

ДОМ ТЕХНОЛОГИИ

Управляй — не властвуй

сфера обслуживания

«От проекта до ключа» — так упрощенно до недавних пор выглядел процесс деятельности большинства компаний, возводящих жилье. Судьба готового продукта после сдачи дома в эксплуатацию строителей по большому счету не волновала. Сейчас ситуация изменилась. Точнее, жизнь заставила застройщиков ее изменить.

Под своим крылом

Управлять жилой недвижимостью застройщики загордных объектов стали по двум причинам. Во-первых, не могли определиться, кому передавать права по эксплуатации уникального инженерного оборудования, современной техники, новейших систем коммуникаций и прочего. Новоселам, понятно, не до этого, но ведь через пару месяцев от них могут посыпаться жалобы: и кран потек, и тепло не отрегулировано, и телеантенна покосилась.

С другой стороны, навязывание строительной компанией дальнейших своих услуг у многих вызывает подозрение: что-то, видно, недоделали и собираются теперь наверстывать упущенное.

По подсчетам специалистов, в Москве примерно семьдесят домов относятся к самому дорогому сегменту рынка недвижимости. А компаний, занимающихся управлением жилой недвижимостью (УК), насчитывается более шестидесяти. Крупных игроков, рассматривающих УК как отдельный бизнес, почти нет: 90% из них — созданные самими застройщиками структуры. Остальные осуществляют свой бизнес преимущественно на рынке коммерческой недвижимости и делают первые шаги по освоению «жилого» направления. Их силы пока ограничены: это небольшие сервисные структуры с персоналом в 50–60 человек, на которых возложена функция технического обслуживания оборудования (facilities management) и иногда консьерж-сервиса.

Минимальный пакет услуг, который любая компания предоставляет жителям элитных домов, в принципе, прост: тех-



Задача управляющей компании — сделать так, чтобы все работало, а собственник ее не замечал

ническое обслуживание инженерных систем, мониторинг качества коммунальных услуг (телефония, газоснабжение, вода, тепло и т.д.), охрана здания, уборка общественных зон и придомовой территории. Главная задача — сделать сложные системы обеспечения комфорта незаметными. То есть, чтобы все в доме по умолчанию работало бесперебойно и идеально, а о существовании УК собственник догадывался только раз в месяц, когда передает ей квартплату.

Вполне резонно возникает вопрос: а что делать, если таких дополнительных опций множе-

ство? Допустим, элитный комплекс располагает развитой внутренней инфраструктурой — бассейном, спортклубом, автосервисом, вертолетной площадкой. Значит, потребуются целый штат необходимых специалистов — инструкторов, тренеров, массажистов, механиков, техников, заправщиков топлива. А если еще и придомовая территория имеется, придется добавить садовника и флориста.

Стоит ли игра свеч?

Структура расходов на эксплуатацию жилого объекта недвижимости выглядит так:

60–70% — оплата труда специалистов, 7–10% — менеджмент на объекте, 5–8% — расходные материалы, 5–8% — амортизационные отчисления на оборудование, инструменты и прочее, 15% — накладные расходы и гонорар УК.

И это без учета регулярных субподрядных работ (обслуживание лифтов, клининг и т.д.), амортизационных отчислений на ремонт и, что пока не практикуется, но скоро окажется вполне актуальным — расходов на страхование здания, рисков и профессиональной ответственности подрядчиков.

Итак, минимальная сумма — \$100–150 тыс. Средний показатель определен — примерно 3 доллара с кв. м. Но если в доме десять квартир, да еще и собственный бассейн, эта цифра может вырасти до 10 долларов.

Мария Преображенская по этому поводу приводит довольно любопытный прецедент. Собственники одного элитного дома сдают в аренду помещения первого этажа, и получаемый доход с лихвой покрывает все расходы, связанные с эксплуатацией данного объекта. Таким образом, финансовая нагрузка на жильцов оказывается мизерной.

И все же, по признанию представителей УК, чтобы обеспечить рентабельность бизнеса в этой области хотя бы на уровне 20%, платежи жильцов должны составлять, по крайней мере, 7–8 долларов с кв. м. Но так

ли много у нас состоятельных граждан, готовых платить эту сумму ежемесячно?

Собственники жилья заинтересованы получить максимальное число опций при минимально допустимом объеме платежей. Психология российского гражданина, выросшего не в английском замке, а в советской коммуналке, увы, все та же. Этот подлый управдом! За наши деньги — как сыр в масле. Не позволим!

Одним словом, при уже названной средней цене за обслуживание УК может рассчитывать на рентабельность максимум в 10%. Более-менее успешную модель можно выстроить, беря в управление не менее семи-десяти объектов. Но это, как правило, неформатное специфичное жилье, в отношении которого сложно стандартизировать модели управ-

ления. Потому даже в таком случае, прибыльность УК — дело сомнительное.

Свято место — и пусто

Таким образом, в управлении жилой недвижимостью (в отличие от сегмента коммерческой) успешного бизнеса как такового нет. И причины лежат на поверхности: небольшая емкость рынка (не более 200 тыс. кв. м.), неразвитая культура потребления (хотим сервис как в отеле за плату как в коммуналке), низкие показатели доходности бизнеса, крошечные, в первую очередь, в отсутствии полноценного спроса.

Нет адекватного, грамотного предложения — нет и спроса. Как только появится качественный игрок, готовый инвестировать в бизнес существенные ресурсы, задать стандарты управления, готовый сформиро-

вать спрос на свои услуги — дело сдвинется с мертвой точки.

Потому-то эту нишу пока занимают сами застройщики. Для них это как дополнительные сервисные издержки, балансирующие на «нуле» прибыли. Как источник ценной маркетинговой информации относительно меняющихся предпочтений. И надежда на будущую приличную доходность и диверсификацию собственного бизнеса.

Ключевые критерии успешности: качество профессиональной подготовки специалистов и вмещаемый, современный менеджмент. Именно эти два фактора способны обеспечить высокую лояльность жильцов и увеличить ценность услуг УК (а соответственно, и цену обслуживания) до уровня интересной рентабельности.

Анна Левакова

СМОЛЕНСКАЯ ЗАСТАВА

ДОМ В РУЖЕЙНОМ ПЕРЕУЛКЕ

реклама ООО «Авгур Эстейт»

проектная декларация на www.smolenka.info 223-5353

АВГУР ЭСТЕЙТ

«Миракс Парк» — это необычный проект, объединивший достижения прогресса, семейные ценности и условия для комфортабельной жизни и отдыха.

- ★ Четыре высотные башни на западе Москвы.
- ★ Квартиры с панорамным остеклением.
- ★ Собственный детский сад и школа.
- ★ Свой фитнес-центр с бассейном.
- ★ Уникальный парк с живописным водоемом.
- ★ Собственный заповедник и дельфинарий!

Территория обслуживается аистами

КРУГЛОСУТОЧНО 721-1000

Все предложения по жилой и коммерческой недвижимости на сайте www.7211000.ru
Телефоны менеджеров на объекте: +7 (903) 722-2300, 968-6967

МIRAX GROUP
Лучшее для лучших

ЗАО «СК Строймонтаж». Ознакомьтесь с проектной декларацией можно на сайте www.7211000.ru