

Информационные системы по управлению недвижимостью: зарубежный подход к автоматизации

Кузьмина Анастасия Олеговна

*Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова
студент*

Аннотация

В статье рассматривается принцип управления недвижимостью за рубежом и преимущества используемых систем по сравнению с отечественными.

Ключевые слова: Системы управления недвижимостью, ТСЖ

Property Management Systems: foreign approach to automation

Kuzmina Anastasia Olegovna

*Plekhanov Russian University of Economics
student*

Abstract

The article considers the principle of real estate management systems abroad and advantages of foreign systems in comparison with domestic.

Keywords: Property Management Systems, Homeowners Association (HOA)

За рубежом все вопросы в направлении ЖКХ уже давно решены: жители западных стран не сталкиваются с такими проблемами, как регулярные перебои в подаче воды, отключение света и разрушенные дома, за которые никто не несет ответственности. В большинстве зарубежных стран, например, в США управление в сфере ЖКХ рассматривается как отдельный вид предпринимательской деятельности, за которую управляющая организация получает вознаграждение от собственников помещений, а ответственность перед ними за содержание здания несет Объединение (ассоциация, товарищество) Собственников Жилья или Общество Домовладельцев (англ. *Homeowners Association, HOA*) [1].

Очень легко перепутать **Товарищество Собственников Жилья** или **Общество Домовладельцев** (англ. *Homeowners Association, HOA*) с **Управлением Недвижимостью** (англ. *Property Management*): и те, и другие участвуют в управлении жилищными сообществами. Посмотрев краткое описание ТСЖ и Управления Недвижимостью, становится понятно, как различаются функции каждого из них. Во многих случаях эти структуры взаимодействуют друг с другом, но иногда может возникать противоречие.

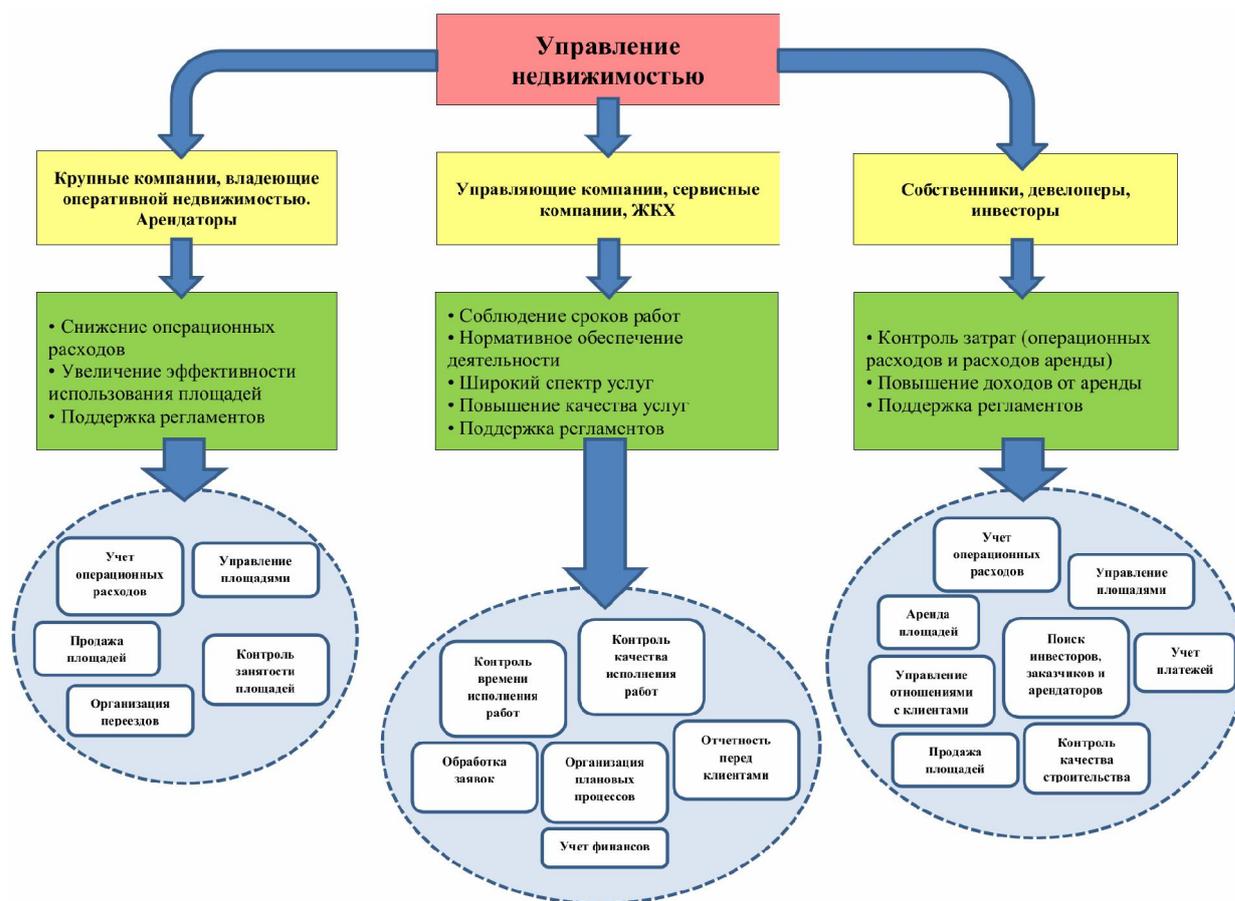


Рисунок 1 – Структура Управления Недвижимостью

Что такое Общества Домовладельцев (ОДВ)?

Соседства, районы и кондоминиумы включают в себя большое число жилых строений, которыми обладают большое число разных владельцев. В то же время, домовладельцам порой приходится делить между собой ответственности за некоторые вещи. Иногда они могут делить даже ожидания того, как их соседи должны следить за своей недвижимостью. Таким образом, эти сообщества формируют **Общества Домовладельцев (ОДВ)**, чтобы создавать, развивать и обеспечивать выполнение правил, которые все домовладельцы обязуются соблюдать.

Согласно Институту Общественных Ассоциаций, более 63 миллионов американцев живут примерно в 320 тыс. подобных ОДВ. Люди, которые относятся к этим организациям, также владеют собственностью в этом обществе. Все члены ОДВ могут предлагать правила и голосовать за них. Но основная ответственность по необходимым мерам для соблюдения этих правил лежит на специально выбранных членах совета ОДВ.

Кроме создания и выполнения правил, в обязанности ОДВ входят:

- Наблюдение за общественными местами, такими как детские площадки или общественные бассейны;
- Регулирование и сбор денег на содержание общественных мест и мер безопасности;
- Формирование бюджетов для вещей, на которые собираются деньги;

- Формирование страховки для общественных мест;
- Наем персонала и подрядчиков;

Разумеется, ОДВ не выполняет все обязанности своими руками. Например, они могут нанять охрану, секретарей и рабочие бригады. В некоторых случаях наблюдение за всем рабочим процессом требует отдельного менеджера по собственности. Для помощи во всех задачах ОДВ нанимают отдельных менеджеров или целые управляющие компании.

Чем в ОДВ занимаются Менеджеры по Собственности?

Существуют две различные ситуации, когда сообщество имеет и менеджеров по недвижимости, и общество домовладельцев одновременно. Более популярен тот, когда управленческая компания работает на ОДВ. В другом случае, владельцы владеют недвижимостью и кондоминиумами, которые включают в себя здания, в которых они сами являются жильцами. Тогда владельцы недвижимости и их менеджеры имеют тот же статус, что и все остальные владельцы. То есть они обязаны соблюдать те же правила ОДВ, живут ли они в доме сами или сдают его.

Менеджеры как наемные рабочие ОДВ. Члены ОДВ могут выступать добровольцами для оказания вклада в их сообщество. Как добровольцы, у них может не хватать времени для наблюдения за всеми ежедневными обязанностями совета. В этом случае ОДВ могут нанять менеджера или управленческую компанию. Обязанности менеджеров варьируются, но могут включать в себя управление персоналом или подрядчиками, взаимодействие и обслуживание обитателей собственности, сбор денег, а также управление в случае чрезвычайных ситуаций. Разумеется, они отвечают напрямую ОДВ.

Менеджеры как владельцы недвижимости в ОДВ. В этом случае менеджерам приходится подчиняться тем же правилам, как и остальным жильцам. Эта ситуация более сложная, потому что арендаторы в данный момент проживают на собственности. Владельцам и жильцам тогда приходится кооперировать, чтобы не мешать друг другу. Менеджеры, ответственные за арендуемое жилье, могут следить за сбором денег, если они просто включены в арендную плату. Однако им все равно приходится следить, чтобы жильцы не нарушали остальные правила. Например, могут существовать различные условия, как следует следить за газоном, убирать мусор, о поведении в общественных местах и так далее. Очень важно включать их в договор с жильцами о выполнении правил ОДВ, и наблюдать за тем, чтобы они с ними были полностью ознакомлены.

За рубежом организации по управлению недвижимостью существуют достаточно давно. Создано большое количество информационных систем, используемых как организациями по управлению недвижимостью, так и собственниками жилья.

К пользователям информационных систем, созданных и используемых за рубежом, относятся собственники недвижимости, менеджеры организации

по управлению недвижимостью, сотрудники организаций, предоставляющих услуги по обслуживанию недвижимости, сотрудники других организаций, например, риэлтерских контор [2].

Взаимодействие менеджеров по недвижимости с жильцами (арендаторами) через систему Управления недвижимостью (*англ. Property Management System*) представлено на рис.2

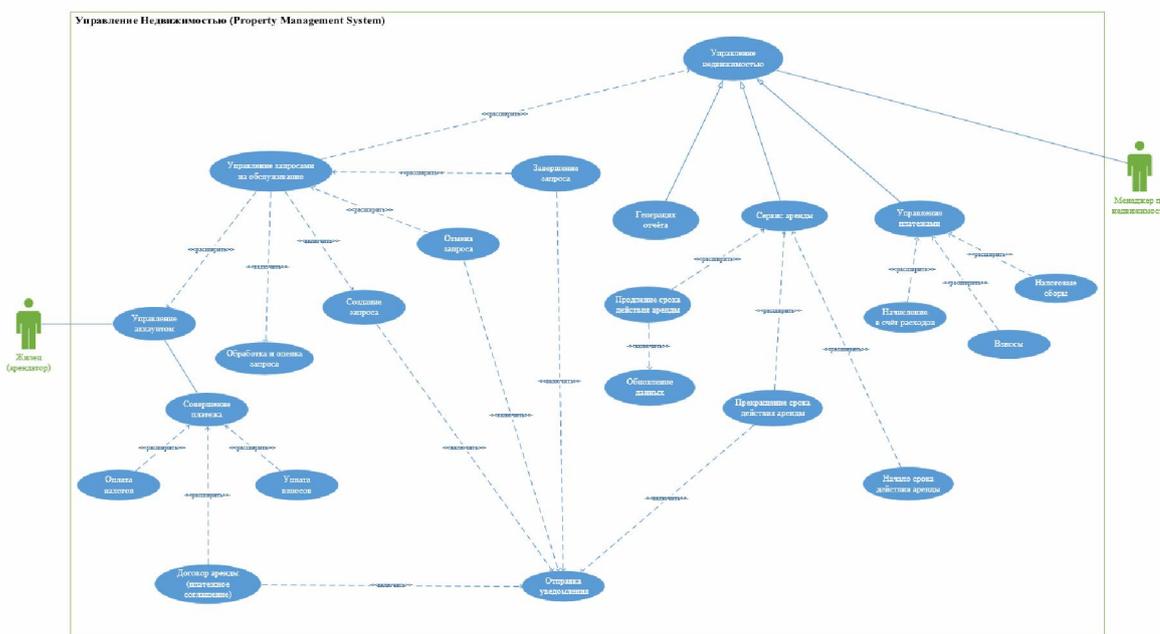


Рисунок 2 - Диаграмма вариантов использования (Use Case)

Анализ зарубежного рынка систем управления недвижимостью

Информационные системы за рубежом имеют явную ориентацию на удобство работы собственников недвижимости и возможность их участия в процессе управления организацией. Условия и традиции управления недвижимостью в России и за рубежом отличаются, поэтому отличаются и функции, которые выполняют информационные системы.

В ряде зарубежных информационных систем по управлению недвижимостью предусматривается использование облачных технологий. Несмотря на постоянное совершенствование отечественных информационных систем в сфере управления ЖКХ, их функциональные возможности все равно отстают от возможностей зарубежных аналогов [3].

Проведя анализ рынка зарубежных систем управления недвижимостью, были найдены 23 информационные системы, удовлетворяющие выбранным критериям:

- назначение системы – сообщества и товарищества собственников жилья (Community/HOA);
- использование облачных технологий (SaaS);
- поддерживаемая операционная система Windows;

Одними из наиболее популярных облачных систем управления недвижимостью (цена, предоставляемые возможности и удобный интерфейс) оказались *Buildium* и *AppFolio Property Manager* (рис.3). Рассмотрим подробно функциональные возможности каждой из них.

Apartment Management Software

The screenshot displays a search results page for apartment management software. At the top, there are navigation tabs for 'Products' and 'Buyer's Guide'. Below this, a filter bar shows '23 systems found' and various filter buttons: 'Property', 'Size', 'Price', 'Ratings', 'Deployment', and 'Platform'. A 'Clear filters' link is also present. The results are sorted by 'Number of Reviews: High to Low'. Two software options are listed:

- Buildium:**
 - Rating: 4.5 stars (263 reviews)
 - Price: \$\$\$\$
 - Recommended: 88%
 - Platforms: Apple, Windows, Linux
 - Deployment: Cloud, On-premise
 - Business Size: S, M, L
 - Learn More >
- AppFolio Property Manager:**
 - Rating: 4.5 stars (119 reviews)
 - Price: \$\$\$\$
 - Recommended: 76%
 - Platforms: Apple, Windows, Linux
 - Deployment: Cloud, On-premise
 - Business Size: S, M, L
 - Learn More >

Рисунок 3 – Обзор зарубежных систем управления недвижимостью

Buildium является веб-решением по управлению собственностью, что позволяет менеджерам недвижимости и жилых ассоциаций получить полный контроль над всеми аспектами своего бизнеса, в том числе циклов аренды, вакантных должностей и технического обслуживания. Система упрощает управление циклом аренды с основными функциями отслеживания полного учета общей бухгалтерской книги, автоматизированной аренды и позднего напоминания плату и отчеты по требованию [4].

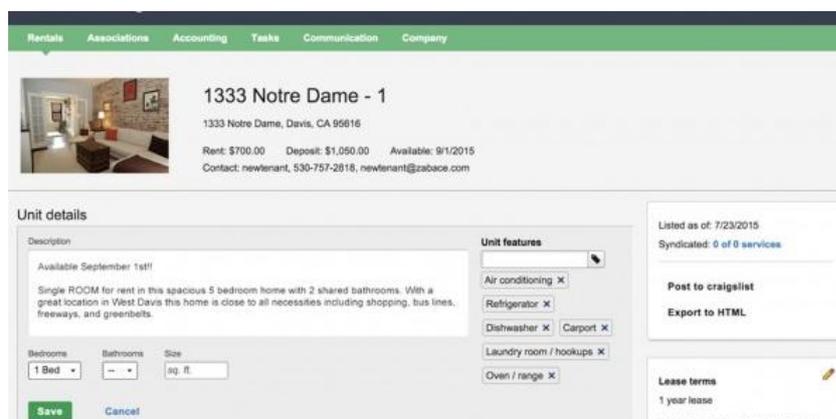


Рисунок 4 – Интерфейс системы управления недвижимостью Buildium

Кроме того, арендный сбор может быть автоматизирован и управляющие недвижимостью могут получить онлайн-платежи с помощью портала Buildium. Арендаторы и владельцы проката могут подавать заявки в

режиме онлайн через арендатора и владельца порталов, а Управляющие Недвижимостью (англ. *Property Managers*) могут превратить эти запросы в рабочие элементы и назначать их руководителей по техническому обслуживанию и сотрудников, использующих мобильное приложение [5].

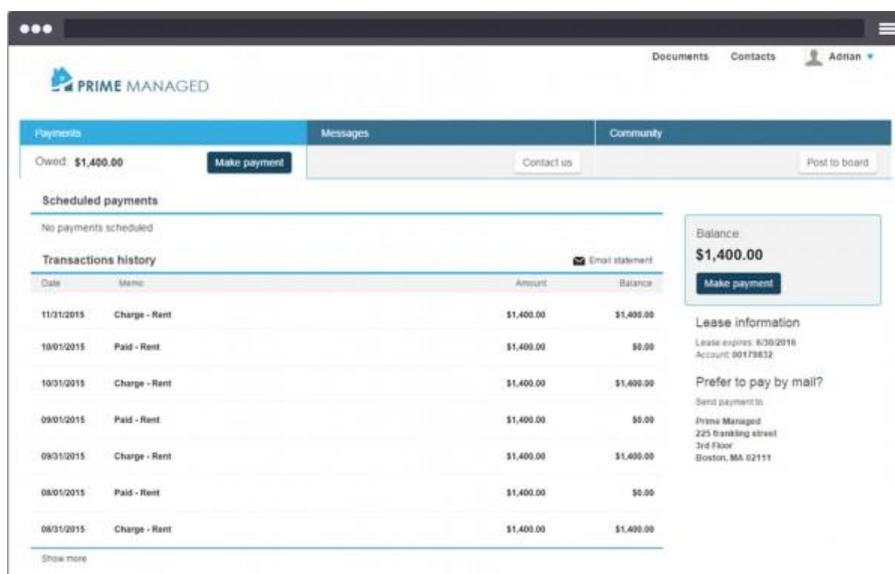


Рисунок 5 – Онлайн-платежи с помощью портала Buildium

AppFolio Property Manager представляет собой веб-систему с учетом и управлением возможностями. Это комплексное решение, которое служит в качестве центрального узла для всех потребностей бизнеса, включая маркетинг, бухгалтерский учет, онлайн-платежи, скрининг аренды заявителя, а также интернет-приложения, интернет-договора аренды и другие ключевые процессы. Пользователи могут размещать вакансии на сотни сайтов в Интернете, в том числе на их собственный сайт, также предоставляется возможность загружать в HTML профессионально отформатированный пакет проводок, который можно распечатать. Автоматическое заполнение договора аренды позволяет потенциальным резидентам поставить цифровую подпись на месте. Система также предлагает комплексную платформу оплаты, которая включает в себя различные варианты оплаты, включая электронный чек, оплату кредитной картой или электронного платежа наличными, позволяя жителям платить за аренду онлайн 24/7 через портал [4; 6].

TENANT SCREENING REPORT

REPORT DATE: 07/07/2013

powered by:  Appfolio
Property Manager

APPLICANT SUMMARY

APPLICANT INFORMATION

NAME	SSN	XXX-XX-8789	✓ VERIFIED
JOHN DOE	DOB	05/17/1961	
	CURRENT ADDRESS	1951 MADISON ST, LARAMIE, WY 82070-6001	
	PREVIOUS ADDRESS	1016 MILL ST, LARAMIE, WY 82072-1848	

CREDIT SUMMARY

FICO Score
535 The credit report includes
3 potentially negative
items.

TRADES	ESTIMATED MONTHLY PAYMENT	DELINQUENCY HISTORY (2 YEAR)	COLLECTION ACCOUNTS
TOTAL 15	\$406	30+ DAYS 10	0
OPEN 0	TOTAL PAST DUE AMOUNT	60+ 10	COLLECTIONS BALANCE
NEGATIVE 3	\$880	90+ 5	\$0

NEGATIVE TRADES SUMMARY (3)

CREDITOR	TYPE	LAST UPDATED	STATUS	HIGH BALANCE	PAST DUE AMOUNT	CURRENT BALANCE
BANK OF AMERICA	Revolving	01/12/2013	Past Due	\$3,173	\$468	\$3,173
BANK OF AMERICA	Revolving	01/27/2013	Past Due	\$2,706	\$289	\$2,706
CHASE	Revolving	02/04/2013	Past Due	\$8,200	\$123	\$1,789

Showing 3 of 3

RENT PAYMENT SUMMARY

 **4** The RentBureau report
includes 4 potentially
negative items.

TOTAL PROPERTIES	PAYMENT HISTORY (2 YEAR)	TOTAL AMOUNT OUTSTANDING
4	On-time 14	\$3,700
TOTAL NEGATIVE ITEMS	Delinquent 2	
4	Write-offs 2	

NEGATIVE TRADES SUMMARY (4)

CREDITOR	DATE	STATUS	TOTAL OUTSTANDING
Apartment Company	03/27/2013	Write-Off	\$500
Compliant Homes of Tomorrow	03/27/2013	Write-Off	\$1,100
Collection Agency Name	03/27/2013	In Collections	\$1,000
Collection Agency Name	03/27/2013	In Collections	\$1,100

Showing 4 of 4

Рисунок 6 – Интерфейс системы Appfolio Property Manager

Заключение

Отдельную большую группу на рынке АСУ для ЖКХ составляет оборудование и программное обеспечение известных зарубежных производителей. Выбор в их пользу может быть обусловлен огромным положительным опытом решения подобных задач в Европе и США, высокой степенью надежности оборудования и положительным имиджем производителя. Однако при всех сильных сторонах импортные решения имеют существенный минус – дороговизну создания и дальнейшего обслуживания проекта. Именно высокая стоимость в ряде случаев сводит на нет все конкурентные преимущества того или иного продукта.

Другой группой является оборудование и программное обеспечение отечественного производства, которое за счет своей низкой цены становится все более конкурентоспособным по сравнению с импортными аналогами. Однако на проверку отечественные решения часто оказываются «сырыми» и не всегда реализованный на данном оборудовании проект оправдывает ожидания заказчика и интегратора.

Большинство отечественных информационных систем в ЖКХ предусматривают установку клиентских приложений непосредственно на компьютеры абонентов. Кроме этого, в большинстве отечественных информационных системах основное внимание уделено автоматизации только рабочих мест технических специалистов (управляющие компании, руководство ТСЖ, паспортные столы, бухгалтерии, аварийные службы). Поэтому необходимо совершенствовать функциональные возможности информационных систем по управления недвижимостью с целью улучшить условия взаимодействия собственников (арендаторов) недвижимости с различными службами.

Как показывает практика, большинство ТСЖ на своих сайтах информацию публикуют либо не полностью, либо не публикуют вовсе. Следовательно, проблема заключается в том, что так и не создано единое информационное пространство, содержащее информационный цифровой контент, удобный как для органов управления, так и для жильцов [7].

В целом, хотелось бы подчеркнуть, что за рубежом все процедуры воздействия на собственность определены в рамках гражданского законодательства. Зарубежные управляющие компании работают в условиях стабильности законодательной базы и экономической ситуации, прозрачности финансовых потоков и форм владения собственностью. В России серьезными проблемами являются отсутствие разработанной законодательной базы, отсутствие единых стандартов ведения бизнеса в российских управляющих компаниях [8].

Библиографический список

1. Попов А.А. Проблемы внедрения государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства // Сб. науч. тр. XVIII Российской научно-практической конференции «Инжиниринг предприятий и управление знаниями (ИП&УЗ–2015)». Т. 1. М., 2015. С. 178-185.
2. Телемтаев М.М., Попов А.А. Совершенствование отечественных информационных систем управления недвижимостью на основе зарубежного опыта // Прикладная информатика. 2012. № 2 (38). С. 18-25.
3. Попов А.А. Использование облачных технологий для формирования инновационной ИТ-инфраструктуры и управления многоквартирными домами // Вестник Тверского государственного университета. Серия: экономика и управление. 2013. № 21. С. 163-176.
4. Property Management Software / [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.softwareadvice.com/property/>
5. Association Management Software: Buildium / [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.buildium.com/portfolios/association-management-software/>
6. Appfolio Property Manager / [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.appfolio.com/hoa-property-management-software>

7. Горбачев Д.В., Хакимова Э.Г. Обзор современных информационных технологий автоматизации деятельности в сфере ЖКХ // Молодой ученый. 2015. №13. С. 33-35.
8. Панова А.В. Анализ зарубежного опыта и возможность его применения в России // Российское предпринимательство. 2007. № 4-1 (88). С. 146-150. — Режим доступа <http://bgscience.ru/lib/2097/>