

ПРОТОКОЛ

международного коллоквиума 08 апреля 2021



Организатор: Международная ассоциация менеджмента недвижимости (МАМН — Беларусь) при содействии проекта ЕС «ПРОМХАУС».

Формат: рабочее совещание.

Тема: Хаусмастер в ЖКХ — западный опыт или общемировая практика?

Спикеры и участники: представители немецких ассоциаций, объединений и инициатив жилищного сектора, учреждений образования из Беларуси и Турции, Ассоциаций жилищного сектора из Беларуси, Грузии, Казахстана, Латвии, России, Украины, Узбекистана и Эстонии.

Цель: получить краткую информацию о сложившейся практике работы хаусмастера в Германии, Турции и Беларуси, а также о перспективах развития этой практики в представленных на коллоквиуме странах.

Техническое сопровождение в Zoom: IWO e.V. г. Берлин и проект ЕС «ПРОМХАУС»

Геннадий Калёнов, исполнительный директор Международной ассоциации менеджмента недвижимости (МАМН), поприветствовал участников и предложил построить работу двумя блоками – сначала представители стран, которые имеют положительный опыт работы хаусмастеров (Германия, Беларусь, Турция и США), а затем – представители стран, где этот опыт только изучают или начинают использовать.

Лариса Шреккенбах, директор проектов IWO e.V. г. Берлин, выступила с импульсным докладом. Среди тем управления жильём тема «хаусмастер» занимает последние годы не маловажное значение во многих странах постсоветского пространства.

В рамках актуального проекта IWO e.V. PROMHOUSE - Профессионализация управления жилищным фондом в Казахстане и Узбекистане (Программа ЕС Центральная Азия Инвест V. - повышение конкурентоспособности МПС) ассоциации управляющих из стран-партнёров - Казахстана и Узбекистана- занимаются вопросами разработки профессиональных стандартов и обучающих программ для хаусмастеров и прилагают усилия в проекте, чтобы институт «хаусмастера» был признан и законодательно закреплён в их странах. (веб-сайт проекта PROMHOUSE <https://www.uyushma.uz/promhouse>)

Когда под одной крышей живут несколько семей, приходится совместно решать возникающие вопросы: кто отвечает за уборку общих помещений, соблюдение порядка и т. д. Чем больше семей проживает в доме, тем очевиднее, что должен быть кто - то, кто чувствует себя ответственным за порядок, безопасность, к кому можно было бы обратиться жителю с различными вопросами. В XX веке в **Германии** был внедрён институт «хаусмастера – мастера по дому». Хаусмастер является связующим звеном между собственниками квартир и управляющим и ему приписывается важная роль – быть «доброй душой дома».

Особенность немецкого хаусмастера заключается в том, что это не специальность и не профессия, т. е. невозможно получить профессионально-техническое образование в колледжах. Хаус мастер – это специалисты из практики! Для них существует большое количество учебных курсов, повышения квалификации и переквалификации, семинаров.

Например - Европейский образовательный центр экономики жилищного хозяйства и недвижимости (ЕБЦ), г. Бохум; Ассоциации управляющих жильём, Торгово-промышленные палаты, Ремесленные палаты и другие.

Хаусмастер - мастер на все руки. Он и столяр, и маляр, и сантехник, и электрик. Его задачи специфичны для обслуживания жилой недвижимости и обычно регулируются контрактами / договорами или каталогом услуг → «Каталог услуг хаусмастера»:

- I. Контроль жилищно-коммунального обслуживания, например:
 - контроль технического состояния оборудования
 - контроль физического состояния объекта
 - контроль выполнения заказанных работ и услуг
- II. Услуги по ремонту, которые включают в себя мелкие ремонтные работы длительностью до 30 минут, например:
 - замена дефектных лампочек и предохранителей
 - очистка фильтров для воды
 - мелкий ремонт и настройка окон и дверей
 - герметизация окон и дверей
- III. Административные услуги, например:
 - контроль соблюдения правил внутреннего распорядка
 - услуги по считыванию показаний счетчиков
 - принятие квартир от арендаторов

(хаусмастер, как помощь и поддержка управляющего, обязан контролировать соблюдение правил проживания в жилом доме, а при несоблюдении информировать управляющего, который принимает решение о дальнейших действиях)

- IV. Специальные услуги, например:
 - аварийная служба,
 - борьба с грызунами и насекомыми

Хаусмастер может являться сотрудником управляющей компании или индивидуальным предпринимателем, или сотрудником компании, предлагающей услуги хаусмастеров. Нагрузка на одного хаусмастера в Германии от 500 до 1100 квартир (в зависимости от состояния жилых домов и их удаленности друг от друга). Рабочее время – нормировано (40 часов в неделю).

Хаус мастер - востребованный специалист в Германии. За счёт хаусмастера можно значительно снизить затраты по дому, так как нет необходимости привлекать на мелкие работы более высокооплачиваемых специалистов. За счёт регулярного контроля и мелкого ремонта происходит снижение затрат на ремонты и увеличивается время между ремонтами. Частое присутствие хаусмастера обеспечивает повышенную безопасность дома. Работа хаусмастера играет большую роль в обеспечении удовлетворенности жильцов „фактор сервиса “.

Сезин Зенгин Фариас Мартинес, университет Алании Аладдина Кейкубата, Турция, рассказала о работе хаусмастера в **Турции и США**.

В этих странах хаусмастер давно работает в экономике недвижимости, востребован, хотя его использование работодателями значительно отличается. Например, в Турции, как и в Германии и Австрии, хаусмастера не обучают в колледжах и с точки зрения карьерной лестницы находятся в самом низу. Хаусмастер, обычно с семьёй, живёт в том доме где работает, или рядом. На турецком *Vina Görevlisi* (Карісі) – это строительный помощник, привратник, как правило сотрудник управляющей или сервисной компании, или работник совместного домовладения. В его обязанности входит следить за чистотой возле дома и внутри дома, в подъездах и лифтах, делать мелкий ремонт дома, выносить мусор из подъезда, который оставляют за дверью в определённое время, а также выполнять мелкие поручения жильцов (сбегать за свежим хлебом, молоком, отправить письмо) и решать их мелкие бытовые проблемы (вызвать электрика, сантехника и т.д.). В общем, такая же «душа дома». Нанимают на должность только семейных мужчин, обычно с детьми.

Очень часто супруга хаусмастера становится уборщицей в многоэтажном комплексе, а также убирает в квартирах жильцов, стирает, гладит, подшивает и т.д., естественно, за отдельное вознаграждение. Но хаусмастер может также нанять помощников, обычно безработных мужчин, чью помощь оплачивает из своей зарплаты.

Оплата «айдата» (содержание общего имущества, куда входит и зарплата хаусмастера) в Турции регулируется Законом о совместных домовладениях. По этому закону устанавливать размер «айдата» может только общее собрание собственников квартир. А следит за работой хаусмастера совет дома из нескольких собственников, работающий на общественных началах.

Работа хаусмастеров в США отличается более узкой специализацией хаусмастеров, и сертификацией их деятельности. Например, хаусмастер, который в том числе обслуживает системы кондиционирования, должен иметь сертификат. Хаусмастер, который обслуживает бассейны, должен иметь сертификат. И все хаусмастера в США постоянно проходят повышение квалификации, так как, не имея знаний о новых средствах химии, можно испортить бассейн или мраморную лестницу, например. Их деятельность страхуется в обязательном порядке.

Геннадий Калёнов, исполнительный директор МАМН, рассказал об истории создания рабочих мест для хаусмастеров в **Беларуси**. В отличие от стран Запада, в постсоветских странах каждый рабочий должен иметь подтверждение обучения профессии. Поэтому для других стран опыт Беларуси представляет особый, практический интерес.

До 2010 года уход за недвижимостью в Беларуси строился на практиках государственных эксплуатирующих организаций СССР (ЖЭК). И в публичном секторе, и в организациях собственников жилья работали «обычные» советские сантехники, электрики, дворники и плотники. Начиная с 2011 года, МАМН начинает информационную компанию в Беларуси, в том числе предлагает изучить практику работы хаусмастеров в Германии, рассказывает о преимуществах этой практики – и для собственников квартир, и для эксплуатирующих жильё организаций.

В 2012 году в Минске Минжилкомхозом был организован большой семинар для руководителей крупных государственных предприятий по эксплуатации жилья. Спикером выступил Председатель правления МАМН Вернер Меркель, который ведёт собственный бизнес по предоставлению услуги хаусмастеров в Германии более 30 лет. Сначала у участников было полное непонимание. Кто это, специалист или рабочий? Как может один человек выполнять 85 видов работ? Кто его готовит?

Первая реакция – у нас это невозможно. В Беларуси другие законы. Наши рабочие так работать не смогут. Собственникам это не нужно. Но после информационной компании, в 2014 были направлены письма от Минжилкомхоза в Министерство образования с заказом на переподготовку специалистов и началась разработка курсов переподготовки различными учреждениями образования. Затем, в 2015 – появление первых хаусмастеров в Минске, затем крупных городах. Много ошибок – использование хаусмастеров для оказания услуг собственникам квартир, например.

В 2016 произошло обновление Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, внесение в него новой характеристики работ "Рабочего по комплексному обслуживанию и ремонту зданий и сооружений". Затем - разработка и утверждение образовательного стандарта и типового учебного плана, начало обучения молодёжи на базе 9-ти классов в архитектурно-строительном колледже г. Минска.

В 2017 от Главы государства поступило поручение внедрить практику хаусмастеров по всей стране, включая сельскую местность.

А в 2018 началась разработка технологических карт для всех серий многоквартирных жилых домов с учётом работы хаусмастеров – для снижения расходов на техническое обслуживание общего имущества.

В 2021 спрос на «специалистов по комплексному обслуживанию и ремонту зданий и сооружений» значительно превышает предложение. Согласно данным из сети интернет, работодатели постоянно размещают информацию о тысячах вакансий, информации о поисках работы хаусмастерами практически нет. Работодатели – предприятия жилищно-коммунального хозяйства публичного сектора, коммерческие владельцы офисных комплексов, торговых центров, а также больницы, поликлиники, университеты, школы, детские сады, то есть хаусмастера востребованы всеми владельцами зданий и сооружений, как в городах, так и в сельской местности.

Причина высокой востребованности хаусмастеров – экономия денег работодателями, удобство для потребителей услуг работодателей. При этом отношение молодежи к профессии положительное, зафиксирован конкурс 1,6 человека на место при поступлении в учреждения образования при первом наборе, 1,9 человека при втором. Перспективы для профессии с учётом цифровизации экономики и «зелёного перехода» - спрос будет только расти.

Тамара Чабор, коммерческий директор ООО «РЕМОНДИС Солюшн», г. Минск, рассказала, что её сервисная компания, которая обслуживает коммерческую недвижимость и многоквартирные жилые дома, несколько лет использует хаусмастеров. Сегодня трудно представить качественный сервис без таких специалистов, которые в основном занимаются осмотром общего имущества и его мелким ремонтом (клиническими услугами занимаются другие).

Ботагоз Бермухамбетова, координатор проекта ПРОМХАУС в Казахстане, рассказала о тем мероприятиях, которые предпринимаются для успешной работы хаусмастеров. Так, например, в Профессиональном стандарте «Управление жилыми и нежилыми зданиями» разработаны «Карточки профессий» и одна из них – хаусмастер. В классификаторе специальностей и квалификаций технического и профессионального образования появилась профессия «Хаус-мастер». Разработано «Предложение по внесению дополнений в Национальный классификатор занятий РК (11.02.2021 - №01-02.21), название профессии / занятия «Хаус-мастер». Разработана «Образовательная программа», которая в настоящее время прошла положительную отраслевую экспертизу, получены положительные отзывы от отраслевых колледжей. То есть подготовительная работа проделана большая, и в ближайшие годы в Казахстане начнут работать первые хаусмастера.

Дмитрий Романов, директор НП «Региональный Центр общественного контроля в сфере ЖКХ Республики Татарстан», рассказал, что в России действующим законодательством такая должность не предусмотрена в силу сложившейся ситуации в жилищно-коммунальной сфере. В структуре управляющей организации предусмотрен технический отдел, который возглавляет главный инженер. В техническом отделе предусмотрены мастер участка, сантехники, электрики, уборщицы, дворники, имеющие каждый свою зону ответственности. Некоторые управляющие компании заключают договора со специализированными подрядными организациями для производства тех или иных работ в доме. Для оперативной работы по устранению аварийных ситуаций Постановлением Правительства РФ №416 установлено, что в каждой управляющей организации должна быть организована работа аварийно-диспетчерской службы.

Мастер участка управляющей компании не является хаусмастером в том смысле, который вкладывают в него в Германии или Беларуси. Мастер участка в России – это инженер, в ведении которого находятся несколько домов (например, дома, расположенные в одном квартале). В его обязанности входит визуальный осмотр домов, технических помещений и оборудования в них, а также осмотр мест общего пользования. По факту выявленных нарушений мастер участка подает заявку руководителю УК и для устранения нарушения приглашаются специалисты соответствующей подрядной организации, с которой УК заключила договор на техническое обслуживание.

Работа специалистов нормирована и регламентирована в зависимости от вида работы (услуги) соответствующими законодательными и нормативными актами. Поэтому появление в России хаусмастеров в ближайшее время представляется маловероятным.

Лиана Киладзе, председатель правления Центра развития образования и занятости, г. Кутаиси, Грузия, рассказала о том опыте, который получила **Грузия** при содействии коллег из IWO e.V., и этапах развития профессии:

- распространение информации о новой профессии в сфере обслуживания зданий, привлечение заинтересованности общественного интереса
- создание группы людей с профессией Хаусмастер на рынке труда
- инициирование внедрения профессий на системном уровне и способствовать их введению.

Для этого 160 домовладельцев прошли интенсивный курс по вопросам «Коммуникация, создание и функционирование товариществ собственников, мобилизация финансовых средств и ресурсов, обслуживание общего имущества, адвокатирование». 21 молодой участник прошли полный курс и освоили профессию хаусмастера, 8 из них приняли участие в учебной поездке в Германии, где с ними поделились практическим опытом работы хаусмастера.

Учебный курс хаусмастера состоит из 7 учебных подмодулей:

1. профессиональные модули:

1.1. вводная практика

1.2. законодательство

1.3. поддержание инфраструктуры и обеспечение надлежащей эксплуатации здания

2. общие модули:

2.1. коммуникация

2.2. владение иностранным языком

2.3. практические навыки

2.4. навыки предпринимательства.

Дальнейшее развитие предполагает распространение опыта и внедрение курса на основе сотрудничества с Агентством по трудоустройству Аджарской Автономной Республики, с профессиональными колледжами Black Sea и New Wave, с девелоперскими компаниями, работающими в Аджарском регионе.

Сергей Третенко, представитель Ассоциации управляющих **Украины**, сразу остановился на проблеме «высоких ожиданий» совладельцев многоквартирных домов в Украине в отношении сервиса. То есть люди обычно хотят платить мало, получать много, и хаусмастер это проблема. При этом сами управляющие в Украине видят большие возможности в будущем от такого работника и будут способствовать его использованию.

Евгений Мальнев, председатель правления Ассоциации "Одесский жилищный союз", напротив, выразил уверенность что хаусмастер – это для совладельцев экономия, а не лишние затраты. Обычно в крупном ОСМД (объединении совладельцев многоквартирного дома) работают 8-14 человек, некоторые с частичной занятостью, а хаусмастер способен заменить по крайней мере 4-5 из них. Кроме того, в квалификационном справочнике профессий Украины уже есть «Рабочий по комплексному обслуживанию зданий». Проблема в ином – нет заказчика. Ассоциация готова поделиться своими наработками (должностная инструкция и по технике безопасности, договор с хаусмастером).

Юрис Виждис, член правления Латвийской Ассоциации управляющих, сообщил что в **Латвии** есть такая профессия, но к сожалению, не используется в силу ряда причин. Собственники квартир, которые и принимают решения о расходах на содержание своих домов, воспринимают работу хаусмастера как дополнительные расходы. Часто по этой причине, и из-за отсутствия информации, практики, они не хотят платить. Тем не менее, по мнению управляющих, работа хаусмастеров в Латвии нужна и имеет большие перспективы развития в будущем.

Рахима Ортикова, исполнительный директор Ассоциации организаций профессиональных управляющих и обслуживающих жилищный фонд, Узбекистан, кратко рассказала о той работе, которая проводится в стране для создания условий для широкого внедрения услуг хаусмастеров в жилищно-коммунальном обслуживании.

Николай Синяк, ректор Частного института управления и предпринимательства, г. Минск, сообщил что в институте создан Центр компетенций «Цифровизация экономики и недвижимость», на базе которого планируется в том числе осуществлять кооперацию с колледжами для повышения квалификации и подготовки хаусмастеров. Ректор предложил сотрудничество европейским экспертам и учреждениям образования, а также возможность совместной работы, обмена студентами для учреждений образования из Казахстана, Узбекистана и других стран.

Стратегическая цель Международной ассоциации менеджмента недвижимости - поддержка работоспособных рыночных структур и передача ноу-хау в экономике недвижимости для Беларуси, а также других стран с переходной экономикой в Восточной Европе и Центральной Азии. Главный стандарт, к которому призывает МАМН – за содержание "совместных домовладений" обязаны отвечать собственники жилья, а помогать им выполнять свои обязанности должны профессиональные управляющие, действующие в условиях рыночной экономики.

Международная ассоциация менеджмента недвижимости выражает благодарность проекту ЕС «ПРОМХАУС» и лично Ларисе Шреккенбах, Елене Петровской, Сакену Махамбетову, а также ректору Частного института управления и предпринимательства Николаю Синяку за содействие в подготовке коллоквиума.