных управляющих компаний;

– «прозрачность» деятельности управляющих компаний;

– критерии оценки качества услуг по управлению недвижимостью.

2. Управляющим недвижимостью:

– знания по организации эффективного управления недвижимостью;

– инструмент повышения качества услуг по управлению;

– единую терминологию и понятийный аппарат в области управления недвижимостью;

– возможность повышения статуса профессии.

Потребителям объектов:

– гарантию качественного обслуживания на объектах, управляемых управляющими компаниями.

Сформулируем основные разделы Положения по стандартизации управления недвижимостью. Данные разделы представлены в Таблице 1.

Таблица 1

Основные разделы Положения по стандартизации
управления недвижимостью

№	Раздел положения	Содержание раздела
1	2	3
1	Общие положения	Сведения о Положении по стандартизации (кем разработан, подготовлен, внесен, утвержден и введен в действие)
2	Область применения	Что представляет собой настоящее Положение по стандартизации, что устанавливает, к чему применим
3	Нормативные ссылки	Перечень нормативных ссылок на стандарты, которые были использованы в настоящем Положении по стандартизации управления недвижимостью
4	Термины, определения и обозначения	Перечень основных терминов с соответствующими определениями и обозначениями для данного Положения
5	Цели и задачи Положения по стандартизации	Для каких целей осуществляется данное Положение по стандартизации и какие при этом решаются задачи
6	Принципы Положения по стандартизации	Заклучение основных принципов Положения по стандартизации для конкретных объектов недвижимости, обеспечивающие достижение целей и задач их развития
7	Организация работ Положения по стандартизации	Функции, конкретные виды работ и услуг, которые необходимо решить в рамках основных задач
8	Ответственность	Виды ответственности, которую могут понести субъекты управления недвижимостью в случае невыполнения своих обязанностей (дисциплинарная, административная, а в некоторых случаях и уголовная)
9	Применение Положения в области стандартизации управления недвижимостью	Кем применяется настоящее Положение по стандартизации управления недвижимостью
10	Международное сотрудничество в области стандартизации управления недвижимостью	Основные задачи международного сотрудничества в области стандартизации управления недвижимостью
11	Библиографический список	Содержание библиографического описания использованных источников

В заключение, можно сказать, что внедрение профильной стандартизации на рынке управления позволило бы сделать сегмент недвижимости более профессиональным и конкурентоспособным. Но разработка положений по стандартизации, а также самих стандартов – длительный и динамичный процесс, и нужно внимательно прислушиваться к мнению рынка для обеспечения внесения необходимых обновлений, способствующих продолжению совершенствования и роста управления.

Список литературы

1. Propertymanagement по-русски // Портал коммерческой недвижимости Москвы и России. – 01 октября 2008 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cre.ru/rus/archivnews/0/0/5024> (дата обращения: 05.02.2018).

2. Панова А.В. Управление недвижимостью. Анализ зарубежного опыта и возможность его применения в России // Российское предпринимательство. – 2007. – №4–1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-nedvizhimostyu-analiz-zarubezhnogo-opyta-i-vozmozhnost-ego-primeneniya-v-rossii> (дата обращения: 05.02.2018).

3. Российские стандарты управления недвижимостью // Информационно-аналитический портал о недвижимости. – 31 марта 2014 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rway.ru/russia/news/57245/> (дата обращения: 05.02.2018).

4. Назаров В.Н. Метрология, стандартизация и сертификация. Основы стандартизации. Ч. 3. / В.Н. Назаров, Ю.А. Каракулев // Учебное пособие по подготовке к рубежному контролю. – СПб: НИУ ИТМО, 2014 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://books.ifmo.ru/file/pdf/1903.pdf> (дата обращения: 05.02.2018).

5. Андреева М.В. Экономика недвижимости: Учеб. пособие / М.В. Андреева. – Вологда: ВоГТУ, 2009 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://emp.vogu35.ru/vse-materialy/send/597-080502m-ekonnedv48/8707-080502-economika-nedvij-up> (дата обращения: 05.02.2018).

6. Все равны как на подбор // Портал коммерческой недвижимости Москвы и России. CRE: Журнал о коммерческой недвижимости. CommercialRealEstate. – 2007. – №13 (73) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cre.ru/journalnews/1073/> (дата обращения: 05.02.2018).

7. Стандарт управления недвижимым имуществом // Платформа материалов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pandia.ru/text/77/165/23163.php> (дата обращения: 05.02.2018).

8. Ярцев Д. BritishStandardsInstitution // Британский институт стандартов. Стандарты в области управления объектами недвижимости (FacilityManagement) // Федеральный центр нормирования, стандартизации и технической оценки. – 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.faufcc.ru/upload/iblock/a72/2.-d.yartsev-_-standarty-v-oblasti-upravleniya-obektami-nedvizhimosti-bsi.pdf (дата обращения: 05.02.2018).