

Рекомендации

по разработке стандартов качества и сертификации
для управляющих жилой недвижимостью



2019 г.



Повышение эффективности управления жилой недвижимостью - актуальная тема не только для стран Центральной Азии, но и всего постсоветского пространства. Профессиональный квалифицированный управляющий необходим для решения комплексных проблем, связанных с содержанием дома, его ремонтом и энергетической модернизацией. Деятельность управляющего становится из года в год все более сложной, например, ввиду принятия законов об энергоэффективности или в связи с дигитализацией. Однако во многих странах отсутствует признанная и законодательно закреплённая профессия управляющего недвижимостью и отсутствуют минимальные стандарты к его квалификации и образованию, которые требуются для работы по данной профессии.

Одна из задач проекта Pro House состояла в разработке рекомендаций по профессиональному стандарту для управляющего жилой недвижимостью в странах-партнёрах.

Профессиональным стандартом является набор, утвержденных в установленном порядке требований к компетентности работника, которые служат основой для формирования профессиональных квалификаций. В ходе проекта партнёры получили знания и международные ноу-хау по данной теме. Экспертами Европейского образовательного центра экономики жилищного хозяйства и недвижимости (ЕБЦ) в 2018г. были проведены два вебинара и составлен отчёт о стандартах качества и сертификации для управляющих недвижимостью в Германии с рекомендациями странам-партнёрам проекта Pro House, как начать разработку стандартов в своих странах. В Казахстане в начале 2019г. состоялся семинар с участием эксперта из Украины, «Экспертная Межотраслевая Ассоциация Украины» (ЭМАУ). На мероприятии рассматривались вопросы: правила и подходы к разработке профессиональных стандартов; организация работ - утверждение, регистрация и признание профессиональных стандартов заинтересованными сторонами; квалификационные характеристики профессии. Также были затронуты темы, тесно связанные с разработкой стандартов: система подготовки и переподготовки кадров; формирование системы независимого оценивания, профессиональной аттестации аттестации «управляющих жилой недвижимостью». После семинара партнёрам проекта Pro House был предоставлен отчет от ЭМАУ с основными методическими указаниями по разработке профессиональных стандартов для сферы управления жилой недвижимостью.

Данная публикация резюмирует проведенную работу и послужит ассоциациям из Казахстана и Узбекистана, активно работающим в проекте Pro House, основой для успешного внедрения стандартов квалификации управляющих жилой недвижимостью в этих странах, включение их в повестку дня законодателя и организации политического дискурса по этой теме.

СОСТАВИТЕЛИ:

Разработка стандартов качества и сертификации для управляющих жилой собственностью – опыт Германии

Сусанна Юранек
Европейский образовательный центр
экономики жилищного хозяйства и недвижимости (ЕБЦ),
г. Бохум, Германия

«Дорожная карта» для разработки профессиональных стандартов для управляющих жильём - опыт Украины

Ольга Максименко
Экспертная Межотраслевая
Ассоциация Украины (ЭМАУ),
г. Киев, Украина

РЕДАКЦИЯ:

Инициатива «Жилищное хозяйство в Восточной Европе» (ИВО),
г. Берлин, Германия

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Рекомендации для Казахстана и Узбекистана - стандарты качества и сертификации управляющих жилой собственностью	2
2. Разработка стандартов качества и сертификации для управляющих жилой собственностью – опыт Германии	4
2.1 Европейский образовательный центр экономики жилищного хозяйства и недвижимости (ЕБЦ), г. Бохум, Германия	4
2.2 Исходное положение до 2018 г. Отсутствие минимальных стандартов	6
2.3 Дискуссия о введении условий допуска и их законодательное закрепление	8
2.4 Образовательные стандарты для управляющих жильем?	9
2.5 Обеспечение качества образования – международный стандарт ISO 29990	12
2.6 Доработка образовательных стандартов – компетентный управляющий	13
2.7 Выводы.....	15
3. «Дорожная карта» для разработки профессиональных стандартов для управляющих жильём - опыт Украины	16
3.1 Экспертная Межотраслевая Ассоциация Украины (ЭМАУ).....	16
3.2 Формирование института профессионального управляющего жилой недвижимостью как обеспечение защиты прав потребителя в сфере жилищно-коммунальных услуг	18
3.3 Основные понятия, структура и взаимосвязь элементов системы независимого оценивания «менеджеров (управляющих) жилой недвижимостью».....	19
3.4 Профессиональные стандарты как базовый элемент системы квалификаций.....	22
3.5 Подходы к формированию системы независимого оценивания (профессиональной аттестации) «менеджеров (управляющих) жилой недвижимостью».....	25

1. Рекомендации для Казахстана и Узбекистана - стандарты качества и сертификации управляющих жилой собственностью

Основываясь на опыте Германии, можно сформулировать некоторые рекомендации для Казахстана и Узбекистана. Чтобы установить стандарты качества в сфере управления жильем в стране, важно, чтобы данная отрасль экономики стала активной. Для этого необходимо, чтобы представители данной отрасли организовывались в ассоциации и могли эффективно формулировать свои интересы в диалоге с политиками.

Не рекомендуется пассивно ждать, пока политические деятели займутся решением данной проблемы, и будет официально утверждена обновленная законодательная база. Во-первых, неясно, когда это произойдет и произойдет ли вообще, во-вторых, политики и сотрудники министерств, как правило, не являются экспертами в области управления жильем. Разработанный ими законопроект и впоследствии принятый закон может, таким образом, не учитывать потребности отрасли и не быть эффективным с точки зрения содержания. Закон, который существует исключительно на бумаге, но который не применяется и не реализуется, никоим образом не будет способствовать улучшению качества управления жильем.

Чтобы предотвратить такое развитие событий, ассоциации должны начать активно себя проявлять в своей отрасли. *Первый шаг* заключается в установлении своих собственных потребностей и *определении квалификаций и характеристик*, которыми должен обладать компетентный управляющий. В качестве образца может быть использована немецкая модель компетенций управляющих недвижимостью, которая была разработана Европейским образовательным центром, EBZ, г. Бохум (см. отчет «Разработка стандартов качества и сертификации для управляющих жилой недвижимостью - опыт Германии»). Тем не менее, данная модель может и должна быть поставлена под вопрос, дополнена и адаптирована к ситуации в Казахстане и Узбекистане, что позволит разработать собственную модель компетенций для управляющих жилой недвижимостью, которая будет учитывать потребности страны. В идеале, в этот процесс должны быть вовлечены все заинтересованные стороны в секторе управления жилой недвижимостью, включая собственников жилья. Это позволит разработать такую модель, которая будет создана с учетом профессионального мнения экспертов с опорой на интересы всех задействованных сторон.

Теперь, когда получен ответ на вопрос о квалификациях управляющего, ассоциации должны *разработать стратегию успешного внедрения минимальных стандартов квалификации управляющих жилой недвижимостью* в политический дискурс и включить их в повестку дня законодателя. Когда политики воспримут данную инициативу, ассоциации должны будут оказывать необходимое техническое консультирование и по возможности доносить соответствующую информацию до политиков и сотрудников министерств. Только таким образом законодательная инициатива может получить правильное содержательное наполнение, поскольку политики и государственные служащие, как правило, не являются экспертами в описываемой теме.

Как показывает опыт Германии, политические процессы могут отнять много времени и не всегда сразу дают идеальный результат, несмотря на все усилия ассоциаций по внесению своего вклада в развитие отрасли. Поэтому особенно важно, чтобы *отрасль, согласовав модель компетенций управляющего, начала ее самостоятельно применять* параллельно с усилиями по формулированию законодательных требований. Здесь следует, прежде всего, если это необходимо – в сотрудничестве с образовательными учреждениями, *разработать программы*

по повышению квалификации управляющих, которые отвечали бы требованиям модели компетенций, и предлагать соответствующие курсы и обучающие мероприятия. Имеет смысл проводить независимую сертификацию данных образовательных мер в соответствии с национальными или международными стандартами, поскольку это поможет выстроить доверие и прозрачность и обеспечит высокий уровень качества обучающих мероприятий.

В тоже время, очень важно проинформировать всех заинтересованных участников рынка управления жилой недвижимостью о существовании модели компетенций и возможностях по приобретению соответствующей квалификации. Это позволит пробудить их заинтересованность в квалифицированном персонале, даже если поначалу этот процесс не будет легким. Соответствующие пожелания и требования к квалификации могут не в последнюю очередь формулировать и сами собственники жилья, которые станут все активнее добиваться профессионального управления их собственностью по мере осознания ими важности иметь компетентного управляющего.

2. Разработка стандартов качества и сертификации для управляющих жилой собственностью – опыт Германии

2.1 Европейский образовательный центр экономики жилищного хозяйства и недвижимости (ЕБЦ), г. Бохум, Германия

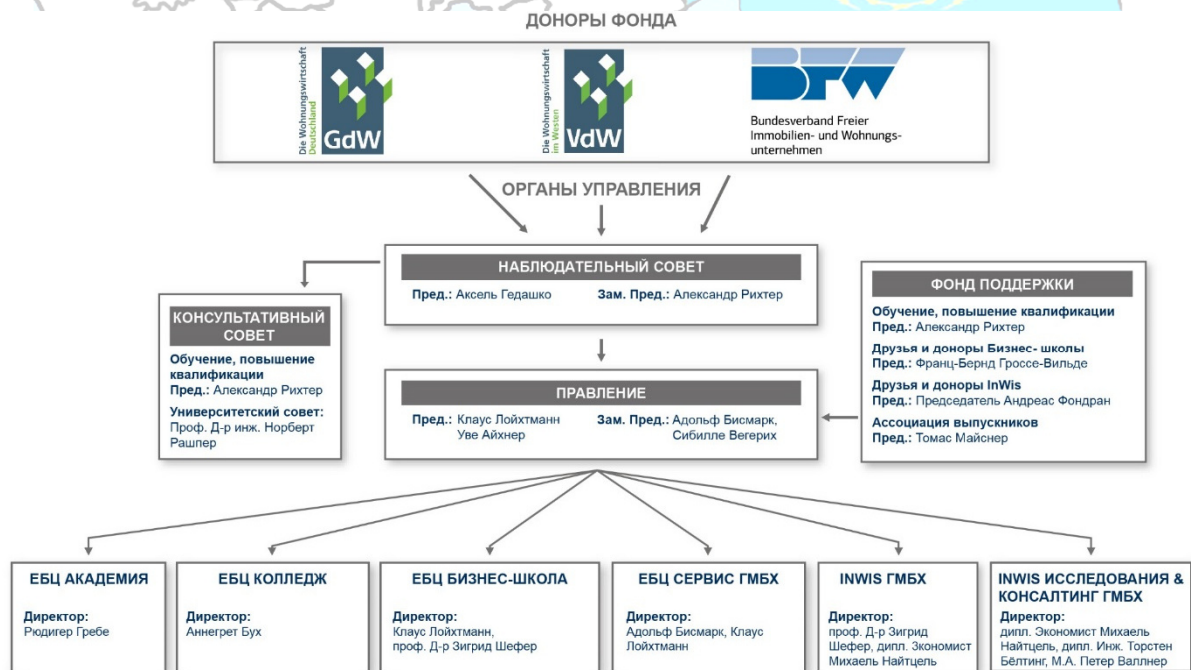


Рис. 1: Профессиональные союзы по управлению недвижимостью в Германии

Пояснения к Рис. 1:

- GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen – ГдВ** Федеральный Союз немецких жилищных компаний и компаний недвижимости Его члены: около 3.000 жилищных компаний – в основном городские, земельные и федеральные компании, а также входят жилищные кооперативы, частные компании

Члены ГдВ организованы в 15 региональных ассоциациях, управляют около 6 миллионами квартирами, где проживает более 13 миллионов жильцов, а также управляют почти 30 % наёмного жилья в Германии
- VdW Wohnungswirtschaft im Westen – ФдВ** Союз немецких жилищных компаний и компаний недвижимости на Западе

Члены ФдВ организованы в региональные ассоциации с западной части Германии, в которые входят в основном городские, земельные жилищные компании
- BfW Bundesverband Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen - БфВ** Федеральный Союз частных компаний, управляющих жилой и нежилой недвижимостью

Ассоциация среднего бизнеса в области недвижимости с 1946 г. Это ассоциация действует как на федеральном, так и на земельных уровнях. Заказчики и разработчики строительных проектов, управляющие недвижимостью, управляющие объединениями собственников жилья,

проектировщики и поставщики услуг в области жилья представляют состав членов БдФ.

основали Фонд, целью которого является:

Содействие образованию, повышению квалификации, переподготовке кадров, высшему образованию и науке в сфере жилищного хозяйства, недвижимости и ипотечного кредитования. Фонд поддерживает образовательные структуры ЕБЦ / EBZ (см. Рис. 1 и Рис. 2)



ОБУЧЕНИЕ	ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ		ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ	НАУЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ/ КОНСАЛТИНГ
<p>Специалист по недвижимости</p> <p>Экзамен в Бохуме и дополнительные предложения от Профшколы</p> <p>Сертифицированный экономист</p> <p>Ассистент по недвижимости</p>	<p>СПЕЦИАЛЬНОСТЬ ЗАОЧНАЯ СПЕЦИАЛЬНОСТЬ</p> <p>СЕМИНАРЫ ВЕБИНАРЫ РАБОЧИЕ ГРУППЫ ЗАСЕДАНИЯ</p> <p>ФОРУМЫ ДЛЯ РУКОВОДСТВА</p> <p>СЕМИНАРЫ ДЛЯ ФИРМ/КОНСАЛТИНГ</p>	<p>Специалист по недвижимости</p> <p>Экономист по недвижимости (ИНК) – также в рамках дистанционного обучения</p> <p>Управляющий недвижимостью для ТСЖ</p> <p>Сертифицированный управляющий (ЕБЦ) недвижимостью Бухгалтер (ЕБЦ) Маклер по недвижимости (ИНК)</p>	<p>M.Sc. Разработка проектов</p> <p>M.A. Управление недвижимостью (магистратура) Также заочно: M.A. Управление недвижимостью Дистанц. обучение</p> <p>V.A. Управление недвижимостью (бакалавриат) Также заочно: V.A. Управление недвижимостью Дистанц. обучение</p> <p>V.A. Бизнес-администрирование</p>	<p>Анализ рынка и местности</p> <p>Исследования рынка и мнений</p> <p>Жильё для пожилых людей</p> <p>Консалтинг в коммунальной сфере: Жилищная и социальная политика</p> <p>Оценка рынка недвижимости, стоимости аренды</p> <p>Развитие жилых кварталов</p> <p>Дигитализация</p> <p>Оценка услуг</p> <p>Научная библиотека</p>
<p>ДНЕВНОЙ ЦЕНТР</p> <p>ЕБЦ СЕРВИС ГМБХ – ГОСТИНИЦА, РЕСТОРАН, КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ</p>				

Рис. 2: Обучающие структуры Европейского образовательного центра ЕБЦ / Europäisches Bildungszentrum EBZ

Пояснения к Рис. 2.

- EBZ Berufskollig – ЕБЦ Колледж
- EBZ Akademie – ЕБЦ Академия
- ebz business shool – University of Applied Sciences – ЕБЦ Бизнес-школа – Университет прикладных наук
- INVIS GmbH / INVIS Consulting und Forschung– INVIS консалтинг и исследования ГМБХ

Европейский образовательный центр экономики жилищного хозяйства и недвижимости (ЕБЦ) – одно из крупнейших образовательных учреждений, специализирующееся на обучении специалистов в области жилищного хозяйства и недвижимости. ЕБЦ был образован в 1957 году. EBZ кооперирует с тремя государственными высшими учебными заведениями (Рур университет Бохум, Высшая школа в Гельсенкирхен, Высшая школа в Дюссельдорфе).

В EBZ активно ведётся преподавание по многим учебным специальностям как при обучении на бакалавра, так и на мастер-класса. В ЕБЦ насчитывается около 2410 учащихся (данные 2018 г.: 1400 – профессиональное обучение; 1000 студентов, а также 200 доцентов, которые удовлетворяют потребность всех областей жилищного хозяйства и недвижимости (управление, экономика и организация производства, финансирование, маркетинг, менеджмент зданий,

эксплуатация зданий, технический уход, модернизация, санация, новостройки, развитие городов, приватизация, социальный менеджмент итд.)).

INVIS Институт жилищного хозяйства, недвижимости, регионального и городского развития при университете Рур-Бохум – является дочерней организацией EBZ. Этот институт признан при университете как научно-исследовательский институт. ИнВИС основан в 1994 году. Его преподавательский состав насчитывает 25 сотрудников различных дисциплин (экономика народного хозяйства, экономика и организация производства, социология, политология, география, планирование территорий, архитектура).

INVIS консультирует и поддерживает частные и государственные предприятия жилищного хозяйства и рынка недвижимости, а также министерства, городские управления и некоммерческие учреждения. ИнВИС участвует также в исследовательских проектах из всех областей жилищного хозяйства и недвижимости (например, проводит анализ, рынка жилья, менеджмент по расходам предприятия итд.)

2.2 Исходное положение до 2018 г. Отсутствие минимальных стандартов

Несмотря на то, что более половины¹ населения проживает в арендном жилье, жилая собственность в Германии играет большую общественную и социальную роль. Она дает возможность для людей выстроить свое благосостояние и таким образом является важным компонентом частных накоплений на собственную старость, потому что в эпоху экономических и валютных кризисов инвестиции в жилье считаются надежным вложением денег.² Таким образом, примерно половина имущества частных домохозяйств вложена в недвижимость.³

На данный момент в Германии есть свыше 9 миллионов единиц жилья, находящихся в собственности,⁴ доверительное управление которыми осуществляют управляющие недвижимостью. Тем самым они несут огромную ответственность за имущество и накопления людей на старость. §27 Закона о жилой собственности регулирует задачи и полномочия управляющего. Он несет ответственность за техническое, коммерческое и организационное управление (см. рис. 1). Однако вплоть до недавнего времени в законе не были определены никакие минимальные требования к квалификации управляющего. Разрешение на право заниматься данной деятельностью мог в принципе получить любой, единственным требованием были надежность и упорядоченные имущественные отношения.

Такая ситуация не соответствует большой общественной важности профессионального управления недвижимостью, в частности учитывая тот факт, что требования к деятельности управляющего недвижимостью за прошедшие годы постоянно возрастали. Например, ему нужно соблюдать более 60 законов и постановлений⁵, а также постоянно быть в курсе непрерывно меняющегося законодательства и правоприменительной практики. Деятельность управляющего становится все более сложной, например, в виду принятия законов об энергоэффективности или в связи с дигитализацией, однако отсутствует признанная и законодательно закрепленная профессия управляющего недвижимостью и отсутствуют минимальные стандарты к его квалификации и образованию, которые требуются для работы по данной профессии.

¹ В 2014 г. 54,6% немцев проживали в арендном жилье, в то время как 45,4% граждан имели жилье в собственности (Ср. Housing Europe, The State of Housing in the EU, Brüssel: 2017, S.68).

² Ср. DDIV, Zugangsvoraussetzungen für Immobilienverwalter schaffen, Berlin: 2013, S. 9.

³ Ср. ebd. S. 11.

⁴ Ср. DDIV, 6. DDIV Branchenbarometer, Berlin: 2018, S. 7.

⁵ Ср. Herbst, Maren, Ergebnisse des 6. DDIV-Branchenbarometers, Teil 2 – Zahl der Mitarbeiter steigt, in: ivv immobilien vermieten & verwalten, Nr.10, 2018, S. 20.

Практика также показывает, что многие управляющие недвижимостью пришли в данную сферу из других областей и не обладают специализированным образованием или профессиональной подготовкой в сфере недвижимости. Это касается, в частности, малых управляющих компаний, где более половины сотрудников, отвечающих за объекты, пришли в данную сферу из других отраслей.⁶

Последствием отсутствия законодательных требований являются частые юридические споры, а также некачественный менеджмент и злоупотребление доверием. Пострадавшей стороной в этом случае являются собственники жилья, которые теряют вложенные в недвижимость средства и вынуждены смириться с тем фактом, что их недвижимость теряет свою ценность. Индикаторами недостаточного качества управления являются также частая смена управляющего и неплатежеспособность управляющих компаний, даже если отсутствуют надежные сведения о причинах данных явлений.⁷

Обзор сфер деятельности управляющего недвижимостью

Коммерческая ответственность	Техническая ответственность	Правовая ответственность	Организационная ответственность
<ul style="list-style-type: none"> - Составление / проверка хозяйственного плана - Инкассо, планирование ликвидации, рентабельность, отчетность перед собственниками - Отчеты, включая проверку счетов и финансовых подтверждающих документов - Бухгалтерия / проверка всех поступивших и потраченных денег - Распоряжение по осуществлению платежей - Ежемесячные коммунальные платежи, включая формирование ежемесячных заданных сумм к оплате и предупреждение должников 	<ul style="list-style-type: none"> - Снабжение ресурсами и утилизация отходов - Измерение показателей потребления (отопление, вода, электричество) - Консультирование, инициирование и сопровождение текущего и капитального ремонта, услуг ремесленников и иных поставщиков (ценовой запрос, тендер, сопоставление цен, выдача заказа, контроль счетов, жалобы на дефекты, затребование гарантийных обязательств) - Контроль объекта, сопровождение строительства, энергетическое консультирование (санация, модернизация) 	<ul style="list-style-type: none"> - Юридическое представление интересов совместного домовладения - Соблюдение всех правовых и налоговых рамок условий и предписаний (включая Трудовой кодекс, Германское гражданское уложение и Закон о жилой собственности, земельные строительные нормы, распоряжение о безопасности на производстве, распоряжение о расходах на отопление, распоряжение об отопительной технике и открытом огне и т. п.) - Переговоры с госслужбами и получение государственных разрешений - Заключение и проверка договоров 	<ul style="list-style-type: none"> - Подготовка приглашений, подготовка и проведение собрания собственников - Составление протоколов решений и протоколов собраний; фиксация принятых решений - Составление правил внутреннего распорядка и меры по их соблюдению - Циркулярные письма и объявления с информацией - Консультирование и информирование - Судебные действия за пределами здания суда - Беседы с выступлениями - Переписка с собственниками, арендаторами, властями, хаусмастерами, поставщиками услуг и товаров

⁶ Ср. DDIV, 6. DDIV Branchenbarometer, Berlin: 2018, S. 49. Таким образом, только 38% лиц, ответственных за объекты и 39% директоров в опрошенных предприятиях, обслуживающих менее 400 единиц жилья и 48% лиц, ответственных за объекты и 51% директоров в предприятиях, обслуживающих от 400 до 999 единиц жилья, обладают профессиональной подготовкой или университетским образованием по теме недвижимости.

⁷ Ср. DDIV, Zugangsvoraussetzungen für Immobilienverwalter schaffen, Berlin: 2013, S. 22.

<ul style="list-style-type: none"> - Управление жиросчетом, накопительным счетом и долгосрочным счетом - Подсчет и сбор согласованных особых платежей - Выплата заработной платы, включая ведение расчетных книг, уплату налога на заработную плату, социальные отчисления и т. п. - Оповещение финансовой службы, медицинской и социальной страховой компании и союза предпринимателей - Содействие при продаже жилья 	<ul style="list-style-type: none"> - Соблюдение, подготовка и проведение технических проверок безопасности - Обработка основных заказов и оповещение об ущербе в страховых случаях - Сопровождение устранения ущерба, выполняемого ремесленниками - Привлечение и сопровождение экспертов - Разработка пользовательских концепций 	<ul style="list-style-type: none"> (страховых, договоров об обслуживании) - Подача жалоб при задолженности по оплате - Содействие при судебных делах, жалобах о принятых решениях или размере квартирной платы - Представление интересов перед / с адвокатами и в суде - Юридические услуги в соответствии с §5 Закона о юридических услугах - Постоянная переподготовка и повышение квалификации по теме изменения законодательства и актуальной судебной практики 	<ul style="list-style-type: none"> - Смена арендатора квартиры - Менеджмент встреч - Управление жалобами - Обучение персонала
---	--	---	---

Таб. 1: Обзор сфер деятельности управляющего недвижимостью, Координирующий союз DDIV, создание условий доступа к профессиональной деятельности для управляющих недвижимостью (Zugangsvoraussetzungen für Immobilienverwalter schaffen), Берлин: 2013, с. 18.

Несмотря на отсутствие законодательных предписаний, политики часто не видели оснований для действия и все шаги по приобретению управляющими соответствующей квалификации перепоручали отрасли и самим задействованным лицам.⁸ В то же время отсутствуют единые стандарты для подготовки, переподготовки и повышения квалификации. В период с 1993 по 2009 г. существовала программа переквалификации по специальности "Профессиональный управляющий жилой собственностью", однако из-за нехватки обучающихся данная программа была прекращена.⁹ Это была единственная программа обучения управляющих жилой собственностью в Германии, все другие программы обучения и повышения квалификации затрагивают общие вопросы экономики недвижимости для разных профессиональных групп, например, подготовка по специальности "Коммерческая деятельность в сфере недвижимости" или переквалификация по специальности "Специалист в области недвижимости". Ответственными структурами за подготовку по данным направлениям являются торгово-промышленные палаты (ТПП) как профессиональные корпорации публичного права.

2.3 Дискуссия о введении условий допуска и их законодательное закрепление

В то время как отраслевые ассоциации, такие как Координирующий союз немецких земельных ассоциаций сервисных компаний (DDIV) уже давно требуют введения условий для осуществления профессиональной деятельности в сфере управления недвижимостью, а также признания единого профессионального стандарта, данная тема была воспринята политиками лишь после парламентских выборов 2013 г. Введение набора минимальных квалификаций и обязательство по страхованию для управляющих было включено в коалиционный договор

⁸ Ср. ebd. S. 23.

⁹ Ср. ebd. Лишь 128 человек успешно завершили курс повышения квалификации.

нового федерального правительства.¹⁰ В 2015 г. был представлен ориентировочный проект федерального министерства экономики и энергетики для принятия соответствующего закона. В проекте в качестве условия для осуществления деятельности по управлению недвижимостью были предусмотрены доказательство компетенции, надежность, урегулированные имущественные отношения и обязательное страхование ответственности при имущественном ущербе. В качестве квалификации для доказательства компетенции признавались дипломы, сертификаты и свидетельства частных обучающих центров. По принципу "стреляного воробья" те управляющие, которые уже самостоятельно выполняли профессиональную деятельность в течение шести лет, освобождались от необходимости доказывать свою компетенцию.¹¹

На протяжении года данный проект закона не обрабатывался в рамках законодательной деятельности. Лишь в августе 2017 года правительство признало данный проект законопроектом, внося в него небольшие изменения, а именно в Положение о предпринимательской деятельности была добавлена обязанность на получение разрешения для управляющих и маклеров. Однако после первого чтения и последующих дебатов в бундестаге до середины 2017 года в законопроект были внесены некоторые серьезные изменения.¹² Обязательство по доказательству своей компетенции было отменено. Вместо этого была определена обязанность по повышению квалификации в течение не менее 20 часов каждые три года. Кроме этого, управляющие обязаны информировать потребителей и заказчиков о завершении курсов по повышению квалификации. В качестве предпосылки для разрешения на осуществление деятельности по управлению недвижимостью определяются надежность, урегулированные имущественные отношения и договор страхования ответственности на случай наступления имущественного ущерба. Данный закон принят в июне 2017 года в Бундестаге (нижняя палата парламента), в апреле 2018 года он утвержден Бундесратом (верхней палатой парламента) и 1 августа 2018 года вступил в силу.

Таким образом, в Германии впервые возникли условия допуска к деятельности по профессиональному управлению недвижимостью. Однако для этого по-прежнему нет необходимости обладать минимальной квалификацией. Обязанность повышения квалификации в течение 20 часов каждые три года является крайне недостаточной мерой, если отсутствует базовая квалификация; такая мера не может заменить собой доказательство компетенции. Закон, таким образом, не является достаточной гарантией качества управления жилой недвижимостью. Это значит, что задача повышения уровня качества управления недвижимостью по-прежнему поручена самой отрасли.

2.4 Образовательные стандарты для управляющих жильем?

Для того, чтобы определить образовательные стандарты для управляющих недвижимостью, законодательно предписанная обязанность по повышению квалификации может послужить источником важной информации, так как определяются также содержательные требования к программе повышения квалификации и описываются те темы, которыми должен владеть управляющий. Сюда относятся основы экономики недвижимости, юридические основы, основы коммерческой деятельности, управление объектами жилой собственности, управление арендными объектами, технические основы управления недвижимостью, совокупность правовых норм, регулирующих ведение конкурентной борьбы и защита прав потребителей.

¹⁰ Cp. „DDIV sieht Verhandlungsergebnis zum Koalitionsvertrag gespalten“, 27.11.2013, <https://ddiv.de/hp829/DDIV-sieht-Verhandlungsergebnis-zum-Koalitionsvertrag-gespalten.htm> (дата доступа: 13.11.2018).

¹¹ Cp. „BMWi legt Referentenentwurf zur Berufszulassungsregelung für Immobilienverwalter vor“, 16.07.2015, <https://ddiv.de/hp18287/BMWi-legt-Referentenentwurf-zur-Berufszulassungsregelung-fuer-Immobilienverwalter-vor.htm> (дата доступа: 13.11.2018).

¹² Cp. „Gesetz zu Berufszugangsvoraussetzungen auf der Zielgeraden“, 13.06.2017, <https://ddiv.de/hp58736/Gesetz-zu-Berufszugangsvoraussetzungen-auf-der-Zielgeraden.htm> (дата доступа: 13.11.2018).

Полный обзор тем и подтем представлен в таб. 2. Данный тематический канон может быть интерпретирован как образовательный стандарт, даже если он изначально был определен лишь в рамках обязательства по повышению квалификации.

<p>1. Основы экономики недвижимости</p> <p>1.1 Жизненный цикл объекта недвижимости</p> <p>1.2 Различия: менеджмент сооружений – менеджмент зданий</p> <p>1.3 Планы зданий, строительные чертежи и описание строительства</p> <p>1.4 Ключевые виды страховых договоров в сфере недвижимости</p> <p>1.5 Экологические и энергетические темы в сфере недвижимости</p>	<p>2. Правовые основы</p> <p>2.1 Гражданский кодекс</p> <p>2.1.1 Общее договорное право</p> <p>2.1.2 Арендное право</p> <p>2.1.3 Трудовые договоры</p> <p>2.1.4 Право на земельные участки</p> <p>2.2 Поземельные книги</p> <p>2.3 Закон о жилой собственности</p> <p>2.4 Закон о юридических услугах</p> <p>2.5 Целевое отчуждение</p> <p>2.6 Распоряжение о маклерах и застройщиках</p> <p>2.7 Обязанности управляющего по информированию</p> <p>2.7.1 Распоряжение об оказываемых услугах и обязанностях по информированию о них</p> <p>2.7.2 Закон об электронных средствах связи и медиа</p> <p>2.7.3 Распоряжение об указании цены</p> <p>2.7.4 Распоряжение о сбережении энергии</p>
<p>3. Основы коммерческой деятельности</p> <p>3.1 Общие основы коммерческой деятельности</p> <p>3.1.1 Основы должного ведения бухгалтерии</p> <p>3.1.2 Внешняя и внутренняя отчетность</p> <p>3.2 Специальные основы коммерческой деятельности управляющего недвижимостью</p> <p>3.2.1 Особые платежи / отчисления на ремонт</p> <p>3.2.2 Составление годового отчета и хозяйственного плана</p> <p>3.2.3 Квартирная плата, вынесение предупреждений</p> <p>3.3 Специальные основы коммерческой деятельности управляющего арендной недвижимостью</p> <p>3.3.1 Отчетность</p> <p>3.3.2 Управление счетами</p> <p>3.3.3 Ведение хозяйства</p>	<p>4. Управление объектами жилой собственности</p> <p>4.1 Обоснование жилой и долевой собственности</p> <p>4.2 Декларация о разделении общей собственности и правила совместного пользования общей собственностью</p> <p>4.3 Права и обязанности собственников жилья</p> <p>4.4 Обязанности управляющего жилой собственностью</p> <p>4.4.1 Проведение собраний собственников</p> <p>4.4.2 Принятие решений</p> <p>4.4.3 Реализация решений собраний собственников</p> <p>4.5 Прочие задачи управляющего жилой собственностью</p> <p>4.5.1 Заказ управляющего, договор с управляющим</p> <p>4.5.2 Управляющий совет</p> <p>4.5.3 Управление конфликтами и жалобами, социальный менеджмент</p> <p>4.6 Менеджмент объектов</p>
<p>5. Управление арендными объектами</p> <p>5.1 Ведение хозяйства на арендных объектах</p> <p>5.2 Задачи управляющего арендной недвижимостью</p> <p>5.3 Управление конфликтами и жалобами, социальный менеджмент</p> <p>5.4 Менеджмент объектов</p>	<p>6. Технические основы управления недвижимостью</p> <p>6.1 Строительные материалы и технология их производства</p> <p>6.2 Домовая техника</p> <p>6.3 Распознавание дефектов</p> <p>6.4 Обязательство по страховой защите</p> <p>6.5 Планирование текущего и капитального ремонта, планирование ремонтных работ, модернизирующий ремонт</p> <p>6.6 Энергетическая санация зданий и модернизация</p>

	<p>6.7 Реконструкция в интересах пожилых людей и создание безбарьерной среды 6.8 Использование грантов; привлечение проектных финансовых средств 6.9 Документация</p> 
<p>7. Совокупность правовых норы, регулирующих ведение конкурентной борьбы 8.1.1 Общие принципы ведения конкурентной борьбы 8.1.2 Недопустимая реклама</p>	<p>9. Защита прав потребителей 9.1.1 Основы защиты прав потребителей 9.1.2 Третейские суды 9.1.3 Защита данных</p>

Таб. 2: Содержательные требования к повышению квалификации управляющих жилой недвижимостью в соответствии с положениями пункта 4 предложения 1 абзаца 1 § 34с Положения о предпринимательской деятельности (собственное изображение)

Чтобы обеспечить высокое качество при обучении управляющих, важно помнить не только о содержании учебных курсов, но и о качестве самих обучающих мероприятий. На непрозрачном рынке, на котором действуют также многие частные поставщики образовательных услуг, очень важно выбирать серьезный учебный центр, который сможет гарантировать обучение на высоком уровне. Поэтому закон, помимо содержательных требований, выдвигает также базовые требования к качеству мероприятий по повышению квалификации. Сюда относятся планирование, систематическая организация, а также обеспечение качества проведения обучающих мероприятий (см. таб. 3).

<p>1. Планирование 1.1 Мероприятие сопряжено с временными рамками своего проведения. 1.2 Мероприятие описано в форме, понятной для участников. 1.3 Мероприятие предполагает обоснованное планирование конкретных шагов, исходя из которого осуществляется реализация мероприятия.</p>
<p>2. Систематическая организация 2.1 Участники накануне проведения мероприятия получают информацию либо приглашение в текстовой форме. 2.2 Информация либо приглашение должны содержать описание обучающего мероприятия, из которого собственники могут получить сведения касательно приобретаемых навыков и об объеме мероприятия в академических часах. 2.3 Присутствие участника на мероприятии в обязательном порядке фиксируется лицом, проводящим обучающее мероприятие. Данная информация архивируется таким образом, чтобы она потом могла быть доступна. То же самое касается форм обучения, предполагающих самоуправляемое обучение, смешанное обучение или электронное обучение. При самоуправляемом обучении необходимо обеспечить контроль успешности обучающегося.</p>
<p>3. Обеспечение качества проведения мероприятий по повышению квалификации 3.1 Те лица, которые проводят обучающее мероприятие, должны соответствовать профилю требований. 3.2 Систематические процессы обеспечивают соблюдение данных требований.</p>

Таб. 3: Требования к качеству мероприятия по повышению квалификации в соответствии с пунктом 4 предложения 1 абзаца 1 § 34с Положения о предпринимательской деятельности (собственное изображение).

Законодательно установленные требования к качеству мероприятий по повышению квалификации для управляющих недвижимостью необходимо, однако, рассматривать как минимальные стандарты. Для профессиональных обучающих центров рекомендуется более расширенный менеджмент качества образовательных услуг.

2.5 Обеспечение качества образования – международный стандарт ISO 29990

При создании международной нормы ISO 29990 в 2010-м году впервые была разработана общая модель качества для поставщиков услуг в сфере образования, организующих мероприятия по обучению и повышению квалификации. Менеджмент качества до этого регулировался стандартом ISO 9001, который, однако, в первую очередь ориентируется на промышленность. Стандарт ISO 29990, напротив, специализируется на обучающих услугах и тем самым адаптирован к процессам в обучающих учреждениях. Знак качества для обучающих мероприятий имеет много преимуществ: он повышает качество, прозрачность и сопоставимость мероприятий по повышению квалификации и помогает заинтересованным лицам ориентироваться на непрозрачном рынке. Поставщики образовательных услуг имеют значительное преимущество по отношению к конкурентам, если качество их работы оценивается и сертифицируется независимой стороной. В Германии сертификация в соответствии со стандартом ISO 29990 или аналогичными национальными нормами часто является условием для участия в тендере на выделение государственных средств.

Стандарт ISO 29990 содержит детальные требования и к самим обучающим услугам. К этим требованиям относятся:

- Определение потребности в обучении
- Формирование обучающих услуг (определение целей и объема, определение средств для поддержки и контроля трансфера знаний, планирование учебной программы)
- Оказание обучающих услуг (информация и ориентирование, обеспечение доступности и доступ к обучающим ресурсам и обучающей среде)
- Мониторинг обучающих услуг
- Оценка (цели и объем оценки, оценка процесса обучения, оценка обучающей услуги)

С другой стороны, требуется также выстраивание обширной системы менеджмента качества в рамках общего менеджмента учебного заведения. При этом выдвигаются многочисленные требования к разным сферам:

- Общие требования к менеджменту (например, документация)
- Стратегия и менеджмент предприятия
- Оценка менеджмента
- Профилактические меры и корректирующие мероприятия
- Финансовый менеджмент и менеджмент рисков
- Кадровый менеджмент (навыки сотрудников, оценка навыков поставщика образовательных услуг, менеджмент достижений и профессиональное развитие)
- Менеджмент коммуникации (внутренний/внешний)
- Предоставление ресурсов
- Внутренние аудиты
- Обратная связь со стороны заинтересованных сторон

Цель менеджмента качества заключается в постоянном улучшении процессов, а значит и в улучшении образовательных мероприятий. Поставщик образовательных услуг, который был сертифицирован в соответствии со стандартом ISO 29990 либо в соответствии с аналогичной национальной нормой доказывает, что его обучающие мероприятия обладают высоким качеством и что это было подтверждено независимой стороной. Высокий уровень качества обучающих мероприятий для управляющих недвижимостью гарантирует компетентное

обучение и является базовой предпосылкой для профессионального управления недвижимостью.

2.6 Доработка образовательных стандартов – компетентный управляющий

Какими навыками должен обладать управляющий жилой недвижимостью, чтобы гарантировать профессиональный менеджмент жилья на высоком уровне качества? Исходя из законодательных требований к повышению квалификации управляющих недвижимостью, а также на основании многолетней практике в сфере обучения и повышения квалификации в данной отрасли, Европейский образовательный центр экономики жилищного хозяйства и недвижимости (Центр EBZ) разработал модель компетенций для управляющих (см. рис. 3).

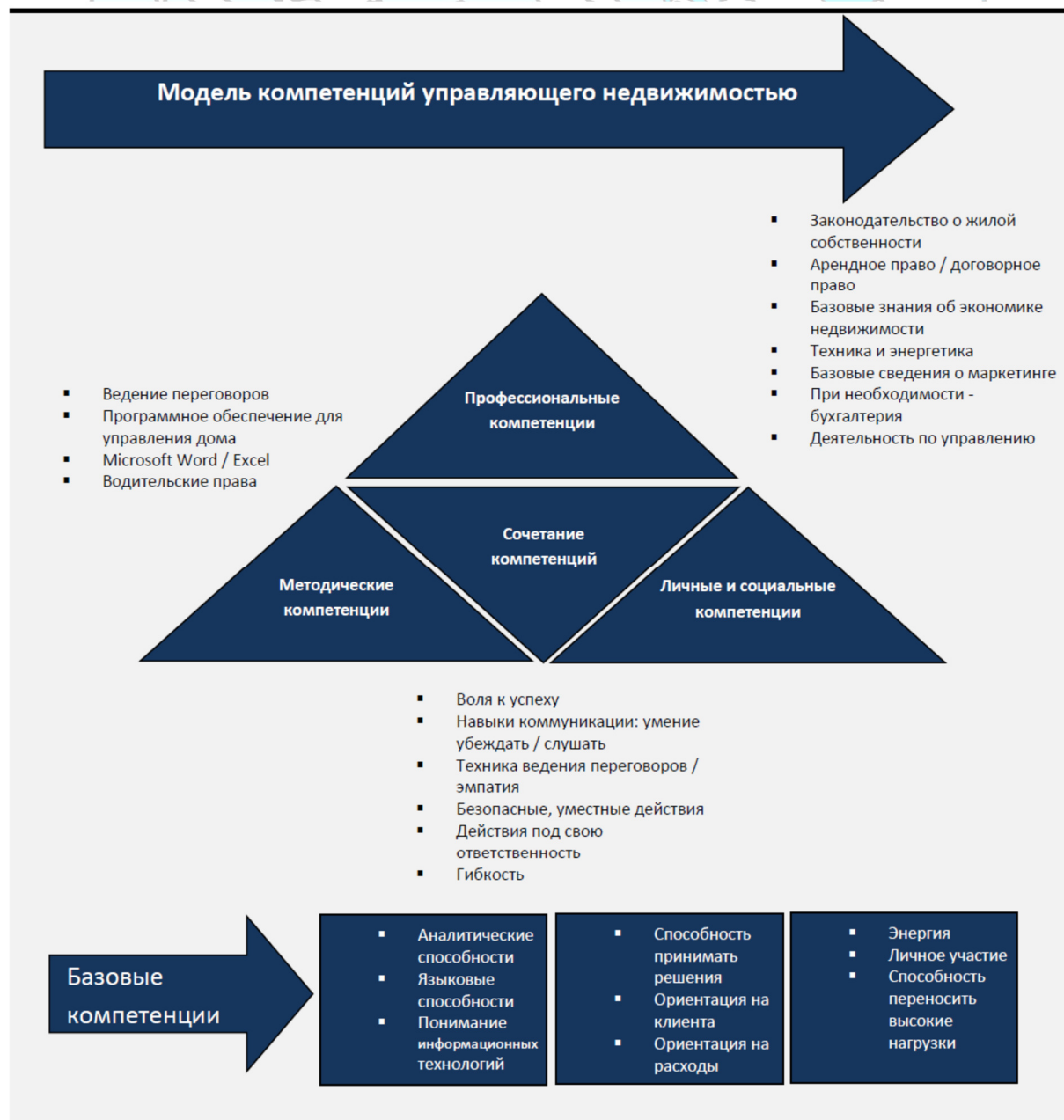


Рис. 3: Модель компетенций для управляющих недвижимостью, Центр EBZ

Профессиональные навыки, которые соответствуют законодательно предписанным требованиям к обязательному повышению квалификации, являются лишь одним компонентом. Однако требуется целый комплекс навыков, который включает в себя помимо профессиональных навыков также социальные компетенции, такие как коммуникативные умения и техника ведения переговоров, а также методические навыки и уверенное пользование необходимым программным обеспечением и инструментами в рамках информационных технологий. Фундаментом для компетентного управляющего выступают также и личные базовые компетенции, такие как аналитические и языковые способности, ориентированность на клиента, личное участие и стрессоустойчивость. Идеальный управляющий, таким образом, располагает многочисленными способностями и свойствами, которые выходят за рамки чисто профессиональной квалификации.

На этой модели основаны также и обучающие программы центра EBZ. Как было ранее указано, многие управляющие жилой недвижимостью пришли в данную сферу из других профессий и не имеют соответствующей квалификации в сфере профессионального обслуживания недвижимости. По этой причине центр EBZ разработал основополагающий учебный курс для управляющих недвижимостью. 12-месячная обучающая программа содержит как очные, так и заочные фазы и следует принципу смешанного обучения, чтобы можно было пройти программу обучения без отрыва от производства. По завершении курса предусмотрен устный и письменный заключительный экзамен, по результатам которого выдается сертификат торгово-промышленной палаты. С точки зрения своего содержания учебный курс подразделяется на семь модулей (см. рис. 4). Курс дает солидное базовое образование в сфере управления арендной недвижимостью и жилой собственностью. Принять участие в курсе может любой человек, который хотел бы работать управляющим.

Модуль 1	Обзор управления недвижимостью
Модуль 2	Юридические основы
Модуль 3	Управление арендными объектами
Модуль 4	Управление объектами жилой собственности
Модуль 5	Технические основы
Модуль 6	Отчетность
Модуль 7	Страхование

Рис. 4: Содержание обучающего курса по теме управления недвижимостью (ТПП), по окончании которого выдается сертификат, Центр EBZ

Поскольку в сфере управления жильем требуется иметь не только базовую подготовку, а программы по дальнейшему повышению квалификации управляющих отсутствуют, в том числе в рамках законодательно предусмотренного обязательства по повышению квалификации, был разработан дополнительный учебный курс для управляющих с опытом и/или с другими квалификациями в сфере недвижимости. Курс по дальнейшему обучению профессиональных управляющих, по результатам которого выдается сертификат, предполагает очную форму. Требованием для участия в данном курсе является двухлетний опыт профессиональной деятельности в сфере управления недвижимостью либо другой диплом по теме экономики недвижимости. Программа курса с объемом в 128 часов охватывает пять тематических сфер (см. рис. 5). После сдачи экзамена участники получают сертификат ТПП.

Процессы на предприятии / Менеджмент предприятия	32 часа преподавания
Деятельность управляющего	48 часов преподавания
Менеджмент конфликтов / коммуникация	16 часов преподавания
Техника и энергетика	24 часа преподавания
Актуальная судебная практика в сфере жилой собственности	8 часов преподавания
2 вебинара	4 часа преподавания (опционально)
	Всего 128 часов преподавания

Рис. 5: Содержательное и временное распределение учебного курса для профессиональных управляющих недвижимостью (ТПП), по результатам которого выдается сертификат, Центр EBZ

Учебный курс для профессиональных управляющих недвижимостью является обоснованной программой повышения квалификации для профессиональных управляющих, которые желают повысить свой уровень квалификации, улучшить свои компетенции и углубить свои знания.

2.7 Выводы

В Германии давно не существует никаких ограничений по работе в качестве управляющего недвижимостью. Эта тема много лет обсуждается на политическом уровне. Первое законодательное постановление, которое вступило в силу 1 августа 2018 г., является, однако, лишь первым шагом, так как одно лишь обязательство по повышению квалификации в малом объеме не может гарантировать профессионального управления. Важно признать, что не каждая проблема может быть быстро решена государством. Поэтому отрасль сама играет решающую роль в разработке решений, чтобы можно было повысить качество управления жильем даже без наличия государственных стандартов.

Содержательные требования к законодательно предписанной обязанности по повышению квалификации, таким образом, вносят свой вклад в развитие отраслевого стандарта, так как они определяют тематический канон для спектра заданий при управлении недвижимостью. Эти профессиональные знания были расширены центром EBZ в рамках его модели компетенций для управляющих недвижимостью. В модель были, таким образом, включены социальные, методические и базовые компетенции, благодаря чему был найден обширный ответ на постоянно усложняющиеся вызовы, стоящие перед управляющим.

Чтобы выстроить требуемые компетенции и соответствовать требованиям этой модели, были разработаны два учебных курса, предполагающих выдачу сертификата, один из них для начинающих, а второй для опытных сотрудников. В рамках обоих учебных курсов были обучены уже более 1 000 управляющих. Таким образом, данные учебные курсы вносят важный вклад в профессионализацию управления жильем в Германии. Они повышают уровень квалификации выпускников и тем самым повышают качество управления. Центр EBZ является поставщиком образовательных услуг, сертифицированным в соответствии с международным стандартом ISO 29990. Выпускники получают сертификат ТПП. Это обеспечивает высокое качество образовательного мероприятия, создает доверие и прозрачность. Дипломы признаются в рамках отрасли и символизируют высокий уровень компетенции.

3. «Дорожная карта» для разработки профессиональных стандартов для управляющих жильём - опыт Украины

3.1 Экспертная Межотраслевая Ассоциация Украины (ЭМАУ)

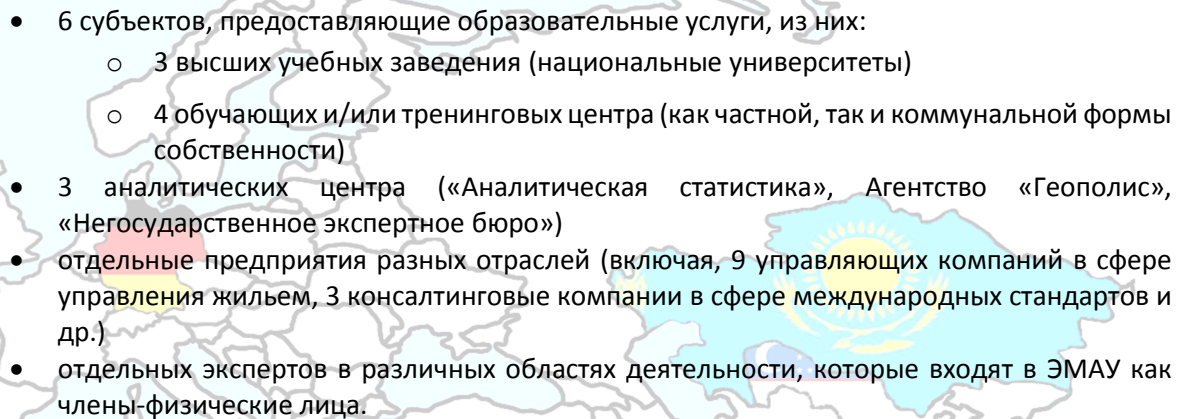
ЭМАУ - общественный союз, главной целью деятельности которого является формирование профессиональной экспертной среды в Украине.

ЭМАУ объединяет отдельных экспертов, а также организации и структуры, которые являются экспертными по своей сути – профильные профессиональные объединения, профессиональные ассоциации, органы по оценке соответствия, общественные организации – на основании добровольности и равноправия с целью продвижения и защиты общих интересов своих членов, координации и консолидации действий на принципах профессионализма, независимости и непредвзятости.

Члены ЭМАУ признают и придерживаются правил осуществления экспертных исследований и оценки, основанные на уважении к правам и свободам человека и гражданина, независимости эксперта, объективности, всесторонности и полноты проводимых исследований.

Т.о. на сегодня ЭМАУ является «зонтичной» организацией, объединяющей:

- 16 профильных профессиональных Всеукраинских и региональных ассоциаций, из которых:
 - деятельность 8-ми связана непосредственно с управлением недвижимостью
 - Ассоциация профессиональных управителей недвижимостью,
 - Жилищный союз Украины
 - Ассоциация управителей многоквартирных домов,
 - Гильдия управителей недвижимостью,
 - Союз собственников жилья города Киева,
 - Федерация работодателей предприятий ЖКХ города Киева,
 - Запорожский ресурсный центр «КРУГ» (г. Запорожье)
 - Фонд "Содействие" – Хозяйственная некоммерческая ассоциация собственников жилья негосударственных форм собственности (г.Харьков)
 - 6 ассоциаций и общественных организации, объединяющих представителей других областей деятельности
 - Ассоциация независимых экспертов Украины «Укрэксперт»
 - Ассоциация специалистов по энергоэффективности
 - Всеукраинская ОО «Украинская ассоциация маркетинга»
 - Ассоциация экспертов по ИТ-инфраструктуре
 - Ассоциация лицензированных перевозчиков опасных грузов
 - Международная Ассоциация профессионалов похоронного дела
 - 2 организации, стоящие на защите прав потребителей, в т.ч. Всеукраинская общественная организация «Союз потребителей Украины»
- 4 аккредитованных в Национальном агентстве по аккредитации Украины (НААУ) органов по оценке соответствия и сертификации, включая сертификацию персонала, в т.ч. «Сертификационный центр «СТАНДАРТ», Ассоциация независимых экспертов Украины «Укрэксперт»

- 
- 6 субъектов, предоставляющие образовательные услуги, из них:
 - 3 высших учебных заведения (национальные университеты)
 - 4 обучающих и/или тренинговых центра (как частной, так и коммунальной формы собственности)
 - 3 аналитических центра («Аналитическая статистика», Агентство «Геополис», «Негосударственное экспертное бюро»)
 - отдельные предприятия разных отраслей (включая, 9 управляющих компаний в сфере управления жильем, 3 консалтинговые компании в сфере международных стандартов и др.)
 - отдельных экспертов в различных областях деятельности, которые входят в ЭМАУ как члены-физические лица.

В соответствии с законодательством Украины при ЭМАУ создан Межотраслевой квалификационный совет по разработке профессиональных стандартов и профессиональных квалификаций в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, в т.ч. вывоза и переработки отходов, благоустройства, управления жилыми комплексами и других услуг на рынке недвижимости.

Учитывая важность и необходимость формирования института профессиональных управляющих недвижимостью, ЭМАУ определило *формирование системы подготовки кадров для жилищной сферы и повышения престижности таких специалистов* в своих уставных целях приоритетными.

27 октября 2017 года было подписано Соглашение о сотрудничестве между Министерством регионального развития, строительства и жилищно-коммунального хозяйства Украины и ЭМАУ.

Главными декларируемыми в Соглашении направлениям сотрудничества является именно развертывания системы оценки соответствия (сертификации) в сфере предоставления ЖК услуг и формирования системы профессиональной подготовки «менеджеров (управляющих) многоквартирного дома (группы домов) и/или руководящего состава предприятий ЖКХ, предоставляющих услуги по управлению и содержанию жилого комплекса»

Для внедрения наработок в практическую плоскость экспертами ЭМАУ был разработан и предложен «Учебно-тематический план подготовки менеджеров (управляющих) многоквартирного дома (группы домов) и/или руководящего состава предприятий ЖКХ, предоставляющих услуги по управлению и содержанию жилого комплекса», принятый за основу рядом ВУЗов Украины, которые в 2012 г. были определены имеющими право готовить кадры для сферы ЖКХ.

На сегодня заключен Меморандум о сотрудничестве с 14 высшими учебными заведениями, среди которых первыми были:

- Киевский национальный университет строительства и архитектуры (КНУСА, г. Киев),
- Национальный технический университет «Киевский политехнический институт» (НТУУ КПИ, г. Киев),
- Харьковский национальный университет городского хозяйства им. А.Н. Бекетова (ХНУГХ, г. Харьков),
- Национальный университет «Львівська політехніка» (г. Львов)
- Донбасская национальная академия строительства и архитектуры (ДонНАСА, г. Краматорск),
- Национальный университет водного хозяйства и природопользования (НУВХП, г. Ровно),

- Полтавский национальный технический университет имени Юрия Кондратюка (ПНТУ, г. Полтава),
- Запорожский национальный университет (ЗНУ, г. Запорожье),
- Запорожская государственная инженерная академия (ЗГИА, г. Запорожье)
- Киевский национальный экономический университет им. Вадима Гетьмана (КНЭУ, г. Киев)

Важным направлением деятельности ЭМАУ является создание благоприятных условий для профессионального роста, повышение квалификационного уровня специалистов в экспертной деятельности путем формирования и поддержания системы профессиональных стандартов, активизации системы независимой оценки (сертификации), деятельности независимых экспертов, продвижения лучших практик внедрения стандартов по управлению (в образовательной сфере, сфере ИТ, энергетике, ЖКХ, экологии, социальной и других сферах).

3.2 Формирование института профессионального управляющего жилой недвижимостью как обеспечение защиты прав потребителя в сфере жилищно-коммунальных услуг

Изменения структуры собственности в жилищной сфере в постсоветских странах способствовали активизации процессов, приведших к изменениям в системе взаимоотношений между всеми субъектами в сфере ЖКХ, привели к трансформации условий и правил их взаимодействия. Увеличение прав и одновременно рост ответственности сторон поставили на повестку дня вопрос защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Политики в сфере защиты прав потребителей во многих странах предполагают создание новой модели защиты прав потребителей, которая бы отвечала потребностям современной рыночной экономики, гарантировала бы безопасность и качество продукции, которая вводится в обращение.

Так, например, в Украине в целях Концепции государственной политики по защите прав потребителя определены следующие основные задачи:

- формирование сознательного потребления;
- обеспечение ввода в обращение только безопасной и качественной продукции (услуг);
- реформирование контрольно-надзорных функций государства в сфере защиты прав потребителей.

Становление «сознательного потребителя» возможно исключительно через его осведомленность и умение применять прозрачные инструменты воздействия на поставщика услуг или производителя продукции с целью получения качественных и безопасных услуг (продукции). При этом обеспечить предоставление таких услуг и производство такой продукции способен исключительно подготовленный и квалифицированный персонал. Профессия, связанная с управлением жилой недвижимостью, не составляет исключения.

Требования, выдвигаемые к специалисту, охватывают требования к его знаниям, умениям, навыкам, а также требования по соблюдению им на практике стандартов, норм, нормативов и правил, используемых в отрасли. Такие требования реализуются через систему «стандартов деятельности» (стандарты на работы, процессы) и «профессиональные стандарты».

Стандарты деятельности (на работы, процессы) устанавливают требования к выполнению той или иной работы (последовательность действий, периодичность и т.д.) для обеспечения технического единства, безопасности и оптимальности таких работ. На современном этапе

большое значение приобретают стандарты на управленческие процессы в рамках систем обеспечения качества продукции (услуг).

Профессиональный стандарт — это утвержденные в установленном порядке требования к компетентности работника, которые служат основой для формирования профессиональных квалификаций.¹³

Как правило, требования к уровню профессионализма повышаются именно в тех сферах и профессиях, где уровень риска и ущерба от ошибочных действий (или же бездействия) является достаточно высоким, то есть может угрожать жизни или здоровью человека либо отрицательно влиять на окружающую среду. Именно такой сферой и является жилищно-коммунальная сфера. Таким образом, внедрение системы постоянной подготовки /переподготовки, а также периодического повышения квалификации персонала в сфере ЖКХ является важной составляющей для обеспечения безопасности жителей домов и качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг. И, как следствие, при этом повышается потребность в применении инструмента оценивания уровня компетенции персонала. Таким инструментом может выступать «**профессиональная аттестация**», которая должна осуществляться на принципах независимости и непредвзятости, при соблюдении равных условий и возможностей для претендентов на ее прохождение.

3.3 Основное понятия, структура и взаимосвязь элементов системы независимого оценивания «менеджеров (управляющих) жилой недвижимостью»

Изучение международного опыта и лучших европейских практик функционирования системы независимой оценки компетентности работников способствовало определению принципов формирования и развертывания системы профессиональной аттестации (сертификации персонала) в жилищной сфере Украины.

Ответом на востребованность независимого подтверждения квалификационного уровня и компетентности работника в жилищной сфере в Украине стало закрепление на законодательном уровне прохождения таким специалистом независимой профессиональной аттестации (сертификации персонала). Именно в Законе Украины «О жилищно-коммунальных услугах», который был принят Верховной Радой 9 ноября 2017 г. и вступил в силу 10 июня 2018 года, отмечается:

«Управляющий - юридическое лицо обязан иметь в штате не менее одного наемного работника, прошедшего профессиональную аттестацию на соответствие квалификационным требованиям профессии "менеджер (управляющий) жилого дома (группы домов)".

Управляющий - физическое лицо-предприниматель обязан самостоятельно пройти профессиональную аттестацию или иметь в штате по трудовому договору не менее одного наемного работника, прошедшего профессиональную аттестацию на соответствие квалификационным требованиям профессии "менеджер (управляющий) жилого дома (группы домов)".¹⁴

Официальное признание данная профессия получила вместе с внесением ее в Классификатор профессий, должностей и профессиональных названий работ (Классификатор профессий) в 2012 году под номером 1491. Следует отметить, что под одним номером – 1491 – в Классификатор профессий было внесено две профессии:

¹³ Закон Украины «Об образовании» (принят в сентябре 2018 г.)

¹⁴ Пункт 5 Ст.18 «Услуги по управлению многоквартирным домом» Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах»: [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19>

- «Менеджер (управляющий) жилого дома (группы домов);»
- «Менеджер (управляющий) предприятия жилищно-коммунальной отрасли».

Таким образом, внесения соответствующих изменений в Классификатор профессий также свидетельствуют о высоком уровне популярности на рынке труда официально признанной и формально оформленной профессии, которая объективно появилась на рынке ЖКХ.

Однако следует обратить внимание, что на сегодня только одна из этих профессий, а именно «менеджер (управляющий) жилого дома (группы домов)», упоминается в законе «О жилищно-коммунальных услугах». И именно это относит ее к разряду «регулируемых» профессий с применением по отношению к специалистам данной профессии инструмента профессиональной аттестации.

Любая профессиональная аттестация - это система оценивания, которая имеет три составляющие, отвечающие на вопросы:

- оценивание на соответствие чему? (т.е. на соответствие каким квалификационным требованиям и характеристикам)
- оценивание кого? (т.е. требования к уровню подготовки, образования, опыта работы и т.п.)
- проведение оценивания по какой процедуре? (т.е. определение единых правил и шкалы оценивания)

Все три составляющие должны быть «унормированы», соответственно, через:

- систему профессиональных стандартов, квалификационных требований и других нормативных требований;
- требования к уровню знаний (базового образования, результатов обучения), подготовки и переподготовки лиц, стремящихся пройти профессиональную аттестацию;
- систему стандартов, в которых определены процедуры и методики оценки в соответствии с международными и национальными стандартами.
-

Базовые требования к системам профессиональной аттестации в различных странах изложены, как правило, в соответствующих международных и национальных стандартах. Важнейшими требованиями к любой системе профессиональной аттестации (сертификации персонала), которых следует придерживаться, является обеспечение независимости и беспристрастности её функционирования.

Этого можно достичь путем соблюдения следующих принципов:

- отделение процесса «обучения» от процесса проведения непосредственно «профессиональной аттестации» (сертификации персонала);
- привлечение к процедуре аттестации экспертов-практиков, представителей рынка труда, имеющих практический опыт;
- соблюдение равных возможностей и условий проведения профессиональной аттестации (сертификации персонала) через привлечение аккредитованных на этот вид деятельности субъектов (независимо от их организационной формы, подчинение и / или форм собственности).



Рис. 6: Схема взаимодействия всех указанных выше элементов

Не последнее место здесь занимают вопросы: кто именно может и должен заниматься каждым из этих элементов, включая разработку нормативных и методических документов; на кого возлагаются такие полномочия и ответственность; как при этом учесть интересы других участников этого рынка и каким образом получить признание («одобрение») предлагаемых нормативных документов профессиональным сообществом.

Предлагаем рассмотреть этапы и подходы формирования любой «подсистемы» профессиональной аттестации:

1. Определение «ответственного», т.е. субъекта (организации, отдельной структуры, института и т.п.), на которого будут возложены обязательства по разработке нормативного документа и ответственность за поддержание его в актуальном состоянии.

Как правило, в сферу ответственности такой организации входит: координация разработки нормативного документа, внесение необходимых изменений в соответствии с изменениями во «внешнем окружении» (законодательная база, технологические нормы и т.д.), периодический пересмотр нормативного документа на соответствие современным требованиям (например, 1 раз в 5 лет).

2. Формирование проектов документов специалистами отрасли (с максимальным учетом интересов всех заинтересованных сторон).

Основной задачей уполномоченной организации на этом этапе является формирование рабочей группы, содействие привлечению к работе опытных и знающих экспертов-практиков, а также представителей всех заинтересованных сторон, функционирующих в данной сфере.

3. Широкое обсуждение профессиональным и экспертным сообществом подготовленных проектов нормативных документов с целью согласования и утверждения (с учетом предложений и замечаний) их содержательной части.

4. Оценка подготовленного проекта нормативного документа на предмет соответствия и соблюдения требований методики к его разработке и оформлению.

5. Утверждение и регистрации в уполномоченных на это органах согласно определенных процедур. (как правило, это государственные или определенные государством структуры).

Далее более детально предлагается рассмотреть формирование базового элемента системы квалификаций – «профессиональный стандарт», его роль и место в системе профессиональной аттестации, а также утвержденный порядок его разработки на примере украинского опыта и результатов, полученных экспертами-практиками в сфере управления жильем.

3.4 Профессиональные стандарты как базовый элемент системы квалификаций

В последнее время активно обсуждается вопрос повышения активности процессов формирования системы профессиональных стандартов. Профессиональные стандарты идут на смену справочнику квалификационных характеристик профессий. Основания для ведения таких дискуссий вполне объективны и очевидны. Прежде всего, это вызвано развитием и изменением самих профессий, появлением и внедрением новых технологий в различные сферы человеческой деятельности, повышением важности практической (прикладной) составляющей в наборе обязательных умений и навыков работника.

Достаточно долгое время вызревала ситуация, при которой профессиональное образование стало существовать в отрыве от бизнеса, когда те знания и навыки, которые получали студенты в учебных заведениях, зачастую не имели прикладного характера, а обладали сугубо теоретической направленностью. В результате по завершении обучения выпускники не обладали набором необходимых практических навыков, умений; «дипломированный специалист» не имел достаточной квалификации для того, чтобы непосредственно приступить к профессиональной деятельности и применению полученных знаний на практике. Тем самым увеличивался качественный разрыв между спросом и предложением на рынке труда. Таким образом, разработка профессиональных стандартов и регулярная их актуализация является закономерным и последовательным шагом на пути формирования новых профессиональных требований к работнику.

Профессиональные стандарты можно определить, как нормативно-правовые акты, содержащие минимально необходимые и достаточные требования к квалификации и компетенции работника по конкретной должности (профессии), позволяющие ему выполнять свои трудовые функции с приемлемым качеством.

Порядок разработки и утверждения профессиональных стандартов утвержден Постановлением Кабинета Министров Украины от 31 мая 2017 года № 373. Также в декабре 2017 года была утверждена Методика разработки профессиональных стандартов.

Этапы разработки и утверждения профессиональных стандартов:

1. принятие решения о разработке проекта профессионального стандарта, представления и регистрации заявки на его разработку;
2. формирование рабочей группы и подготовка проекта профессионального стандарта;
3. проведение общественного обсуждения проекта профессионального стандарта;
4. проведение проверки соблюдения требований порядка при подготовке проекта профессионального стандарта и соответствия утвержденной Методике
5. утверждение профессионального стандарта.

Предлагаем рассматривать реализацию каждого из этапов с точки зрения участия и действий разработчика профессионального стандарта.

Основные участники–разработчики профессиональных стандартов (квалификационных характеристик профессии):

Согласно утвержденного порядка разработки и утверждения профессиональных стандартов проекты этих нормативных документов могут разрабатываться:

- работодателями, их организациями и объединениями,

- отраслевыми (межотраслевыми) советами, центральными органами исполнительной власти,
- научными учреждениями,
- другими заинтересованными субъектами (в т.ч. и профессиональными объединениями, профессиональными ассоциациями, экспертными организациями).

Предпочтение, конечно же, отдается именно практикам, представителям рынка труда, тем структурам, которые готовы системно подходить к формированию системы квалификаций в определенной сфере деятельности, в т.ч. и такой, как управление жильём.

Таким образом работодатели/ бизнес/ потребители должны формировать своеобразный «заказ» на виды и качество трудовых ресурсов, необходимых на рынке труда. В этом случае бизнес вправе ожидать появления квалифицированных кадров, в которых испытывает потребность, а иногда и дефицит, без необходимости в дальнейшем вложения собственных средств их обучение (переобучение); повышаются качество и ценность базового образования.

Структура (организация, предприятие), которая инициировала и взяла на себя обязательства о разработке профессионального стандарта должна пройти регистрацию в уполномоченном на органе. В Украине таким органом является Научно-исследовательский институт труда и занятости населения Министерства социальной политики Украины и Национальной академии наук Украины. В свою очередь, разработчиком профессионального стандарта по профессии «менеджер (управляющий) жилым домом (группой домов)» официально зарегистрирован Общественный союз «Экспертная Межотраслевая Ассоциация Украины» (ЭМАУ).

Источниками финансирования разработки проектов профессиональных стандартов могут быть как бюджетные, так и собственные средства разработчиков или другие привлеченные средства от заинтересованных сторон.

Важным подходом при **формировании рабочей группы по разработке профессиональных стандартов** является вовлеченность максимального числа специалистов из представителей предприятий отрасли и отечественных опытных и квалифицированных экспертов, представителей профессиональных ассоциаций и объединений работодателей, профсоюзов и учебных заведений. Такой широкий круг участников позволяет учесть интересы всех заинтересованных сторон.

Порядок разработки профессиональных стандартов предусматривает **проведение общественного обсуждения проектов профессиональных стандартов**. Задачей этого этапа является признание и принятие содержания разработанного проекта нормативного документа профессиональным сообществом и рынком труда. Использование различных информационных каналов (web-сайт, странички в социальных сетях, рассылки по e-почте и т.п), а также проведение семинаров и круглых столов позволят привлечь к обсуждению проекта профессионального стандарта широкий круг специалистов, а также внести при необходимости редакционные правки с учетом мнения последних.

Кроме того, профессиональный стандарт должен периодически пересматриваться «разработчиком» стандарта, но не реже чем один раз в пять лет.

Для реализации этапа **проведения проверки соблюдения требований порядка разработки** при подготовке проекта профессионального стандарта и соответствия утвержденной Методике привлекаются «субъекты проверки», к которым, как правило, относятся:

- Совместный представительский орган со стороны работодателей на национальном уровне;

- Научно-исследовательский институт труда и занятости населения Министерства социальной политики Украины и Национальной академии наук Украины;
- Другие предприятия, учреждения и организации, которые соответствуют требованиям к субъектам проверки.

К последним (из приведённого из перечня) могут быть отнесены любые структуры (предприятия и организации), которые способны обеспечить квалификационно проведение подобных работ, независимо от их организационной формы и/или формы собственности. Следует обратить внимание, что здесь важны знания и опыт не только в конкретной прикладной области (сфере трудовой деятельности), но в сфере, связанной с развитием квалификаций, подготовкой/переподготовкой работников, независимой аттестацией специалистов и т.п.

Порядок разработки проекта профессионального стандарта определяет, что «субъект проверки» должен соответствовать следующим требованиям:

- Наличие опыта работы, связанной с развитием системы квалификаций, не менее двух лет;
- Участие в международных мероприятиях и проектах, связанных с развитием системы квалификаций;
- Наличие кадрового, материально-технического и методического обеспечения, необходимого для проведения проверки.

Заключительным этапом в разработке проекта профессионального стандарта является его официальная **регистрация путем внесения в реестр профессиональных стандартов**, обязательства по ведению которого, например, в Украине, возложено на Министерство социальной политики.

Для рассмотрения проекта профессионального стандарта разработчиком представляются проект профессионального стандарта и следующие документы:

- Пояснительная записка к проекту профессионального стандарта;
- Сведения об организациях, принявших участие в разработке и согласовании профессионального стандарта;
- Информация о результатах обсуждения проекта профессионального стандарта с представителями работодателей, профессиональных сообществ, профессиональных союзов (их объединений) и других заинтересованных организаций.

По результатам рассмотрения проекта профессионального стандарта экспертный совет готовит заключение с рекомендациями об утверждении, отклонении или о доработке проекта профессионального стандарта.

Обобщённая информация об этапах разработки профессионального стандарта, а также о результатах, которые предполагается получить на каждом из них, приведена ниже в таб.4.

№ п/п	Этапы разработки и утверждения профессиональных стандартов	Ожидаемый результат
1.	Принятие решения о разработке проекта профессионального стандарта, представления и регистрации заявки на его разработку;	<ul style="list-style-type: none"> • Аналитическое исследование сферы деятельности и потребности в данной профессии. • Официально зарегистрированный разработчик проекта профессионального стандарта в уполномоченной на это структуре.

2.	Формирование рабочей группы и подготовка проекта профессионального стандарта;	<ul style="list-style-type: none"> • Функционирующая рабочая группа, ответственность за координацию, деятельности которой возложена на разработчика проекта профессионального стандарта. • Проект профессионального стандарта.
3.	Проведение общественного обсуждения проекта профессионального стандарта;	<ul style="list-style-type: none"> • Создание условий для широкого обсуждения разработанного проекта нормативного документа рынком труда (круглые столы, удаленная работа с представителями заинтересованных сторон). • Проект профессионального стандарта с учетом правок и замечаний.
4.	Проведение проверки соблюдения требований порядка при подготовке проекта профессионального стандарта	<ul style="list-style-type: none"> • Заключение (с позитивным решением) экспертного совета уполномоченного органа с рекомендациями об утверждении, отклонении или о доработке проекта профессионального стандарта
5.	Утверждение профессионального стандарта	<ul style="list-style-type: none"> • Внесение в Национальный реестр профессиональных стандартов разработанного, проверенного и утвержденного профессионального стандарта указанием разработчика данного нормативного документа согласно установленной процедуре.

При создании проектов профессиональных стандартов многие разработчики опираются или учитывают опыт европейских стран, которые в данной области уже достигли определенных результатов. В частности, было введено понятие результатов обучения, которое стало центральным при формировании образовательных программ и системы обеспечения их качества.

3.5 Подходы к формированию системы независимого оценивания (профессиональной аттестации) «менеджеров (управляющих) жилой недвижимостью»

Как вытекает из вышеизложенного, требования к квалификационным и специальным знаниям работников, их задачи, обязанности и специализация определяются профессиональными стандартами или квалификационными характеристиками профессий работников.

Соответственно, формирование системы независимого оценивания компетентности персонала требует обеспечения:

- 1) согласованности нормативной базы относительно лиц, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами, его «профессиональной принадлежности» и порядка осуществления профессиональной аттестации;
- 2) разработки, утверждения и регистрации надлежащим образом профессионального стандарта для профессии «менеджер (управляющий) жилым домом (группой домов)», поскольку соответствующие профессиональные уровни и должности, которые могут занимать специалисты по указанной профессии, до окончательного не определены;
- 3) четкого определения видов экономической деятельности для управляющих многоквартирных домов и, соответственно, устранение несогласованности в трудовом законодательстве;
- 4) введение органами по оценке соответствия (органами сертификации персонала, квалификационными центрами и т.д.), которые действуют в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, единого, признанного всеми заинтересованными сторонами стандарта оценки компетентности специалистов по специальности «менеджер (управляющий) жилого дома (группой домов)».

Согласно международной практике деятельность субъектов, осуществляющих оценку компетентности, регламентируется международными (и/или национальными) стандартами и основывается на принципах профессионализма, независимости и беспристрастности. Обычно такие структуры проходят аккредитацию на соответствие определенным стандартам. В этом случае таким стандартом является международный стандарт EN ISO/IEC 17024: 2014 (ДСТУ EN ISO/IEC 17024: 2014) «Оценка соответствия. Общие требования к органам по аттестации персонала».

Постановлением Кабинета Министров Украины ¹⁵ от 28 ноября 2018 г. № 1010 определено, что органы сертификации персонала (ОСП), которые планируют осуществлять профессиональную аттестацию персонала, обязаны пройти аккредитацию на соответствие EN ISO/IEC 17024: 2014 в Национальном агентстве аккредитации Украины (НААУ).

Также Закон Украины «Об образовании» (от 05.09.2017 № 2145-VIII) предусматривает присвоение профессиональных квалификаций через квалификационные центры, также должны быть аккредитованы, но только в органе, уполномоченном на это, а именно в Национальном агентстве квалификаций (НАК) ¹⁶.

Согласно требованиям международных и национальных стандартов, каждый ОСП обязан вести в открытом доступе «Реестр сертификатов», то есть реестр документов, которые выдал ОСП, включая имя лица, получившего сертификат, название присвоенной квалификации, статус документа (квалификационного сертификата), например, «действующий», «приостановленный», «аннулированный», а также срок его действия.

Таким образом обеспечивается открытость и доступность к информации, подтверждающей компетентность «менеджера (управляющего) жилого дома (группы домов)», а механизм аккредитации предприятий, учреждений, организаций, осуществляющих профессиональную аттестацию, становится залогом равных прав и возможностей в области оценки и профессиональной аттестации, повышает легитимность системы сертификации персонала в целом.

Уровень компетентности персонала в жилищной сфере на сегодня становится залогом предоставления безопасных и качественных услуг. Именно этого хочет потребитель / владелец жилья/ житель, именно на это направлена деятельность профессиональных управляющих. В свою очередь, вводимые в практику управления жильем оценки уровня компетентности персонала (управляющего), которую проводят аккредитованные органы по сертификации персонала, позволяет управляющему приобретать конкурентных преимуществ и благосклонного отношения со стороны потребителей.

¹⁵ Постановление Кабинета Министров Украины от 28.11.2018 г. № 1010 «Некоторые вопросы профессиональной аттестации по профессии «менеджер (управляющий) жилого дома (группы домов)»: [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1010-2018-%D0%BF>

¹⁶ Пункт 9 ст.34 Закона Украины «Об образовании»: «Квалификационные центры - это субъекты, уполномоченные на оценку и признание результатов обучения лиц (в частности, полученных путем неформальной или информального образования), присвоения и/или подтверждения соответствующих профессиональных квалификаций».

ПРОЕКТ

Проект направлен на укрепление роли профессиональных управляющих жилой недвижимостью через их ассоциации и профессиональные союзы с целью обеспечения высококлассного обслуживания жилых домов. В центре внимания стоит повышение квалификации сотрудников в области управления жильём и по теме энергетической термомодернизации зданий.

ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Трансфер ноу-хау и накопленного опыта немецких экспертов создаст фундамент, на основании которого будут разработаны аналитические материалы и предложения для обеих среднеазиатских государств по улучшению правовых и организационных аспектов сферы управления жильём. В рамках проекта пройдёт серия обучающих мероприятий для управляющих недвижимостью и для других заинтересованных лиц как в странах-партнёрах, так и в Германии.

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

Анализ существующих правовых и институциональных рамочных условий, разработка рекомендаций для последующего усовершенствования, разработка долгосрочных стратегий для ассоциаций управляющих жильём, профессиональных союзов в сфере управления жилищным фондом, обучение и повышение квалификации их членов, развитие структур рынка жилья, информирование о передовом опыте жилищного хозяйства, распространение информации о проекте и его результатах.

ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ

В целевую аудиторию проекта входят профессиональные управляющие жильём, малые и средние предприятия (МСП), лица, занятые в области управления жилой недвижимостью, ассоциации управляющих жильём, оказывающие поддержку МСП, поставщики услуг, строительные компании, представители местной власти, занимающиеся жилищными вопросами, объединения собственников жилья, в также активные собственники, жильцы многоквартирных домов.

КООРДИНАТОР ПРОЕКТА

Инициатива Жилищное хозяйство в Восточной Европе (ИВО), г. Берлин, Германия www.iwoev.org

ПАРТНЕРЫ ПРОЕКТА

Европейский образовательный центр жилья и недвижимости (EBZ), г. Бохум, Германия

www.e-b-z.de

Головной союз управляющих недвижимостью Германии (DDIV), г. Берлин, Германия

www.ddiv.de

Национальная палата предпринимателей Казахстана "Атамекен", г. Астана, Казахстан

www.atameken.kz

Ассоциация организаций профессионального управления и обслуживания жилого фонда, г. Ташкент, Узбекистан

www.uyushma.uz

АССОЦИИРОВАННЫЕ ПАРТНЕРЫ

Представительство ПРООН в Казахстане

www.kz.undp.org

ИНТЕРНЕТ-СТРАНИЦА ПРОЕКТА

<https://www.uyushma.uz/pro-house>



**PRO
HOUSE**

PRO HOUSE – Professional Housing Management in Kazakhstan and Uzbekistan
PRO HOUSE – Профессиональное управление жилищным фондом в Казахстане и Узбекистане



Европейский Союз состоит из 28 государств-членов и их народов. Это уникальное политическое и экономическое партнерство, основанное на ценностях уважения человеческого достоинства, свободе, равенстве, верховенстве права и прав человека. Более пятидесяти лет нам понадобилось для создания зоны мира, демократии, стабильности и процветания на нашем континенте. В то же время нам удалось сохранить культурное разнообразие, терпимость и свободу личности. ЕС готов поделиться своими ценностями и достижениями со странами-соседами, их народами и с народами за пределами их границ.



Координатор проекта

Инициатива
«Жилищное хозяйство в Восточной Европе» (IWO)
www.iwoev.org / info@iwoev.org

Фридрихштрассе 95
Берлин 10117, Германия
Тел.: +49 30 2067 98 02
Факс: +49 30 2067 98 04



Проект финансируется Европейским союзом

Делегация ЕС в Республике Казахстан
https://eeas.europa.eu/delegations/kazakhstan_en

ул. Космонавтов 62, эт.7,
Z05E9E1, Астана, Казахстан
Тел.: + 7 7172 97 45 40