



EBZ  
Akademie

ИНСТИТУТ 'ХАУСМАСТЕР'

В ГЕРМАНИИ И БЕЛАРУСИ

ЧАСТЬ I. ПРОФЕССИЯ ХАУСМАСТЕРА В ГЕРМАНИИ

Вебинар 2

Кристиан Томас, бакалавр недвижимости  
консультант, тренер, коуч и доцент в Академии ЕБЦ

- Многолетний опыт работы в жилищной сфере
- Дополнительная квалификация «экономический медиатор»
- Дополнительная квалификация «системный коучинг»
- Высшее образование «бакалавр недвижимости» (ЕБЦ)
- Высшее образование «диплом по экономике недвижимости»
- Высшее образование «экономист и преподаватель (ТПП)
- Образование специалист по экономике недвижимости (ТПП)



# ПРОГРАММА

## Деятельность хаусмастера в Германии

- История
- Функции и роль хаусмастера
- Основные компетенции
- Примеры из практики
- Дискуссия

# ИСТОРИЯ



**Хаусмастер** обычно назначается собственниками дома или управляющей компанией и берет на себя задачи по управлению, уходу и надзору за недвижимостью. Кроме того, ему часто поручаются задачи по уборке и техническому обслуживанию, при этом для выполнения более крупных или специальных заданий привлекаются специализированные компании, которые он, в свою очередь, координирует. Его задачи специфичны для недвижимости и обычно регулируются контрактами или спецификациями услуг. Он следит за соблюдением правил дома или обязательств арендатора. Он сообщает об особых инцидентах - но также, как правило, является контактным лицом для арендаторов в случае возникновения проблем.

# ИСТОРИЯ



В Германии не существует непосредственного обучения хаусмастеров, и это название не закреплено в законе. Однако в настоящее время существует большое число курсов, семинаров и лекций, предлагаемых частными и государственными учреждениями, для обучения, повышения квалификации и переподготовки хаусмастеров, по завершению некоторых из них даже выдаются государственные сертификаты с подтверждением квалификации. Обычно участники осваивают одну или несколько профессий, так как в их задачи входит также мелкий ремонт. Во многих случаях собственники квартир и домов, а также управляющие возлагают на них дополнительные задачи, такие как подготовка протоколов передачи при смене квартиросъемщиков, снятие показаний счетчиков, наблюдение за мастерами или проверка измерений. Следующие типичные задачи хаусмастера – это уход за домом и зелеными насаждениями, уборка территории, уборка снега и льда и т.п.

17 видов эксплуатационных расходов согласно Положению об эксплуатационных расходах и Приложению 3 к § 27 абз. 1 II. BV

Текущие государственные сборы за землю

- Расходы на водоснабжение
- Расходы на дренаж
- Расходы на отопление и горячую воду (здесь не рассматриваются)
- Расходы лифт (механический пассажирский/грузовой)
- Расходы на уборку улиц и вывоз мусора
- Расходы на очистку и борьбу с вредителями

17 видов эксплуатационных расходов согласно Положению об эксплуатационных расходах и Приложению 3 к § 27 абз. 1 II. BV

- Расходы на уход за зелеными насаждениями
- Расходы на освещение
- Расходы на чистку дымохода
- Расходы на страхование имущества и ответственности
- **Расходы на хаусмастера**
- Расходы на эксплуатацию общественной антенны
- Расходы на эксплуатацию прачечной
- Прочие эксплуатационные расходы

# ПРИМЕР – БУДНИ ХАУСМАСТЕРА

Необходимы навыки в различных ситуациях



Неправильная утилизация отходов



Опасность падения цветочных горшков с балкона



# ПРИМЕР – БУДНИ ХАУСМАСТЕРА

Необходимы навыки в различных ситуациях



Авария между двумя жильцами перед  
домом



Курящая молодежь на детской площадке

## Удовлетворенность жильцов

Работа хаусмастера играет большую роль в Обеспечении удовлетворенности жильцов:

- Фактор объекта
- **Новый аспект: „фактор сервиса“**
- Фактор расположения
- Стоимость



## Удовлетворенность жильцов – фактор сервиса

- досягаемость
- вежливость
- обязательность
- компетенция
- близость к клиенту
- оперативность



Спрос на подходящих и квалифицированных хаусмастеров в Германии очень высок!

- Хаусмастер
- Ответственный за объект
- Мастер квартала
- „Смотритель“

Право жилой  
собственности/  
арендное право

Техника

Коммуникация

Компетенция в **праве жилой собственности/арендном праве и технике** являются основой.

Вопрос „Как“ часто является ключевым. **Коммуникационные навыки решают**, как быстро, бесконфликтно и гладко будет донесена ситуация до жильца и приведет к изменению его поведения/решению проблемы.

# АРЕНДНОЕ ПРАВО

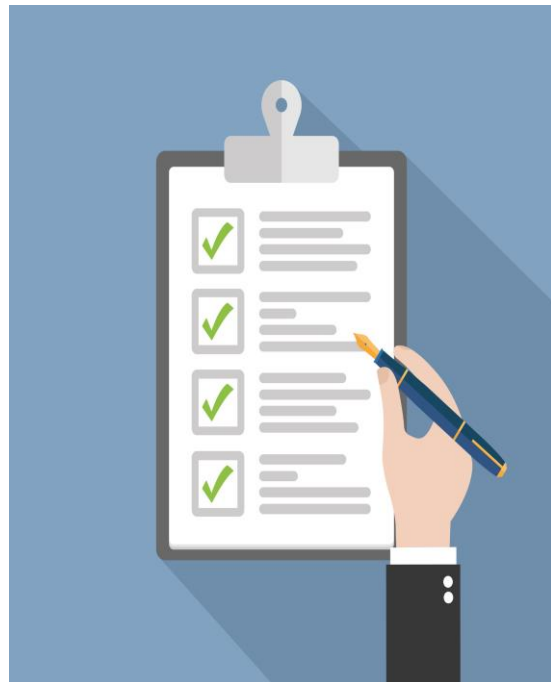
## Основы договора аренды



- Договор аренды заключается в результате предложения аренды и принятия этого предложения.
- Договор аренды является двусторонней юридической сделкой, которая влечет за собой взаимные обязательства: арендодатель обязуется в течение срока аренды оставить арендуемые помещения в состоянии, пригодном для использования в соответствии с договором. Арендатор обязуется оплатить оговоренную арендную плату.

## Основное содержание договора аренды

- Общая часть
- Стороны (арендатор, арендодатель)
- Объект аренды (местоположение, размер, помещения)
- Цель аренды (жилая, коммерческая недвижимость)
- Начало аренды и срок аренды (обычно неограниченный)
- Аренда (основная арендная плата и плата за обслуживание)
- Общие положения контракта
- Права и обязанности сторон договора аренды
- Специальные соглашения



Права и обязанности арендатора и арендодателя как основа.

- Основы
- Права и обязанности арендаторов / арендодателей
- Снижение арендной платы / эксплуатационные расходы / повышение арендной платы
- Прием и передача квартиры
- Косметический ремонт
- Правила документирования
- .....

## Приложения к договору аренды: правила совместного проживания в доме, протокол передачи квартиры & энергетический паспорт

### ➤ Правила совместного проживания в доме

- Поведение для бесконфликтного совместного проживания в арендном жилье, например, часы отдыха
- Сертификат энергетической эффективности
- сертификат спроса или потребления
- Verhalten für ein reibungsloses Zusammenleben innerhalb des Mietobjekts, z. B. Ruhezeiten

### ➤ Протокол передачи квартиры:

- Количество комнат
- Предметы внутри квартиры
- Состояние квартиры => (дефекты) устранение дефектов и крайних сроков
- Количество ключей, детекторов дыма

### ➤ Энергетический паспорт

- Паспорт потребности в энергии и энергопотребления





## § 535 содержание и основные обязательства договора аренды

- 1) Договор аренды обязывает арендодателя предоставить арендатору право пользования объектом аренды в течение срока аренды. Арендодатель должен передать арендатору помещение в состоянии, пригодном для использования в соответствии с договором, и поддерживать его в этом состоянии в течение срока аренды. (...)
- 2) Арендатор обязан платить арендодателю согласованную арендную плату.

Технические навыки требуются каждый день.

- Обязательства по безопасности передвижения
- Строительные дефекты
- Плесень, влага
- Инженерные системы здания
- Контроль и мониторинг поставщиков услуг
- .....

## Роль, задачи, поведение в конфликтных ситуациях

- Роль и задачи хаусмастера
- Коммуникация как основа и канал связи
- Деэскалационная подготовка (решение конфликтных вопросов)
- Межкультурные навыки
- Поведение в трудных разговорах
- Работа с проблемными арендаторами
- .....

# КОММУНИКАЦИОННЫЕ НАВЫКИ

Набор коммуникационных инструментов.



Для уверенного обращения с жалобами и конфликтами.

- **Ясное обращение:**  
Формулировать сообщение как можно более ясно.
- **Сильная позиция:**  
Уважительное открытое отношение к оппоненту.  
Ясность и уважение собственной позиции и задачи.
- **Хорошая наблюдательность:**  
Узнайте как можно точнее, как оппонент воспринял сообщение, что для него важно.
- **Тактика:**  
Умение справляться с конфликтами

Очень различные в зависимости от места работы и работодателя

- Контактное лицо для квартиросъёмщиков
- Обеспечение соблюдения порядка совместного проживания
- Визуальные и функциональные проверки
- Проведение мелких ремонтных работ в некоторых местах
- Уход за придомовой территорией
- Осмотр квартир с потенциальными арендаторами, передача квартир в аренду
- .....

Задачи различают  
в разных жилищных  
компаниях и у разных  
собственников.

## Тезисы и тенденции

- Повышение уровня цифровой трансформации сфер деятельности
  - Мобильная связь и управление процессами (включая планшеты)
  - Измерение показателей
  - Запросы и заказы
- Разнообразие и, следовательно, отношение арендаторов становится все более разнообразным
  - Различные культуры
  - Различные возрастные группы
- Увеличивается доля задач по организации, делегированию и мониторингу. Доля самостоятельного ремонта и других работ становится меньше.

## Сферы деятельности в объявлениях о вакансиях

### Жилищная компания

- Первое контактное лицо для наших клиентов на месте;
- Сопровождение мероприятий в наших домах;
- Планирование и проведение монтажных и демонтажных работ;
- Самостоятельное выполнение небольших ремонтных работ всех видов;
- Инструктаж и контроль поставщиков услуг;
- Контроль и наблюдение за техническим оборудованием.

### Высшая школа

- Ответственность за порядок и безопасность в зданиях и на объектах, например, в рамках профилактической противопожарной защиты, предотвращения несчастных случаев;
- Услуги по блокировке, хранению и выдаче ключей
- Контроль за уборкой
- Удаление несанкционированных уведомлений и плакатов
- Сопровождение мероприятий, например, помощь в подготовке помещений
- Проведение небольших ремонтных работ в рамках профессиональной квалификации
- Сопровождение более крупных переездов
- Проведение небольших переездов и других перевозок



## „Придомовая территория – тротуары“

Госпожа Уиллмс натывается на булыжник, торчащий из тротуара на парковке, принадлежащей к вашему объекту, и попадает в больницу. От управляющего вы узнаете, что в результате падения у женщины произошел перелом ключицы, и что теперь арендатор требует от своего арендодателя компенсацию за боль и страдания в размере 2 000 евро....

Вы осматриваете место, где упала госпожа Уиллмс, и видите, что несколько булыжников выступают примерно на 1,5 см...



## „Придомовая территория – тротуары“

**Какие проблемные вопросы есть в этой конкретной ситуации?**

Торчащий будыжник:

1. Несем ли "мы" как арендодатель ответственность?
2. В чем может быть причина?
3. Что можно сделать?
4. Как срочно необходимо предпринять меры?



## „Придомовая территория – деревья“

Во время осмотра вы обнаружили, что прошлой ночью бушующий шторм вызвал падение толстых веток со старого дуба на машину, припаркованную под ним.

Автомобиль поврежден...





## „Придомовая территория – деревья“

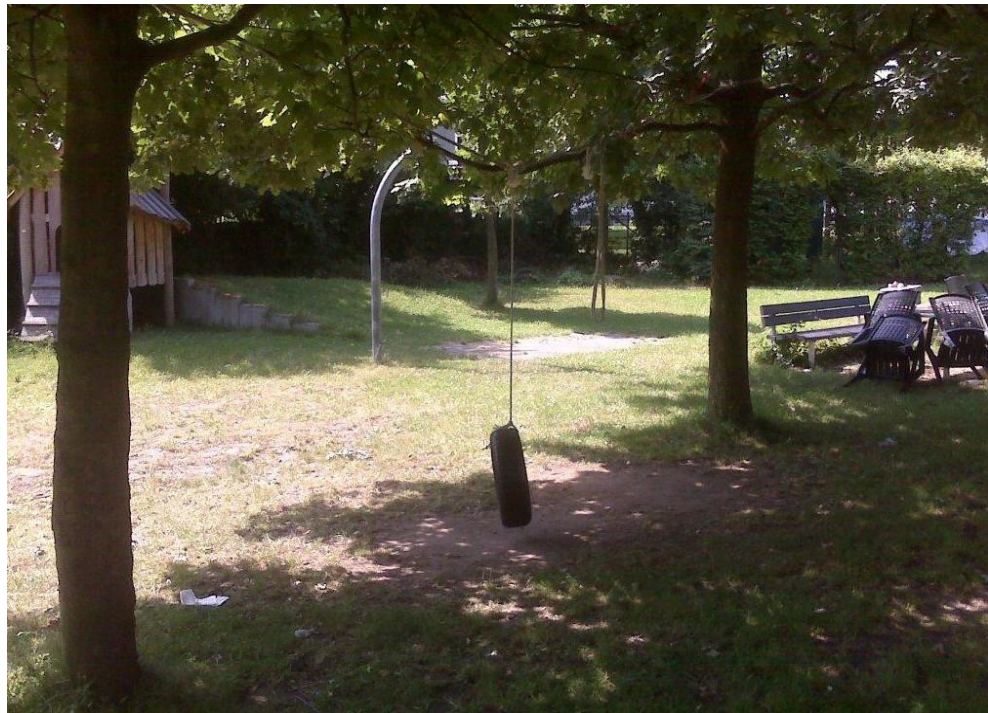
**Какие проблемные вопросы есть в этой конкретной ситуации?**

Поврежденный автомобиль:

1. Несем ли "мы" как арендодатель ответственность?
  - Проводилась ли регулярная проверка/подстригание дерева?
2. Относится ли это к страховому ущербу?
  - Если да, то какая страховка это покрывает?
3. Что можно сделать?

## „Придомовая территория – детские площадки“

Арендаторы Мюллер и Шмидт подошли к вам и спросили, могут ли они поставить на детской площадке качели, которые они построят самостоятельно вместе с соседями, потому что старые были демонтированы некоторое время назад по причине износа.



„Придомовая территория – детские площадки“

**Какие проблемные вопросы есть в этой конкретной ситуации?**

1. Могут ли арендаторы самостоятельно поставить качели?
2. Что при этом следует учитывать?
3. Что в принципе должно соблюдаться в отношении оборудования для детской площадки?



## „Придомовая территория – входные двери/наружные подвальные лестницы“

Во время осмотра объекта вы заметили, что арендаторы госпожа Майер и Уиллс убирает лестницу. Однако, возвращаясь в дом через полчаса, вы замечаете, что лестница все еще мокрая и скользкая, кроме того, открыта входная дверь, а также дверь подвала (противопожарная дверь с доводчиком) заклинена и открыта. При этом нигде никого нет...

Вы идете к их квартирам и звоните в дверь, чтобы прояснить ситуацию...



# БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ВАШЕ ВНИМАНИЕ!



Кристиан Томас  
бакалавр недвижимости |  
экономический медиатор  
e-mail: [c.thomas@e-b-z.de](mailto:c.thomas@e-b-z.de)  
Тел.: 0174-346 47 83