

## Концепция

предоставления Объединением индивидуальных предпринимателей и юридических лиц "Ассоциация субъектов управления, сервиса и энергосервиса в жилищной сфере "Шанырак" услуг / в том числе услуг по повышению квалификации специалистов из сектора управления жильём своим членам и другим управляющим (потенциальным кандидатам в члены Ассоциации).

Разработан в рамках проекта Европейского Союза PROMHOUSE:

Геннадием Каленовым, эксперт проекта, модератор международного сообщества менеджеров недвижимости, Беларусь

Сакеном Махамбетовым, председатель Ассоциации «Шанырак», Казахстан

Ботагоз Бермухамбетовой, эксперт Ассоциации «Шанырак», Казахстан

*Мнения, выраженные в данной публикации, являются мнением её авторов и не обязательно отражают взгляды Европейского Союза*

1. Цель концепции – повысить потенциал Ассоциации "Шанырак" при работе с членами Ассоциации и потенциальными клиентами.
2. При разработке концепции использованы результаты опроса членов Ассоциации "Шанырак", а также накопленный опыт ассоциаций (прежде всего из Германии, а также Латвии и Эстонии). Предлагаются различные, хорошо зарекомендовавшие себя форматы работы с членами ассоциаций и потенциальными клиентами, заказчиками, кандидатами в члены ассоциаций.
3. При планировании мероприятий офлайн необходимо руководствоваться устойчивой организацией мероприятий, с акцентом на зелёный переход. Этому вопросу также уделено внимание в концепции.
4. В то же время, с учётом цифровизации, главный акцент предлагается сделать на онлайн-мероприятиях. Поэтому 20 дней повышения квалификации, в разделе услуг по повышению квалификации специалистов из области управления жильём настоящей концепции, смоделированы для онлайн-мероприятий. При этом предложенные темы повышения квалификации и их содержания подходят и для офлайн-мероприятий.

## **СОДЕРЖАНИЕ КОНЦЕПЦИИ.**

Страница 3. Введение.

Страница 4. Система ассоциаций в Германии и ее задачи.

Страница 6. Как ассоциации разных стран формулируют преимущества членства для своих клиентов.

Страница 7. Современные инструменты поддержки членов Ассоциации «Шанырак», оказываемой им на возмездной основе.

Страница 9. Услуги Ассоциации «Шанырак» по повышению квалификации специалистов из сектора управления жильём.

Страница 21. Условия участия и отмены обучающих платных семинаров для членов Ассоциации «Шанырак» и третьих лиц (пример).

Страница 23. Устойчивая организация мероприятий Ассоциации «Шанырак».

## ВВЕДЕНИЕ.

### *1. Занятость в сфере управления недвижимостью в Германии и связь с деятельностью ассоциаций.*

А) Административный персонал (управляющие). Согласно исследованию Федеральной ассоциации, управляющих жилищным фондом (Bundesfachverband Wohnungsverwalter e. V.), соотношение 1/200 может быть приблизительно рассчитано для административного персонала. Это означает, что один административный сотрудник необходим на каждые 200 управляемых жилых единиц (квартир)<sup>1</sup>. Если учесть 14 миллионов квартир, то общее количество административных сотрудников в Германии составит 70.000 человек.

Б) Технические сотрудники. Эти сотрудники являются техническими специалистами, такими как хаусмастера и техники. Один сотрудник, работающий полный рабочий день, может присматривать примерно за 120 единицами жилья (квартирами). Если предположить, что в управлении находится примерно 14 миллионов квартир, то это означает, что в секторе управления недвижимостью занято около 120.000 технических специалистов (в основном хаусмастеров). Поскольку в секторе клининга работа в основном выполняется работниками, занятыми неполный рабочий день, эти данные нельзя рассматривать как данные по работникам, занятым полный рабочий день. По оценкам, в настоящее время около 600.000 уборщиц работают неполный рабочий день. Таким образом, в общей сложности почти 800.000 человек заняты в сфере управления жилой недвижимостью, как технические сотрудники.

В) Значительно более высокая цифра получается, если добавить управление коммерческой недвижимостью. Офисные здания и заводы сегодня оснащены настолько сложной техникой, что требуется привлечение высококвалифицированных и узко специализированных работников. Поскольку в последние годы из-за аутсорсинга разграничение между штатными специалистами, и субподрядчиками стало запутанным, их практически невозможно сосчитать.

Но в целом, в Германии от двух до трех миллионов человек заняты в сфере управления недвижимостью (в широком смысле этого слова, не только управляющие).

### *2. Профессиональная подготовка и стандарты работы, как часть деятельности ассоциаций в Германии.*

Многие новички считают, что имеют дело с профессией, в которую можно войти без глубоких профессиональных знаний. Но доброй воли и упования на Бога недостаточно, чтобы сохранить свое положение на рынке. В этой отрасли, с одной стороны, гонорары оговариваются совершенно свободно, а с другой стороны, услуги трудно объективировать в сознании клиентов.

Для управляющего это означает очень жесткую конкуренцию, а для клиента - риск недостаточной компетентности, особенно если плата за управление невысока. Основной риск быстрой потери клиентов заключается в том, что неопытные управляющие устанавливают очень низкую плату за управление и, таким образом, неправильно рассчитывают её с точки зрения бизнеса, лишь бы получить большее количество недвижимости в управление.

По этой причине квалифицированные управляющие компании Германии объединились в ассоциации, которые сделали должностные инструкции более прозрачными и обеспечили значительное повышение уровня обслуживания за счет обучения и повышения квалификации.

<sup>1</sup> Следует учитывать среднюю площадь квартир в Германии, которая примерно в два раза выше чем в Казахстане. Таким образом, можно ориентироваться примерно на 400 единиц для одного управляющего.

Так, например, с этой целью GdW<sup>2</sup> и RDM<sup>3</sup> основали колледжи или академии непрерывного профессионального образования и обучения. Благодаря курсу "Fachkaufmann zur Verwaltung von Wohnungseigentum" (специалист по управлению жилой недвижимостью), который был создан совместно всеми ассоциациями и завершается экзаменом в Торгово-промышленной палате, сфера недвижимости теперь может готовить специализированных специалистов.

В течение многих лет научная значимость управления недвижимостью была низкой. Однако потом управляющим стало ясно, что юридического оформления услуги по управлению недвижимостью, особенно управления кондоминиумами, недостаточно. Соображения по организации, маркетингу, обучению, технико-организационным процессам и психологии управления бизнесом находятся вне правовой сферы. Поэтому управляющие недвижимостью могли и должны были идти новыми путями. И именно здесь ассоциации сделали очень многое!

Учитывая экономический объем, оцененный выше, понятно, что не только соответствующая отрасль управления недвижимостью серьезно задумалась об этом, а также политические партии и органы власти. Это представляется особенно необходимым для кондоминиумов, где отдельные собственники часто перегружены задачей адекватно реагировать на новые вызовы, связанные с постоянно обновляющимися нормативными актами и техническими разработками. Кондоминиумы в Германии должны требовать от современного управляющего гораздо более высокого уровня знаний, чем это было раньше.

Такие термины, как "устойчивое развитие", "зелёный переход", «цифровизация» и другие, не играли никакой роли при разработке Закона о кондоминиумах в 1951 году. Изменения последних лет значительно расширили поле деятельности управляющего кондоминиумом. Если деятельность усложняется, то знания и компетентность вовлеченных ответственных лиц должны стать более сложными. Ассоциации значительно помогают управляющим быть современными, постоянно повышать свою квалификацию. Для этого ассоциации используют самые разные инструменты.

## СИСТЕМА АССОЦИАЦИЙ В ГЕРМАНИИ И ЕЕ ЗАДАЧИ.

Профессиональные ассоциации жилищного сектора часто имеют очень похожие цели, независимо от их профессиональной ориентации. Ассоциациями движет убежденность в том, что экономическое выживание в среднесрочной и долгосрочной перспективе обеспечивается совместными действиями с коллегами-профессионалами. Поэтому можно сформулировать следующие самые общие цели:

- содействие экономическому благосостоянию членов ассоциации
- политическое и социально-политическое представительство членов ассоциации
- установление профессиональных стандартов и контроль за их соблюдением
- разработка учебных курсов для обучения соответствующей профессии
- функционирование или продвижение учебных заведений
- развитие и поддержание социальной репутации профессиональной группы
- содействие контактам между членами ассоциации
- содействие международному обмену между ассоциациями и отдельными членами той же профессиональной группы.

Конечно, все эти цели преследуют и ассоциации риелторов. Однако они сильно различаются между собой по своей направленности на различные отрасли индустрии недвижимости и, таким образом, частично по своей социально-политической ориентации.

<sup>2</sup> Ассоциация жилищной промышленности Германии

<sup>3</sup> Ассоциация немецких брокеров

- Федеральная ассоциация управляющих недвижимостью BVI <https://bvi-verwalter.de/> Более 400 членов. Основная ориентация - менеджеры по недвижимости. Подразделения - 7 региональных ассоциаций.
- Федеральная ассоциация независимых компаний по недвижимости и жилью BfV <https://www.bfw-bund.de/> Преимущественно средние компании-участники. Более 1.600 членов-компаний. Подразделения – 8 национальных ассоциаций.
- Ассоциация управляющих недвижимостью Германии <https://vdv.de/hp1/Startseite.htm> Профессиональные управляющие недвижимостью или компании по управлению недвижимостью. Подразделения - 10 независимых, действующих на региональном уровне ассоциаций управляющих. Более 2.100 членов.
- GdW Федеральная ассоциация немецких жилищных и риэлторских компаний <https://www.gdw.de/> Представляет разнообразие индустрии коммерческого жилья. 3.000 членов. Подразделения - 14 независимых ассоциаций-членов.
- Ассоциация недвижимости Германии IVD <https://ivd.net/> Образована в 2004 году в результате слияния RDM и VDM. 6.000 членов. Подразделения - 6 региональных ассоциаций.
- Международная федерация профессионалов рынка недвижимости (FIABCI) <https://www.fiabci.org/> Всемирная сеть с профессионалами из всех секторов недвижимости. Более 1,5 млн членов. Подразделения - 55 национальных делегаций с 117 национальными федерациями и 3.000 индивидуальных членов.
- Королевский институт дипломированных оценщиков, Германия (RICS) <https://www.rics.org/eu/> Основная ориентация - эксперты по недвижимости. Подразделения - 9 региональных групп, приблизительно 1.100 членов в Германии, 120.000 по всему миру.
- Bundesvereinigung Bundesarbeitsgemeinschaft Immobilienwirtschaft e V. (BID) - это федерация наиболее важных групп интересов в сфере жилищного строительства и недвижимости, которая представляет общие позиции перед политиками и общественностью по всей Германии и на европейском уровне. Цель состоит в том, чтобы закрепить выдающееся экономическое значение индустрии недвижимости в Германии в сознании политиков и общественности и улучшить политическую, правовую и налоговую базу. Следующие ассоциации в настоящее время входят в BID: BVI, BfV, VDIV, GdW и IVD.

Конечно, в определенной степени существует и конкуренция между ассоциациями. Чем ближе содержимое друг к другу, тем больше необходимость выделяться на фоне друг друга.

Конкуренция между ассоциациями также имеет свои положительные стороны. Это правда, что похожие разработки инструментов работы с клиентами часто "изобретаются" дважды, что приводит к параллельным разработкам и, следовательно, к увеличению усилий. Но это необходимо для того, чтобы работа ассоциаций не исчерпывалась внутренне направленными действиями, связанными с привлечением новых клиентов и удержанием старых. Таким образом, множество ассоциаций приводит не только к фрагментации, которая воспринимается как неприятная, но и к творческой деятельности и высокому качеству продукции ассоциаций, в том числе по повышению квалификации управляющих.

Ассоциации являются связующим звеном между политикой, обществом и профессиональными членами. Если отдельные люди не могут заявить о себе в прессе или в политических органах, то это совершенно нормально и всегда возможно для развивающейся и уверенной в себе ассоциации. В нашем современном урбанистическом мире, характеризующемся избыточностью информации и дискуссий, обмен отдельными спектрами профессиональной реальности может происходить только таким образом. Коммуникативный обмен чрезвычайно важен в жилищном секторе экономики, который воспринимается обществом скорее сдержанно и негативно. Лишь в нескольких отраслях предрассудки сохраняются так упорно, как в секторе управления

недвижимостью и ЖКХ. Поэтому снижение уровня предрассудков, безусловно, является главной задачей всех ассоциаций недвижимости.

## КАК АССОЦИАЦИИ РАЗНЫХ СТРАН ФОРМУЛИРУЮТ ПРЕИМУЩЕСТВА ЧЛЕНСТВА ДЛЯ СВОИХ КЛИЕНТОВ.

1. Ассоциация управляющих Германии (VDIV e.V.). Обращение к потенциальным членам, управляющим недвижимостью.

Владельцы квартир вам доверяют. Верьте и вы нам!

- Как член одной из наших региональных ассоциаций, вы получаете выгоду от сильного и квалифицированного сообщества, которое компетентно поддерживает вас во всех вопросах.
- Членство в региональных ассоциациях VDIV признано знаком качества за профессионализм и, следовательно, гарантией вашей компетентности и серьезности в глазах владельцев квартир.
- Повышение квалификации, информационное преимущество и конкурентные преимущества членам VDIV гарантированы и в этом вы можете легко убедиться уже через год членства.
- Для управляющих недвижимостью необходимы современные специальные знания и регулярные курсы повышения квалификации. Поэтому VDIV и его региональные ассоциации активно поддерживают своих членов, предлагая обширную программу обучения и широкий спектр услуг.
- Помимо технических знаний, вы получаете выгоду от обмена опытом с коллегами и партнерами на мероприятиях VDIV.
- С членством вы получаете сильное конкурентное преимущество перед неорганизованными управляющими недвижимостью. Потому что все чаще собственники выбирают менеджера, который является членом одной из региональных ассоциаций VDIV.
- При этом мы гарантируем вам явное информационное преимущество. Текущие инновации и разработки немедленно обрабатываются и передаются компаниям-членам через различные каналы связи. Неорганизованные управляющие вынуждены сами искать такую информацию и как правило она более низкого качества и значительно дороже.

2. Ассоциация управляющих и сервисных компаний Эстонии (EKKL). Обращение к потенциальным членам, организациям по уходу за недвижимостью.

- Объединившись 20 лет назад, управляющие выбрали Правление и поручили ему разработать Национальный стандарт ухода за недвижимостью.
- Правление в результате поездок по развитым странам мира с целью изучения лучших практик разработало уникальный профессиональный стандарт, EVS 807.
- Государство признало этот стандарт как Национальный.
- Государство ввело сертификацию управляющих на предмет знания стандарта, разработанного Ассоциацией EKKL.
- Конкурс каждые 5 лет на право сертифицировать управляющих (всех менеджеров — работников управляющих и сервисных компаний) организует государство.
- Этот конкурс всегда выигрывает EKKL, так как Ассоциация сама разрабатывала стандарт и лучше всех его знает. Например, Союз квартирных товариществ Эстонии (EKÜL), который всегда участвует в конкурсе, ни разу его не выиграл, хотя условия для конкурсантов равные.

- ЕККЛ как Ассоциация получает дополнительный доход от сертификации, а её члены (103 управляющие и сервисные компании) получают коммерческую выгоду от членства (выше тарифы для клиентов в следствие надёжности, конкурентное преимущество при выборе клиентами компаний-членов Ассоциации, и другие).
- Если бы члены ЕККЛ 20 лет назад сказали: «Хотим выгод немедленно», то сейчас у них не было ничего!

### 3. Белорусские городские ассоциации организаций собственников<sup>4</sup>.

Организации собственников объединились в городские ассоциации, ассоциации несколько лет участвовали в круглых столах с министерством жилищно-коммунального хозяйства и местными органами власти, разработали и утвердили Стратегии развития ассоциаций и пролоббировали для себя следующие преимущества:

- власти страны разрешили им через дочерние коммерческие ООО оказывать услугу по учёту, расчёту и начислению платы за жилищно-коммунальные услуги (все подобные расчётные организации согласовываются местными органами власти)
- местные органы власти согласовали для дочерних ООО ассоциаций этот новый доходный и постоянный вид коммерческой деятельности
- члены Ассоциации получают весь комплекс административных процедур и расчёт платежей от Ассоциации через их дочерние коммерческие ООО, но для членов это дешевле чем в государственных расчётных центрах
- при возникновении проблем, связанных с нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность ОС, проблемы решает руководство Ассоциации, а не отдельные члены (ОС)
- Ассоциации через дочерние ООО оказывают своим членам услуги, связанные с текущим ремонтом общего имущества и устранением аварийных ситуаций
- Ассоциации малых городов организуют образовательные программы для председателей ОС на месте, с выдачей справок, дешевле и качественнее чем в областных городах и Минске (в Беларуси освоение таких программ обязательно, один раз в 5 лет)
- количество членов Ассоциаций медленно, но неуклонно растёт
- создаются Ассоциации в других смежных городах

### СОВРЕМЕННЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПОДДЕРЖКИ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ «ШАНЫРАК», ОКАЗЫВАЕМОЙ ИМ НА ВОЗМЕЗДНОЙ ОСНОВЕ.

#### Электронная библиотека Ассоциации по управлению жилой недвижимостью.

Создание электронной библиотеки, разумеется, требует затрат времени работников Ассоциации на первом этапе. Но в такой электронной библиотеке члены Ассоциации получают ответы на многочисленные вопросы из практики управления, в том числе кондоминиумами, и смогут набрать дополнительные часы обучения по следующим направлениям:

- Основы индустрии недвижимости
- Коммерческие основы
- Правовые основы для управляющих
- Технические основы управления недвижимостью
- Управление коммерческой недвижимостью
- Управление жилой недвижимостью (кондоминиумами)
- Конкурентное право и защита прав потребителей

<sup>4</sup> организации собственников (ОС) в Беларуси - аналог ОСИ в Казахстане

- Юридически обязывающие образцы договоров

Эта опция позволяет членам Ассоциации регулярно повышать квалификацию, быть конкурентоспособными на рынке. В свою очередь, Ассоциация также усиливает свой потенциал, становится более привлекательной для своих членов и кандидатов в члены Ассоциации.

Доступ к электронной библиотеке на месяц или год осуществляется после оплаты преysкурантной цены на счёт Ассоциации, путём получения кода, действительного только для одного лица. При этом члены Ассоциации должны получать 80-процентную скидку от преysкурантной цены, предусмотренной для третьих лиц. Это еще одна дополнительная ценность членства в Ассоциации.

В дальнейшем электронная библиотека Ассоциации должна постоянно обновляться за счёт международных связей. Команда Ассоциации должна владеть навыками электронного перевода технических документов, что с учётом развития искусственного интеллекта и современных электронных переводчиков с каждым годом будет делать проще.

Рекомендации, которые можно скачать из личного кабинета члена Ассоциации.

Такая возможность для членов Ассоциации удобна отсутствием необходимости делать запрос руководству Ассоциации, круглосуточный прямой доступ к самым необходимым в практической деятельности рекомендациям, очень важным в практике работы управляющего.

Опция может быть доступна для всех членов Ассоциации бесплатно (при этом необходимо учесть затраты на подготовку и обновление содержания рекомендаций при формировании вступительного и / или членского взноса).

В дальнейшем, по мере развития Ассоциации, такая опция может быть платной, при этом для членов Ассоциации должна быть предусмотрена скидка от 50 до 80 процентов от общей стоимости опции для третьих лиц.

*Для координации работы по созданию услуг для клиентов рекомендуется создание экспертного Комитета Ассоциации «Образование и обучение».*

Задачи и цели Комитета:

- Информация и поддержка членов посредством раздаточных материалов и т. д.
- Обмен задокументированным опытом между компаниями-членами Ассоциации
- Продвижение профиля работы/обучения
- Усиление содержания обучения за счет сотрудничества со школами, колледжами, ВУЗами

Пример мероприятий, которые готовит Комитет:

- Разработка информационного флаера для компаний, которые хотят обучаться и повышать квалификацию в будущем
- Организация информационного вечера для компаний – кандидатов в члены
- Предоставление шаблонов / рабочих пособий различных внутренних документов, например, для объявлений о вакансиях и тестов при приеме на работу
- Концепция и планирование подготовительного курса для «специалиста по управлению кондоминиумом»
- Добавление раздела «Обучение и повышение квалификации» на сайт Ассоциации «Шанырак» во внутреннюю (для членов) и внешнюю зону



## УСЛУГИ АССОЦИАЦИИ «ШАНЫРАК» ПО ПОВЫШЕНИЮ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ИЗ СЕКТОРА УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛЬЁМ.

Такие услуги Ассоциация может организовать как офлайн, так и онлайн – в зависимости от места повышения квалификации, санитарно-эпидемиологических условий и других текущих обстоятельств. Время проведения курсов, семинаров, образовательных программ может меняться (от 1 часа до 6 часов).

Ниже приводится примерное содержание курса обучения (повышения квалификации управляющих из организаций членов Ассоциации «Шанырак») на возмездной основе.

**День 1.** Онлайн-семинар "Строительные мероприятия и устранение дефектов: на что обратить внимание управляющего, чтобы избежать возможной ответственности"?

*Содержание и цели обучения:*

На онлайн-семинаре объясняют основы необходимых строительных работ и устранение дефектов и объясняют, как можно снизить риски ответственности.

### I. Принципы ответственности управляющего перед кондоминиумом

- атрибуция общих знаний
- определение ответственности и установление вины
- практические проблемы обеспечения исковых требований
- ответственность перед третьими лицами
- ответственность перед собственниками квартир (судебные иски, договора с защитным действием в пользу третьих лиц)

### II. Ответственность за невыполнение договорных обязанностей

- выполнение юридических или договорных обязательств
- подготовка и принятие необходимого решения
- быстрое устранение повреждений
- заявление о гарантийных претензиях

### III. Ответственность за нарушение служебных обязанностей

- в выполнении решений общего собрания, включая привлечение средств собственников
- по отношению к оценке повреждений
- в связи с нарушением принципа экономической эффективности
- во время строительных работ
- при принятии строительных работ и работ подрядчиков
- при проведении платежей

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 2.** Онлайн-семинар "Виды строительных работ и источники финансирования".

*Содержание и цели обучения:*

На онлайн-семинаре объясняют основные виды строительных работ, их отличие, а также возможные источники финансирования. Управляющий обязан владеть этой информацией, которая постоянно меняется, и информировать в свою очередь собственников квартир

кондоминиума. Собственники могут, но не должны искать ответы на вопросы, связанные с организацией и проведением строительных работ, в сети интернет. Для этого есть управляющий, который, в свою очередь, может получить необходимую актуальную информацию на семинарах Ассоциации.

#### I. Виды строительных работ, которые заказывает управляющий для кондоминиума

- текущий и разовый ремонт
- капитальный ремонт
- модернизация
- комплексная энергетическая модернизация
- как точно определить, к какому виду относится ремонт
- периодичность проведения работ

#### II. Источники финансирования строительных работ

- строительные работы, стоимость которых заложена в тарифы на жилищно-коммунальные услуги
- строительные работы, финансируемые собственниками, инструменты сбора и накопления денежных средств, предусмотренные законодательством
- строительные работы, со-финансируемые акиматами, фондами, программами
- действующие в Казахстане программы энергетической модернизации жилья, другие инструменты со-финансирования строительных работ
- полезные документы и ссылки для управляющего

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 3.** Онлайн-семинар "Обследование и обслуживание инженерных коммуникаций и установок, относящихся к общему имуществу кондоминиума". Часть 1.

#### *Содержание и цели обучения:*

Научиться своевременно распознавать повреждения, дефекты и источники опасности в общем имуществе кондоминиума. Как осмотры, так и техническое обслуживание систем инженерных сетей здания должны проводиться в соответствии с утверждёнными правилами. Используя практические кейсы, управляющие узнают, как действовать правильно — сколько проверок и технического обслуживания действительно необходимо для соблюдения обязательств по безопасности, а также для увеличения технического срока службы системной техники. Разумеется, управляющий сам не занимается обслуживанием установок, но он несёт ответственность за соблюдение правил и обязан осуществлять контроль за исполнителями.

#### I. Обследование и обслуживание систем и установок, знания для управляющего

- эксплуатация системы питьевой воды
- компоненты системы питьевой воды
- осмотр и техническое обслуживание компонентов системы питьевой воды
- эксплуатация канализационных систем
- осмотр и техническое обслуживание трубопроводов
- осмотр и техническое обслуживание обратных клапанов
- эксплуатация систем отопления
- компоненты систем отопления
- осмотр и техническое обслуживание систем отопления

#### II. Документация, используемая при обслуживании систем и установок, ответственность

- паспорта и допуски
- журналы, бланки
- ответственность управляющего
- полезные документы и ссылки для управляющего

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 4.** Онлайн-семинар "Обследование и обслуживание инженерных коммуникаций и установок, относящихся к общему имуществу кондоминиума". Часть 2.

*Содержание и цели обучения:*

Научиться своевременно распознавать повреждения, дефекты и источники опасности в общем имуществе кондоминиума. Как осмотры, так и техническое обслуживание систем инженерных сетей здания должны проводиться в соответствии с утверждёнными правилами. Используя практические кейсы, управляющие узнают, как действовать правильно — сколько проверок и технического обслуживания действительно необходимо для соблюдения обязательств по безопасности, а также для увеличения технического срока службы системной техники. Разумеется, управляющий сам не занимается обслуживанием установок, но он несёт ответственность за соблюдение правил и обязан осуществлять контроль за исполнителями.

#### I. Обследование и обслуживание систем и установок, знания для управляющего

- эксплуатация газовых установок
- проверки и испытания на герметичность газовых установок
- эксплуатация электроустановок
- проверки в электроустановках
- системы связи, домофонные системы и системы видеонаблюдения
- системы дистанционного снятия показаний учёта ресурсов, модульные станции

#### II. Документация, используемая при обслуживании систем и установок, ответственность

- паспорта и допуски
- журналы, бланки
- ответственность управляющего
- полезные документы и ссылки для управляющего

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 5.** Онлайн-семинар "Общая и индивидуальная собственность в кондоминиуме: разграничение и решение проблем".

*Содержание и цели обучения:*

Участники семинара изучают правовые основы и узнают больше об отнесении помещений или частей здания к индивидуальной или общей собственности. Управляющие научатся на практике применять навыки разделения и определения границ, получают знания об основах специальных прав пользования. Участники могут лучше понять правила регистрации собственности и определения границ принадлежности к тому или иному виду собственности в кондоминиуме.

#### I. Общие знания управляющего о рамочных условиях регистрации общей и индивидуальной собственности в Казахстане

- определение границ земельного участка, земельное дело

- документы, определяющие право собственности на отдельные помещения и общее имущество
- техническая документация (технические паспорта) индивидуальной и общей собственности
- примеры работы управляющего с документами, определяющими право собственности и переход права собственности

## II. Практика управляющего

- реестр собственников, определение долей в общей собственности
- практика разграничения общей и индивидуальной собственности
- практика разграничения ответственности в договорах с кондоминиумом и в договорах с собственниками помещений
- полезные документы для управляющего

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 6.** Онлайн-семинар "Организация комплексной энергетической модернизации многоквартирного жилого дома". Часть 1.

*Содержание и цели обучения:*

Организация комплексной энергетической модернизации объекта кондоминиума представляет сложную задачу, в том числе для управляющих в Германии. Причина – коллективное принятие решений, или конкретнее – принятие решений общим собранием собственников. Чтобы привести собственников к принятию взвешенного решения, основанного на достоверных данных, управляющему нужно проделать трудный и не быстрый путь. Как – научит семинар Ассоциации «Шанырак».

### I. Общие знания управляющего о строительных работах и практиках комплексной энергетической модернизации

- тепловые мосты, определение и информация
- защита от влажности и внутренний климат помещений
- герметичность здания – окна, двери, иное
- перенос тепла в строительных материалах
- технологическое оборудование, описание строительных систем и устройств
- техническое оборудование, солнечная энергия и иное
- энергетическая оценка зданий, упрощённое составление энергетического баланса
- расчетная база и предельные условия для энергетической оценки жилых зданий

### II. Практика управляющего

- документы и изображения технического и технологического оборудования
- таблицы, образцы документов для энергетического баланса

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 7.** Онлайн-семинар "Организация комплексной энергетической модернизации многоквартирного жилого дома". Часть 2.

*Содержание и цели обучения:*

Организация комплексной энергетической модернизации объекта кондоминиума представляет сложную задачу, в том числе для управляющих в Германии. Причина – коллективное принятие

решений, или конкретнее – принятие решений общим собранием собственников. Чтобы привести собственников к принятию взвешенного решения, основанного на достоверных данных, управляющему нужно проделать трудный и не быстрый путь. Как – научит семинар Ассоциации «Шанырак».

I. Обучение управляющего подготовке и проведению общего собрания по принятию решений собственниками помещений кондоминиума

- онлайн-опрос ожиданий собственников от модернизации
- создание инициативной группы жильцов или Комитета по модернизации
- первое собрание с разъяснением законодательных правил и определение источников финансирования
- составление чек-листа при первичном осмотре здания
- разработка вариантов Концепций энергетической модернизации при содействии энергоаудитора
- рекомендации по организации и проведению итогового собрания с принятием решений
- коммуникация управляющего с собственниками на общем собрании
- составление протокола общего собрания
- дальнейшие действия

II. Практика управляющего

- содержание онлайн-опроса собственников
- содержание чек-листа первичного осмотра здания
- содержание Концепции энергетической модернизации
- роль управляющего и энергоаудитора (чек-лист с определением обязанностей)
- договора и контракты (образцы)

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 8. Онлайн-семинар "Управление коммерческой недвижимостью и арендными домами".**

*Содержание и цели обучения:*

В большинстве развитых стран Европы, союзы и ассоциации, управляющих разделяют управление жильём, как бизнес с низкой рентабельностью, и управление коммерческими объектами как бизнес с высокой рентабельностью. Так, например, в Эстонии один коммерческий объект в управлении приносит такой же доход, как 10 сопоставимых объектов жилья. Чем сильнее экономика страны, тем эта разница меньше, но она есть. Современный управляющий должен уметь сочетать управление коммерческими объектами и жильём, для сохранения финансовой устойчивости своей организации.

I. Общие знания управляющего о рамочных условиях управления жильём и коммерческими объектами в Казахстане

- основные законодательные акты, регулирующие деятельность управляющего жильём
- основные законодательные акты, регулирующие деятельность управляющего коммерческими объектами
- профессиональные и образовательные стандарты
- отличие в налогообложении
- отличие в формировании тарифов
- социальная поддержка собственников квартир и членов их семей, что нужно знать управляющему

## II. Практика управляющего

- бизнес-план управления коммерческим объектом
- практики создания конкурентных преимуществ
- логотип, фирменный стиль, социальные сети, узнаваемость
- видение будущего и позиционирование компании на рынке услуг
- договора и контракты (образцы)

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 9.** Онлайн-семинар "Страхование ответственности собственников помещений кондоминиума, роль управляющего. Страхование ответственности управляющим. Комплексное страхование".

### *Содержание и цели обучения:*

Современный мир с его технологической революцией и климатическими изменениями непредсказуем и таит много рисков для недвижимого имущества и участников отношений с недвижимым имуществом. Современный управляющий должен очень хорошо ориентироваться в вопросах страхования, прежде чем начинать эту деятельность. Семинар будет таким лоцманом и научит ориентироваться в выборе подходящей страховки.

### I. Общие знания управляющего о рамочных условиях страхования недвижимости в Казахстане

- обязательное страхование недвижимости
- комплексное страхование индивидуального имущества и ответственности перед третьими лицами для собственников квартир (помещений)
- страхование общего имущества кондоминиума
- страхование здания как единого целого
- работа с Советом дома для определения вида страхования
- ссылки на нормативные документы

### II. Практика управляющего

- страхование ответственности управляющего на случай ошибок при расчётах
- страхование ответственности управляющего на случай причинения ущерба имуществу кондоминиума и третьим лицам
- комплексное страхование
- образцы страховых полисов, другие документы
- договора и контракты (образцы)

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 10.** Онлайн-семинар "Взаимодействие с фирмами – поставщиками услуг".

### *Содержание и цели обучения:*

Правила закупок и тендеров регулирует законодательство. Тем не менее, у современного управляющего имеется законная возможность выстраивания партнёрских отношений с крупными производителями строительных материалов, IT-компаниями и другими высокодоходными предприятиями. Партнёрские отношения отличает устремлённость в будущее, постоянство, отсутствие оплаченных обязательств друг перед другом, взаимная

заинтересованность в сотрудничестве на благо конечного потребителя (собственника помещения в кондоминиуме). Семинар научит управляющих построению таких отношений.

I. Общие знания управляющего о рамочных условиях получения безвозмездной помощи от юридических лиц в Казахстане

- нормативные законодательные акты
- границы дозволенного, на что обратить внимание
- особенности договорных отношений при получении безвозмездной помощи от юридических лиц
- ссылки на нормативные документы

II. Практика управляющего

- как заинтересовать крупные высокодоходные компании в установлении партнёрских отношений
- много объектов в управлении или один знаковый, что привлекает фирм-партнёров?
- выставки и конференции, как извлечь максимальную выгоду
- реклама на фасадах зданий, тройственный договор
- договора и контракты (образцы)

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 11.** Онлайн-семинар «Отношения управляющего с жильцами кондоминиумов как с потребителями. Отличие от отношений с собственниками помещений».

*Содержание и цели обучения:*

Современный управляющий как услугодатель должен ориентироваться не только в жилищном праве и владеть основами бизнеса, строительного дела, но и различать клиентов как участников кондоминиума, имеющих обязанности по его содержанию, и жильцов как потребителей жилищно-коммунальных услуг. Иногда границы размыты, и здесь кроется опасность для самого управляющего. Семинар позволит избежать этой опасности в дальнейшем, а также стать надёжным услугодателем для владельцев кондоминиумов.

I. Общие знания управляющего о рамочных условиях защиты прав потребителей в Казахстане

- кого относят к потребителям жилищно-коммунальных услуг
- какие услуги в ЖКХ требуют обязательной защиты прав потребителей
- защита прав потребителей в ЖКХ как специфический сектор, на что обратить внимание
- возможности исковых требований
- защита управляющего от возможных рисков
- примеры действий управляющего в делах, связанных с защитой прав потребителей

II. Практика управляющего

- реагирование на обращения потребителей
- реагирование на несоблюдение стандартов, температурных графиков
- реагирование на жалобы о перерывах в оказании услуг
- упреждение жалоб, коммуникация с жильцами
- взаимодействие с Советом дома по разъяснению прав потребителей жильцам
- образцы полезных документов для управляющего

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 12.** Онлайн-семинар «Эффективное противодействие срыву общего собрания собственников помещений кондоминиума. Навыки для управляющего».

*Содержание и цели обучения:*

Есть много причин волнений на собраниях собственников. На онлайн-семинаре классифицируются часто возникающие на собраниях собственников проблемы, ведущие к срыву собрания (отсутствие кворума, не соблюдение процедуры созыва собрания и другие), причины которых зачастую кроются в деятельности управляющего, как при подготовке, так и при проведении собраний. В частности, на отдельных примерах обсуждаются проблемы, возникающие в результате общения управляющего с собственниками помещений. Цель семинара состоит в том, чтобы управляющий осознал правильные варианты своих действий и решений, чтобы правильно оценить и заранее исключить юридические коллизии и возможные конфликты.

I. Общие знания управляющего о рамочных условиях организации и проведения общего собрания собственников помещений кондоминиума в Казахстане

- правила созыва общего собрания
- правила подготовки к общему собранию
- правила проведения общего собрания
- правила составления протокола
- исполнение решений общего собрания управляющим, в зависимости от того, как они сформулированы
- определение источников финансирования для выполнения решений общего собрания, задачи управляющего
- примеры положительные и отрицательные деятельности управляющего, обсуждение

II. Практика управляющего

- составление и проработка чек-листов для подготовки к собранию
- взаимодействие с Советом дома
- опросные листы в интернете для изучения мнения собственников до проведения общего собрания, список бесплатных сервисов
- примерные затраты времени для подготовки общего собрания управляющим
- почему организация общего собрания — это задача управляющего, а не Совета дома
- образцы полезных документов управляющего при подготовке к общему собранию

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 13.** Онлайн-семинар «Управление дебиторской задолженностью: от напоминаний до взыскания».

*Содержание и цели обучения:*

Семинар даёт четкий обзор альтернативных способов действий в управлении дебиторской задолженностью. На практических примерах будут показаны уровни эскалации, на которые должен реагировать управляющий. С помощью статистических обзоров будет показано, каких успехов можно добиться, в какое время управляющему необходимо приступать к активным действиям для предотвращения ущерба кондоминиуму. Управление дебиторской задолженностью обычно представляет собой административный процесс, который связывает персонал и время - большинство молодых управляющих не знают, сколько этот процесс



занимает их времени. Необходимое время будет подробно расписано на онлайн-семинаре - эти цифры могут быть использованы для согласования вознаграждения менеджера и его обязанностей в трудовом договоре.

#### I. Общие знания управляющего о рамочных условиях взыскания дебиторской задолженности собственников помещений кондоминиума в Казахстане

- атрибуция общих знаний об актуальных правилах и сроках оплаты за жилищные и коммунальные услуги
- актуальные законодательные возможности для взыскания дебиторской задолженности
- актуальные барьеры при взыскании дебиторской задолженности управляющим
- практические успешные и негативные примеры взыскания дебиторской задолженности управляющим

#### II. Практика управляющего

- медиация
- последовательность действий управляющего, когда необходимо начинать активные действия
- приёмы и хитрости – практика успешного управляющего
- примерные затраты времени за действия управляющего по одному лицезовому счёту
- допускается ли распределение временной дебиторской задолженности среди собственников помещений кондоминиума
- временное погашение дебиторской задолженности перед поставщиками ресурсов и услугодателями, что допустимо, а что запрещено
- образцы полезных документов управляющего при взыскании дебиторской задолженности

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 14.** Онлайн-семинар «Трудовые отношения управляющего с ОСИ. Кондоминиум как работодатель – подходящий налог, соцзащита».

#### *Содержание и цели обучения:*

Юридическая практика показывает, что неточность в составлении протокола, трудового договора иногда может стоить управляющему работы и денег. Управляющий должен быть застрахован от таких досадных непредвиденных обстоятельств. Для этого он должен быть ознакомлен с примерами из практики, а также проинформирован о своих дальнейших действиях при найме на работу как исполнитель.

#### I. Общие знания управляющего о рамочных условиях трудовых отношений в Казахстане

- договор подряда и контракт на оказание услуги по управлению кондоминиумом, разница, особенности
- выбор управляющего на основе решения общего собрания
- правила оформления протокола общего собрания, требования созыва, требования кворума при принятии решений
- правила расторжения трудового договора или контракта

#### II. Юридические аспекты трудовых отношений

- кто имеет право от имени кондоминиума подписать трудовой договор с управляющим или заключить контракт с управляющей компанией
- содержание трудового договора и контракта

- должностные обязанности, на что обратить внимание при подписании договора или контракта
- примеры судебных споров, связанные с трудовыми отношениями
- образцы полезных документов управляющего

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 15.** Онлайн-семинар "Цифровизация в кондоминиуме». Участвуют владельцы цифровых технологий, бизнес-партнёры Ассоциации «Шанырак».

*Содержание и цели обучения:*

Пандемия ковид-19, помимо негатива, открыла новые возможности для кондоминиумов и управляющих в оцифровке. В программу семинара включены многочисленные новации, которые отходят от классического «бумажного администрирования». На семинаре рассматриваются все юридические и технические возможности, которые делают цифровую форму достаточной.

I. Общие знания управляющего о рамочных условиях цифровизации процессов управления кондоминиумом в Казахстане

- онлайн-собрание Совета дома и собственников помещений в кондоминиуме
- электронный документооборот
- основные барьеры для устойчивой цифровизации
- связь цифровизации и циркулярной экономики в жилищном секторе

II. Технические возможности

- программы расчёта, учёта и начисления платы за жилищно-коммунальные услуги
- программы подомового учёта расходов и учёта затрат
- возможности для учёта радиочастотного снятия показаний, основные системы
- комплексные программы на основе базовых модулей в доме
- образцы полезных документов управляющего для цифровизации в кондоминиуме

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 16.** Онлайн-семинар "Управляющий и хаусмастер, взаимодействие с целью надлежащего управления кондоминиумом". Часть первая.

*Содержание и цели обучения:*

В таких разных странах, как Австрия и Германия, Беларусь и Турция, практика использования хаусмастеров зарекомендовала себя как успешная. Это динамично развивающаяся услуга, позволяющая экономить деньги собственников дома, минимизировать последствия аварий и предупреждать их. Современный управляющий должен досконально знать, что такое услуга хаусмастера и как использовать его для управления кондоминиумом.

I. Общие знания управляющего об услуге использования хаусмастеров в других странах мира

- хаусмастер в странах Западной Европы на примере Германии
- хаусмастер в странах Азии на примере Турции
- хаусмастер в постсоветских странах на примере Беларуси

II. Общие знания управляющего о деятельности хаусмастера

- это рабочий или ИТР?
- кто готовит хаусмастеров, это профессия или что-то вроде ремесленника, индивидуального предпринимателя?
- функциональные обязанности применительно к рамочным условиям Казахстана
- объём работ, рабочий день, приём на работу / увольнение
- образцы полезных документов для хаусмастера

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 17.** Онлайн-семинар "Управляющий и хаусмастер, взаимодействие с целью надлежащего управления кондоминиумом". Часть вторая.

*Содержание и цели обучения:*

В таких разных странах, как Австрия и Германия, Беларусь и Турция, практика использования хаусмастеров зарекомендовала себя как успешная. Это динамично развивающаяся услуга, позволяющая экономить деньги собственников дома, минимизировать последствия аварий и предупреждать их. Современный управляющий должен досконально знать, что такое услуга хаусмастера и как использовать его для управления кондоминиумом.

I. Взаимоотношения управляющего и хаусмастера при предоставлении услуги кондоминиумам

- хаусмастер как работник ОСИ, действия управляющего
- хаусмастер как работник управляющей компании, действия управляющего
- хаусмастер как работник сервисной компании, действия управляющего

II. Практика использования хаусмастера управляющим

- поиск хаусмастера на рынке, рекомендации
- приём на работу, установление обязанностей
- контроль хаусмастера управляющим, рекомендации
- цифровизация в отношениях с хаусмастером
- образцы полезных документов для управляющего, связанных с деятельностью хаусмастера

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 18.** Онлайн-семинар "Практика управления кондоминиумами в развитых странах мира, основные отличия. Основные отличия от практики Казахстана. На что обратить внимание управляющему. Возможности использования в практической деятельности".

*Содержание и цели обучения:*

В таких странах, как Австрия и Германия, Китай и Турция, США и Австралия практика управления кондоминиумами за примерно 100 лет позволила сформировать основные юридические принципы управления. Они значительно отличаются друг от друга и от сложившихся в Республике Казахстан. Отдельные успешные практики будут полезны управляющим из Казахстана в повседневной работе и с целью применения в будущем.

I. Общие знания управляющего об успешных практиках управления кондоминиумами в других странах мира

- основные принципы создания кондоминиума в развитых странах мира, отличия от практики Казахстана

- основные практики управления кондоминиумами в развитых странах Азии
- основные практики управления кондоминиумами в англо-саксонских странах
- основные практики управления кондоминиумами в странах Западной Европы

## II. Как управляющему в Казахстане использовать полученные знания в реальной деятельности

- практики и приёмы, на которые нужно обратить внимание управляющему в Казахстане
- как использовать в случае несоответствия рамочным условиям в Казахстане
- практические примеры использования
- управляющий как модератор, как сделать собственников квартир своими сторонниками при использовании успешных практик
- образцы полезных документов

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 19.** Онлайн-семинар "Управляющий и Совет дома в ОСИ. Рекомендации для успешных отношений".

*Содержание и цели обучения:*

Управляющие и Совет дома зависят друг от друга, но на практике это означает, что бывает, как тесное сотрудничество, так недопонимание и конфронтация. На онлайн-семинаре обсуждаются новые правовые нормы для Совета дома. Возможные конфликты и решения по установлению бесконфликтных отношений с управляющим обсуждаются на основе конкретных практических примеров. Участники получают конкретный обзор правовых норм законодательства (старых и измененных), соответствующего прецедентного права, соответствующих документов, советов и рекомендаций по работе с Советами дома.

### I. Общие знания управляющего о Совете дома в Казахстане и успешных практиках других стран

- атрибуция общих знаний о Совете дома, история развития в Казахстане
- Совет дома должен быть вспомогательным или исполнительным органом?
- почему в странах Западной Европы Совет дома, это вспомогательный орган?
- почему в странах Западной Европы Совет дома заменяет Ревизионную комиссию, как это работает?
- как определить «хороший Совет дома», перечисляем признаки

### II. Как управляющему наладить хорошее взаимодействие с Советом дома

- функции Совета дома в отношениях с управляющим, теория и практика, чем отличается
- недостатки действующего законодательства, мешающие эффективному и современному управлению кондоминиумами управляющим при взаимодействии с Советом дома
- практические примеры хорошего взаимодействия управляющего и Совета дома
- типичные проблемы управляющих в отношениях с Советом дома
- стратегии правовой защиты для управляющих, образцы документов

*Составление опросного листа и онлайн-опрос участников семинара.*

**День 20.** Онлайн-семинар "Электромобильность в кондоминиуме. Роль управляющего в создании благоприятной среды для электромобильности."

*Содержание и цели обучения:*

На онлайн-семинаре объясняют общие правила, регулирующие использование электромобилей в Республике, рассказывают о юридических и технических проблемах для управляющих, мешающих модернизации энергетических установок и сетей многоквартирного дома (кондоминиума) для создания условий зарядки электромобилей от сетей дома.

#### I. Общие знания управляющего об электромобильности

- атрибуция общих знаний об электромобильности в Казахстане
- определение ответственности и установление вины
- практические проблемы обеспечения исковых требований
- ответственность перед третьими лицами
- ответственность перед собственниками квартир (судебные иски, договора с защитным действием в пользу третьих лиц)

#### II. Риски и ответственность управляющего в отношении электромобильности в кондоминиуме

- риски электромобильности в кондоминиуме
- различные точки зрения
- стратегии правовой защиты в квартире, на лестничной клетке и в подземном паркинге
- как развиваются пожары на подземных автостоянках и касается ли это от электромобилей?
- типичные проблемы управляющих в отношении электрической мобильности
- концепция энергетической модернизации для электромобильности, разрабатываемая управляющим для общего собрания кондоминиума

### УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ И ОТМЕНЫ ОБУЧАЮЩИХ ПЛАТНЫХ СЕМИНАРОВ ДЛЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ТРЕТЬИХ ЛИЦ (ПРИМЕР).

#### *Условия участия и отмены офлайн-семинаров:*

Ваша регистрация при наличии свободных мест является обязательной. При наличии мест вы получите подтверждение о получении от организатора.

Бесплатная отмена возможна не позднее, чем за 28 дней до начала семинара. При отмене в период от 27 до 14 дней до начала Ассоциация «Шанырак» взимает плату за отмену в размере 50% от стоимости участия. В случае отмены менее чем за 14 дней до начала семинара и в случае неучастия взимается полная стоимость участия. Аннулирование должно быть сделано только в письменной форме по электронной почте. Если участник не принимает участие в мероприятии без предварительной отмены, взимается полная стоимость семинара.

Вы можете отправить вместо зарегистрированного участника другого участника. Условия мероприятия применяются, если иные условия не указаны в приглашениях на соответствующее мероприятие.

Плата за участие должна быть оплачена сразу после выставления счета организатором (Ассоциация «Шанырак»).

Если минимальное количество участников не достигнуто или если семинар не может быть проведен из-за форс-мажорных обстоятельств, закрытия отелей или других чрезвычайных обстоятельств, Ассоциация «Шанырак» оставляет за собой право отменить мероприятие или провести его как онлайн-семинар.

#### *Условия участия и отмены онлайн-вебинаров:*

Ваша регистрация является обязательной.

Бесплатная отмена возможна за 14 дней до начала вебинара. При отмене от 13 до 8 дней до начала мы взимаем плату за отмену в размере 50% от стоимости участия. Если вы отмените менее чем за 7 дней до начала вебинара и не войдете в систему, вам придется оплатить полную стоимость участия. Аннулирование должно быть сделано только в письменной форме по электронной почте. Если участник не принимает участие в мероприятии без предварительной отмены, взимается полная стоимость семинара.

Вы можете отправить вместо зарегистрированного участника другого участника. Условия мероприятия применяются, если иные условия не указаны в приглашениях на соответствующее мероприятие.

Плата за участие должна быть оплачена сразу после выставления счета организатором (Ассоциация «Шанырак»).

Если минимальное количество участников не достигнуто или если вебинар не может быть проведен из-за форс-мажорных или других чрезвычайных обстоятельств (например, технические проблемы/глобальный сбой сети интернет), Ассоциация «Шанырак» предлагает отменить мероприятие. Уже уплаченные взносы за участие будут возмещены в полном объеме. Ассоциация «Шанырак» также оставляет за собой право назначить другого спикера или отложить вебинар, если спикер не сможет присутствовать в кратчайшие сроки.

Участник вебинара должен убедиться в наличии и гарантированности необходимых технических требований:

- Хорошее и стабильное Интернет-соединение.
- Современный браузер с поддержкой технологии HTML5 (Web-RTC). На данный момент — это, например, Firefox, Google Chrome и Safari.
- Микрофон и/или наушники.

Участники вебинара могут принять участие в вебинаре с ПК, ноутбука или Apple Iphone/iPad (браузер Safari/Chrome/Firefox).

Из-за множества различных версий Android, которые, в свою очередь, работают на разных конечных устройствах, функциональность не может быть гарантирована. Поэтому это не рекомендуется, но возможно.

Как участнику, вам не обязательно нужна веб-камера, но она рекомендуется, для визуального контакта с Вами.

#### *Дополнительные общие условия участия:*

Регистрируясь, вы соглашаетесь на сбор и обработку ваших личных данных для целей проведения опросов / обратной связи и выставления счетов. При наличии согласия, переданные нам данные также будут храниться для отправки технической информации и уведомлений о событиях от Ассоциации «Шанырак». Любое согласие, данное в этом отношении, может быть отозвано в любое время по электронной почте Ассоциации «Шанырак», указанной на официальном веб-сайте Ассоциации.

Регистрируясь, вы подтверждаете, что соблюдаете требования по защите данных при передаче персональных данных третьим лицам. Законодательство Казахстана, регулирующее защиту персональных данных, можно посмотреть по ссылке: xxxxxxxxxxxxxxxx

Обратите внимание: на мероприятии будут сделаны фотографии, которые будут опубликованы позже. Регистрируясь, вы также даете свое согласие на то, что любые записи, в которых вас можно узнать, могут быть использованы нами для публикаций без ограничений. Каталог участников создается с названием компании, фамилией, именем и местоположением. Регистрируясь, вы даете свое согласие на включение в список участников.

Таблица 1. Матрица предпочтений в тарифной политике для членов Ассоциации «Шанырак».

Тип мероприятия	Члены Ассоциации	Члены Ассоциации с кредитом на обучение	Не члены Другие
Регулярные собрания	бесплатно	бесплатно	бесплатно до 2 раз
Семинары на целый день	50% тарифа	30% тарифа	тариф в тенге
Онлайн семинары (1 час)	50% тарифа	бесплатно	тариф в тенге
Онлайн семинары (2 часа)	50% тарифа	30% тарифа	тариф в тенге
Онлайн семинары (3 часа)	50% тарифа	30% тарифа	тариф в тенге
Онлайн семинары (6 часов)	50% тарифа	30% тарифа	тариф в тенге

### УСТОЙЧИВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ АССОЦИАЦИИ.

Организации и компании, их объединения (союзы и ассоциации) по всему миру не только задумываются о том, как делать свои мероприятия более устойчивыми, но и предпринимают определённые усилия в этом направлении. Устойчивость, следование принципам циркулярной экономики, поддержка целей устойчивого развития – это не только модный тренд в индустрии событий, но и требование современности.

Организуя каждое своё мероприятие устойчиво, Ассоциация «Шанырак» поддерживает Цели устойчивого развития в Казахстане, показывает пример ответственного отношения к природе и экологии Казахстана. При этом следует понимать, что экологически дружелюбное мероприятие обычно учитывает только один аспект – безопасность для окружающей среды и здоровья человека. В устойчивом мероприятии внимание уделяется сразу трём аспектам:

- экологическая безопасность
- социальная справедливость
- экономическое развитие

Рисунок 1. Различия линейной и циркулярной экономик.

## ЛИНЕЙНАЯ ЭКОНОМИКА



- \* технические и природные материалы смешиваются
- \* используется энергия из невозобновляемых источников

## ЦИРКУЛЯРНАЯ ЭКОНОМИКА



- \* энергия из возобновляемых источников

Поэтому устойчивое управление мероприятиями<sup>5</sup> Ассоциации – это процесс интеграции вопросов экологической, социальной и экономической ответственности в планирование мероприятий путём коммуникации внутри команды Ассоциации и вовлечения заинтересованных сторон и участников процесса. Устойчивое управление событиями требует, чтобы организаторы от Ассоциации учитывали потребности и ценности различных заинтересованных сторон, на которых влияет мероприятие. Учитываются не только экологические аспекты, и организаторы ищут возможности для мероприятий, которые будут иметь положительный эффект и принесут пользу (в том числе экономическую) членам Ассоциации, местным сообществам, в том числе партнёрским благотворительным и волонтерским проектам в сфере ЖКХ.

Ассоциация может использовать и предлагать своим членам четыре основных принципа устойчивости мероприятий.

1. Организаторы мероприятий и поставщики товаров и услуг разделяют ответственность за внедрение устойчивых практик и доведение их до заинтересованных сторон.

- Ассоциация разрабатывает для поставщиков услуг офлайн-мероприятия техническое задание с требованиями по устойчивости. Например, запрет на использование пластиковой посуды, использование всех приготовленных продуктов и т.д.
- Ассоциация выбирает только тех поставщиков, которые используют принцип устойчивости.

2. Основные экологические аспекты включают:

<sup>5</sup> Для унификации опыта устойчивой организации мероприятий разработан международный стандарт ISO 20121:2012 «Системы менеджмента устойчивости событий. Требования и руководство по применению», который помогает организаторам или заказчикам провести мероприятие любого масштаба с учётом социального, экономического и экологического аспекта.



- Сохранение ресурсов, включая воду, энергию и природные ресурсы (например, отдаётся предпочтение доставке участников мероприятия общественным транспортом).
- Управление отходами на мероприятии.
- Снижение выбросов углерода (выбор в пользу помещения, где используют возобновляемые источники энергии).
- Управление цепочкой поставок и ответственные закупки (Ассоциация не использует на мероприятии пластиковые пакеты, бумагу, пластиковые бейджи и т.д.).
- Сохранение биоразнообразия.

### 3. Основные социальные аспекты включают:

- Универсальные права человека (равные возможности в участии для женщин и мужчин, лиц с ограниченными возможностями, участников, которые не владеют рабочим языком мероприятия).
- Воздействие на сообщество (мероприятие способствует развитию сообществ, а не только получению прибыли для нужд Ассоциации).
- Трудовые практики (привлечение волонтеров для подготовки и проведения мероприятия).
- Уважение к культуре (учитываются культурные традиции местного сообщества).
- Безопасность и охрану (учитываются эпидемиологические и климатические особенности места проведения мероприятия, возможность обеспечить надлежащую температуру в помещении).
- Здоровье и благополучие.

### 4. Устойчивые мероприятия поддерживают благополучие экономики посредством:

- Сотрудничества и партнёрства (например, с секторальными ассоциациями, сервисными организациями управления и ЖКХ).
- Местной поддержке, включая малые и средние предприятия (выбор поставщиков услуг в пользу местного бизнеса).
- Участия заинтересованных сторон (принцип участия ради развития).
- Справедливого экономического эффекта (стоимость мероприятий должна быть сопоставима с результатами для Ассоциации и для участников).
- Прозрачности (выбора поставщиков на принципах конкурентности, публичность при планировании мероприятия).
- Ответственного управления.

*Рисунок 2. Заинтересованные стороны при организации мероприятий Ассоциации.*



Выгоды для Ассоциации. Устойчиво организованное мероприятие чаще соответствует идеалам и ценностям участников, что находит эмоциональный отклик. Это значит, что участники будут посещать мероприятия ассоциации снова и снова, зная, что вам можно доверять как организатору.

Поэтому до начала мероприятия важно:

- Определить цель и задачи мероприятия.
- Подготовить финальную концепцию мероприятия.
- Если в мероприятии Ассоциации как-либо задействовано местное сообщество, обязательно привлечь его к планированию, что поможет сделать событие более социально ориентированным.
- Разработать программу мероприятия, оценить необходимость многодневного мероприятия, смешанного (офлайн/онлайн) мероприятия и технические возможности для его проведения.

Затем нужно разработать пожелания и требования к проведению устойчивого мероприятия для всех поставщиков, подготовить соответствующие контракты по следующим направлениям:

- трансфер участников с акцентом на общественный транспорт
- место проведения мероприятия, проживания участников
- вода в стеклянных графинах, питание и кофе-паузы
- подготовка куар QR-кодов в доступном месте со ссылкой на материалы мероприятия для участников (вместо раздаточных материалов на бумажных носителях в пластиковых пакетах)
- культурная программа для гостей и участников мероприятия с акцентом на местное сообщество
- сопровождение и перевод для иностранных участников и экспертов
- техническое обслуживание мероприятия (мультимедиа, синхронный перевод)
- оборудование помещения многоразовыми планшетами, бейджами, мелками и т.д.

Во время мероприятия команде Ассоциации необходимо:

- Ещё раз проинструктировать волонтёров относительно плана проведения мероприятия и соблюдения принципов устойчивости во время него.

- Выделить отдельных волонтеров и членов команды, которые помогут участникам сориентироваться на мероприятии, разобраться с новыми аспектами устойчивости (например, с электронным доступом к материалам мероприятия и программе через кюар код, с отдельным сбором отходов и т.д.).
- Ещё раз публично обратить внимание участников на то, что это устойчиво организованное Ассоциацией мероприятие, поэтому некоторые подходы могут показаться им новыми и необычными.
- Объяснить, почему Ассоциация поступает именно таким образом (как и другие ответственные Ассоциации в самых развитых странах мира).
- Следить за временем и соблюдением тайминга, чтобы не отходить от программы (можно обращать внимание на это каким-либо простым музыкальным инструментом, предоставленным временно местным сообществом, это обычно хорошо воспринимается и способствует культурному обмену).
- Собирать обратную связь от участников и гостей мероприятия (например, через доступные бесплатные сервисы в интернете).
- По мере завершения мероприятия собрать все многоразовые материалы, и продукты питания (их можно передать в специальных контейнерах гостям мероприятия с собой в дорогу).

После завершения мероприятия команда Ассоциации:

- Оценивает, насколько проведённое мероприятие соответствовало запланированной программе, насколько удалось задуманное, что пошло не по плану, какие были предприняты меры в этом случае.
- Анализирует обратную связь от участников, спикеров и гостей мероприятия, делает выводы, которые важно учитывать при планировании следующих мероприятий.
- Делится своим опытом (успешным или не очень) с другими организаторами мероприятий по повышению квалификации управляющих жилой недвижимостью, это поможет им также попробовать включить аспекты устойчивости в свои мероприятия.

**Ассоциация «Шанырак» должна стать вдохновляющим примером для многих людей и организаций, их союзов и объединений!**