

УЧИТЬСЯ ДЕЛУ УПРАВЛЕНИЯ ЖКХ НАСТОЯЩИМ ОБРАЗОМ



Е.П. Бреслав

директор центра дистанционного обучения
Академии Пастухова,
канд. экон. наук

В статье рассмотрены программы повышения квалификации, актуальные для руководителей управляющих компаний ЖКХ.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, управляющая компания, программа повышения квалификации, дистанционное обучение.

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) – одна из самых обсуждаемых на сегодня сфер жизни и бизнеса. Сколько к ней вопросов, требований, сколько проблем! Многие из них противоречивы:

– Обеспечить высокий уровень состояния и обслуживания ЖКХ, но чтобы коммунальные платежи были низкие;

– Присылать специалистов – электриков, сантехников и других – по первому требованию, но плановые работы чтобы велись по графику;

– Реагировать на социальные запросы, в т. ч. малоимущих, но чтобы денег на все хватало и так далее.

И поверх всего этого – многочисленные требования со стороны лицензирующих органов.

Что делать?

В первую очередь – не паниковать. Ведь есть же успешные, уверенно работающие управляющие компании, а значит, наладить работу в организации ЖКХ вполне реально.

Во вторую очередь – собрать необходимые для управления информацию и знания, чтобы не делать лишних шагов, самим не искать уже найденные решения, не терять время и силы, а значит – и деньги.

Самый простой способ такую информацию и нужные знания получить – это пройти обучение. Самый короткий и эффективный вариант обуче-

ния – повышение квалификации.

Мы, Академия Пастухова, предлагаем для руководителей организаций ЖКХ несколько полезных им программ разных уровней злободневности и глубины.

На первом месте – программа повышения квалификации «УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА» (72 ч), которая разработана техническим директором ТРЦ АУРА доктором экономических наук Люлиным П.Б. Он – высококвалифицированный инженер, много лет занимающийся сферой обслуживания недвижимости, проходивший стажировки за рубежом (в т. ч. в ТЦ Stockmann в Риге, Латвия), как никто знает подводные камни ЖКХ.

Поэтому программа начинается с короткого дистанционного «вступления» об объектах недвижимости с быстрым переходом к изучению государственного регулирования сферы ЖКХ, рынка недвижимости и роли управляющих компаний (УК) в их функционировании.

Первый вопрос здесь – как получить лицензию на предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами управляющей компанией?

Вопрос связан с тем, что с 2015 года УК должны в обязательном порядке проходить государственную проверку и получать в органе государственного жилищного надзора (Госжилнадзор) лицензию.

The article describes the training programmes that are relevant to the management of companies delivering housing and communal services.

Keywords: housing and communal services, trust company, professional development program, distance learning.

Стоит отметить, что действие лицензии распространяется на территорию только того субъекта Российской Федерации, где она была выдана. Лицензия не имеет срока годности (бессрочна). Но, как показывает практика, в Российской Федерации не смогли справиться с этим заданием 3 тысячи из 14 тысяч управляющих компаний. А поэтому в нашем курсе повышения квалификации мы даем ответы на обязательные вопросы квалификационного экзамена, тренируем проходить тесты на «отлично», подсказываем, где сдать этот квалификационный экзамен и сдать его как можно лучше. Так что – эта проблема снимается.

Сюда же примыкает вопрос о том, как предоставлять отчетность и не получать штрафы? Вопрос актуален, потому что многими УК не выполняются требования по раскрытию информации. Мы подробно рассказываем о Постановлении Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (заполнение портала Реформа ЖКХ, сайта УК, информационных стендов) и Федеральном законе от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» (заполнение ГИС ЖКХ) и обучаем заполнению соответствующих форм.

Параллельно с решением бюрократических вопросов необходимо решать вопросы технические: энергосбережение, обслуживание технических систем. В области энергосбережения наш курс повышения квалификации обучает выявлять потери энергоресурсов (электроэнергия, тепло) и связанные с этим повышенные расходы. Мы даем навыки поиска резервов экономии энергоресурсов, выбора способов экономии (энергоаудит, тарифы, программы экономии) и алгоритмы расчета эффективности их применения.

По отношению к обслуживанию инженерных систем слушатели получают знания о признаках и критериях работы обслуживающих организаций для лифтов, систем противопожарной защиты, а также инструменты контроля их работы и формы отчетности. Мы показываем на примере, как выбрать подрядную организацию, и отработываем ее реальный выбор с обучающимися.

Последними по упоминанию, но не по значению, являются финансовые вопросы – а именно: неплательщики жильцов или арендаторов. Как вести переговоры с ними, как отвечать на неудобные вопросы с их стороны, обосновывать затраты? Мы проводим обучение ведению таких неоднозначных переговоров, передаем реальные инструменты контроля и взыскания задолженности. Кстати, умения вести переговоры об оплате потом помогут обучающим-

ся в жизни и в других ситуациях тоже.

• Иногда спрашивают: а в чем секрет успеха этих методик? Не скажем, вот в этой статье не скажем – только в ходе обучения. Но там есть два таких секретных специальных вопроса... – «прошибают» почти всех. Поэтому модуль управления дебиторской задолженностью рассматривается как отдельная программа – семинар-тренинг.

После прохождения этого курса повышения квалификации перед УК могут встать и другие вопросы – например, шлифовки и оптимизации бизнес-процессов. В этом случае для специалистов УК актуален курс «Улучшение систем менеджмента и внутренний аудит (ISO 19011)», который позволяет освоить методы и инструменты управления процессами, оптимизировать систему управления и сократить расходы. Специалисты Академии Пастухова работают только с реальными ситуациями и привлекают самые разные инструменты, в т. ч. программное обеспечение по управлению процессами, в котором многие вопросы уже решены.

• С применением такого программного обеспечения – кстати, оно по ценам весьма бюджетно – решаются вопросы оповещения специалистов на выезде, отчетности по работам, тайм-менеджмента, согласования графиков и многие, многие другие.

А для тех руководителей, которые оптимизировали уже и бизнес-процессы, мы предлагаем профессиональную переподготовку по программе «Управление организацией» с присвоением квалификации «Менеджер 7-ого квалификационного уровня».

Во всех описанных программах предпочтение отдается активным методам обучения, которые занимают около 80% времени очного обучения:

- Дискуссии;
- Деловые игры;
- Решение ситуационных задач (кейсов);
- Эксперименты и тренинги;
- Реализация проектов и др.

Широко применяются презентации результатов работы, что позволяет слушателям не только проверить правильность найденных решений, но и отработать навыки публичного выступления и общения с аудиторией, упомянутые выше навыки переговоров. Широко применяется так называемое «перевернутое обучение», когда слушатели изучают теоретический материал самостоятельно до начала соответствующей темы, используя дистанционный образовательный портал Moodle, а на очных занятиях отработывают проблемные ситуации и спорные вопросы.

И, конечно, все образовательные материалы слушатели получают дистанционно, что позволяет учиться с любое время и в любом месте, где есть Интернет!