

ДИРЕКТОР УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

Сюсин Евгений Геннадьевич, директор Управляющей компании «Квартал-НД», рассказал о специфике работы в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ).

Управляющая компания занимается обслуживанием общедомового имущества многоквартирного дома, определяемого федеральным законом и дополнительными решениями общих собраний собственников (лестничные марши, лифт, мусоропровод, водопровод, канализация, детские площадки, лавочки, урны и т.п.) и предоставляет гражданам коммунальные услуги (воду, тепло, электричество). В отношении коммунальных услуг управляющая компания выступает в роли посредника, а содержание имущества многоквартирного дома и его текущий ремонт, то есть, жилищные услуги – это основное направление деятельности.

В управляющей компании работает большой коллектив специалистов – и бухгалтер, занимающийся формированием счетов и проведением денежных средств, и диспетчер, и юрист, и слесарь, и мастер, и электрик, и дворник, и уборщица. Чем больше домов в обслуживании у управляющей компании, тем больше будет штат, тем больше нужно людей с разными профессиями.

Сегодня ЖКХ – новый перспективный рынок. Это отрасль, которая способна стать одной из самых стабильных в нашей стране, при этом характеризуется низким уровнем риска и относительно высокой рентабельностью. Современные бизнесмены прекрасно понимают это, и после вложения в строительство домов, кварталов, целых районов начинают налаживать в них работу управляющих компаний, которые принесут гарантированно стабильный доход.

О работе директора управляющей компании

От директора требуется знать все и обо всем – работать и с жильцами, и с коллегами в сфере ЖКХ, и с мастерами, нужно уметь выслушать жалобы, разобраться как можно быстрее, организовать и проследить, чтобы по жалобам была проведена работа, проконтролировать. От того, насколько хорошо директор справляется со своими обязанностями, зависит репутация управляющей компании и, следовательно, количество домов в обслуживании. Если у управляющей компании положительная репутация, жильцы других домов могут принять решение на совете собственников перейти в эту управляющую компанию, если прежняя их не устраивает.



*Сюсин Е.Г., директор
управляющей компании «Квартал-НД»*

Хороший директор не заинтересован в том, чтобы «пустить пыль в глаза» жильцам, наводя красоту в подъезде, на фасаде здания, получая в обслуживании старый жилой фонд, он задумывается в первую очередь об инженерных сетях дома, чтобы быть уверенным, что у граждан не будет перебоев с водой, теплом. Планируя совместно с советом многоквартирного дома предстоящие на год работы, директор выступает в качестве стратега, определяя, что понадобится для поддержания дома в должном состоянии в ближайшей, среднесрочной и долгосрочной перспективе. Умение грамотно построить диалог с клиентами, привести веские аргументы в

пользу своей точки зрения, подкрепив их достоверными данными, – важная составляющая успешной работы.

Директор отвечает за персонал управляющей компании, за их квалификацию, развитие нужных навыков. Часто устраиваться на работу приходят люди, у которых нет опыта работы, например, в слесарничестве. Таких людей прикрепляют к опытному мастеру, и они учатся. Спустя несколько месяцев, если руководитель правильно организует работу, могут работать самостоятельно и качественно. В управляющей компании директор часто совмещает функции юриста, кадровика и даже бухгалтера, если нет возможности расширить штат, при этом должен еще и знать работу мастеров.

Конечно, удобнее идти в сферу ЖКХ из смежных специальностей – например, из промышленно-гражданского строительства, уже имея опыт или образование в сфере проектирования домов, фундаментов и водопровода, и это верно и для руководителя. Руководитель, начавший, например, с мастера, куда лучше разбирается в том, какой деятельностью занимается управляющая компания на самых разных уровнях, понимает, что происходит, если вдруг какая-то проблема или авария.

В управляющей компании нужны специалисты разных профессий – от слесарей-сантехников до специалистов по работе с интернет-ресурсами. Если не получается сразу принять такого специалиста, то можно обучить другого, который проявил интерес, захотел. Если человек настроен работать на благо управляющей компании и домов в ее обслуживании, его нужно учить, поддерживать. Дополнительные умения очень полезны, ведь за некачественную оказанную услугу несет ответственность исполнитель, тот, кто делал, поэтому мастерам выгодно самостоятельно работать, следить за тем, чтобы все точно было сделано качественно и как следует.

Личные качества, необходимые для работы в сфере ЖКХ

Евгений Геннадьевич считает, что профессионалу необходима внимательность, желание разобраться досконально в возникающей проблеме, умение объяснить жильцу, что и почему происходит. В сфере ЖКХ любая проблема отражается в первую очередь на жильце – и они отправляются за помощью к слесарю или в управляющую компанию, а иногда и отправляются с обвинениями, поэтому нужно максимально корректно уметь выслушать и прояснить ситуацию, в том числе и для самого жильца, а затем устранить неполадку как можно быстрее.

Немаловажно и желание учиться, узнавать новое, перенимать опыт коллег и делиться своим.

Материал подготовлен [АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов»](#) с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного [Фондом президентских грантов](#).