Moscow Business School

Практика эксплуатации и управления жилой недвижимостью

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 11.12.2026

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Правое регулирование в сфере ЖКХ

- Анализ изменений в жилищном законодательстве
- Федеральный закон от 31.12.2017 № 485-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации»
- Изменения в КоАП с 01.01.2018 г.
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 09.09.2017) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»
- Особенности управления различным фондом недвижимости: многоквартирными домами, апартаментами, много-функциональными комплексами
- Модели профессионального управления жилой недвижимостью:
    - Оказание услуг осуществляется штатным персоналом УК
    - Оказание услуг осуществляется подрядчиками по договору с УК

Moscow Business School

Зарубежная и отечественная практика управления жилой недвижимостью

Операционный менеджмент. Принципы и методы планирования

Практикумы:

- Анализ методов планирования в ЖКХ
- Минимизация расходов УК
- Бюджетирование в управлении жилой недвижимостью
- Совместное формирование бюджета проекта

Система NetPromoter

- Основы и операционная модель системы NP
- Промоутеры и детракторы
- Фокус на клиенте. Сегментация клиентов
- «ДНК» компании
- Методы сбора достоверных данных
- Цели повышения лояльности клиентов и организация команды менеджеров
- Замыкание обратной связи

Практикумы:

- Построение «дорожной карты программы» для управляющей компании
- Значимость мнения клиентов (совместное формирование таблицы)

День 2

Введение в техническую эксплуатацию

- Понятия и определения (жизненный цикл здания, износ, надлежащее содержание, основные характеристики здания как системы)

- Функция эксплуатации в деятельности УК
    - Коммерческая эксплуатация объекта
    - Техническая эксплуатация и содержание объекта
    - Благоустройство объекта
    - Развитие объекта — реновация и девелопмент

Обзор зданий и инженерных систем (обозначение основных проблем эксплуатации различных зданий и систем)

- Обзор конструкций современных зданий
- Инженерные системы современных зданий
    - Электроснабжение
    - Теплоснабжение и вентиляция.
    - Водоснабжение
    - Водоотведение и канализация
    - Слаботочные сети (пожарная сигнализация, связь, ЛВС, СКУД и видеонаблюдение, диспетчеризация)
    - КИПиА
    - Грузоподъемные механизмы

Обеспечение сохранности зданий (строительный контроль и технадзор) и продление ресурса инженерных систем

- Контроль за состоянием здания
- Мониторинг состояния конструктивных элементов
- Обязательные сезонные работы (чистка снега с кровель, подготовка систем теплоснабжения к зиме, замеры сопротивления изоляции и пр.)
- Архив технической документации

Основные виды деятельности службы эксплуатации

- Организация осмотров и фиксация дефектов
- Объединенная диспетчерская служба (организация диспетчерской службы, прием и оформление заявок, контроль выполнения заявок, отчет о работах и учет использования материалов)

- Ответная эксплуатация (оперативное выполнение диспетчерских заявок, создание комфортной среды для пользователей здания)
- Планово-предупредительные работы (составление графика ППР, организация производства работ, контроль выполнения, учет материалов)
- Организация дежурной службы. Действия оперативно-дежурного персонала
- Аварийное обслуживание
- Комплексные проверки пожарной безопасности (особенности ПБ для высотных зданий)
- Вывоз ТБО и утилизация ртутных ламп
- Отчетно-учетная документация службы эксплуатации

Организация службы эксплуатации

- Состав службы эксплуатации
- Оформление работников, обустройство рабочих мест, обеспечение спецодеждой, инструментом
- Оплата труда и мотивация персонала
- Обеспечение условий труда персонала, СОУТ
- Техника безопасности и оформление работ, охрана труда, экологическая и пожарная безопасность в организации
- Оформление несчастных случаев

Практикум: «Определение необходимого количества персонала. Подход мотивации персонала по системе KPI»

Договор на техническое обслуживание

- Перечень обслуживаемого оборудования
- Регламент технического обслуживания
- Объемы технического обслуживания (в рамках договорных отношений)
- Лимиты расходования материалов
- Оформление дополнительных работ

Moscow Business School

Оценка стоимости ТО

- Количественная и качественная оценка оборудования объекта
- Определение объемов работ
- Определение потребности в персонале
- Организационно-штатная структура СЭ, вилки зарплат и оценка ФОТ службы
- Учет требований договора и территориальных особенностей объекта
- Определение потребностей в оборудовании, инструменте, спецодежде, услугах специальных организаций
- Оценка необходимости участия ИТР в работе СЭ объекта
- Составление бюджета СЭ и определение стоимости услуги (сумма договора, удельная стоимость ТО на кв.м площади, подход к расчету расценок на разовые работы)

Практикум: «Определение тарифа на ТО объекта недвижимости»

Обратная связь с потребителем

- Служба качества предприятия
- Минимизация скрытого производства
- Определение несоответствий
- Учет записей
- Корректирующие действия
- Проверки (плановые и повторные)