

УК меняется изнутри

Какие операционные практики
становятся стандартом управления



Генеральный директор ГК «ВЫСОТА-СЕРВИС»

Эксперт, спикер отраслевых международных и российских форумов.



Образование:

2025 - Московский государственный строительный университет (ИПГС), «Промышленное и гражданское строительство»

2021 - Академия народного хозяйства при Правительстве РФ (РАНХиГС), MBA «Управление недвижимостью»

2012 - РГТЭУ «Управление менеджментом организации»

В настоящее время управляет ГК «ВЫСОТА-СЕРВИС», сосредоточившись на масштабировании бизнеса, развитии франчайзинговой модели, усилении позиций компании в премиальном сегменте и глубокой цифровизации управления жилыми проектами.

Является преподавателем РЭУ Г.В. Плеханова по дисциплине «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса», а также внештатным преподавателем мастер-классов практического опыта РАНХиГС.

Опыт управления

2023 - 2026 Руководство развитием сервисного бизнеса Группы «Эталон».

Более 12 млн кв.м (Москва, МО, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Казань, Тюмень, Ростов-на-Дону, Омск).

2021 - 2023 Коммерческий директор Управляющей компании «УЭН «Эталон» (Москва, МО).

2019 - 2021 Руководитель единого клиентского центра «Мангазея Девелопмент» (продажи, заселение, гарантийное обслуживание, управление эксплуатацией).

2015 - 2019 Руководитель постпродажного и гарантийного сервиса ГК «ПИК» (Москва).

Участник и организатор благотворительных движений и социальных проектов г. Москвы.

Награждена от Национального объединения застройщиков жилья (НОЗА) за многолетний труд в строительной отрасли.



Telegram-
канал



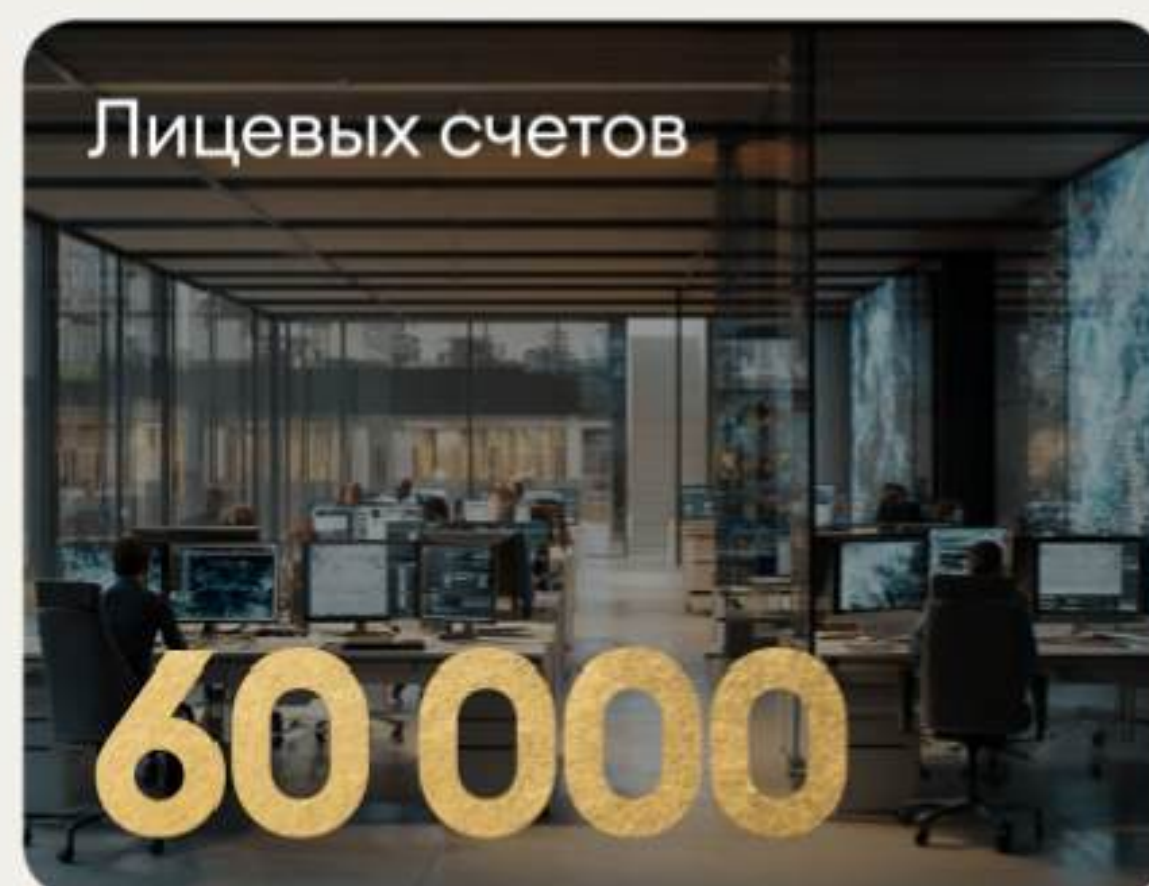
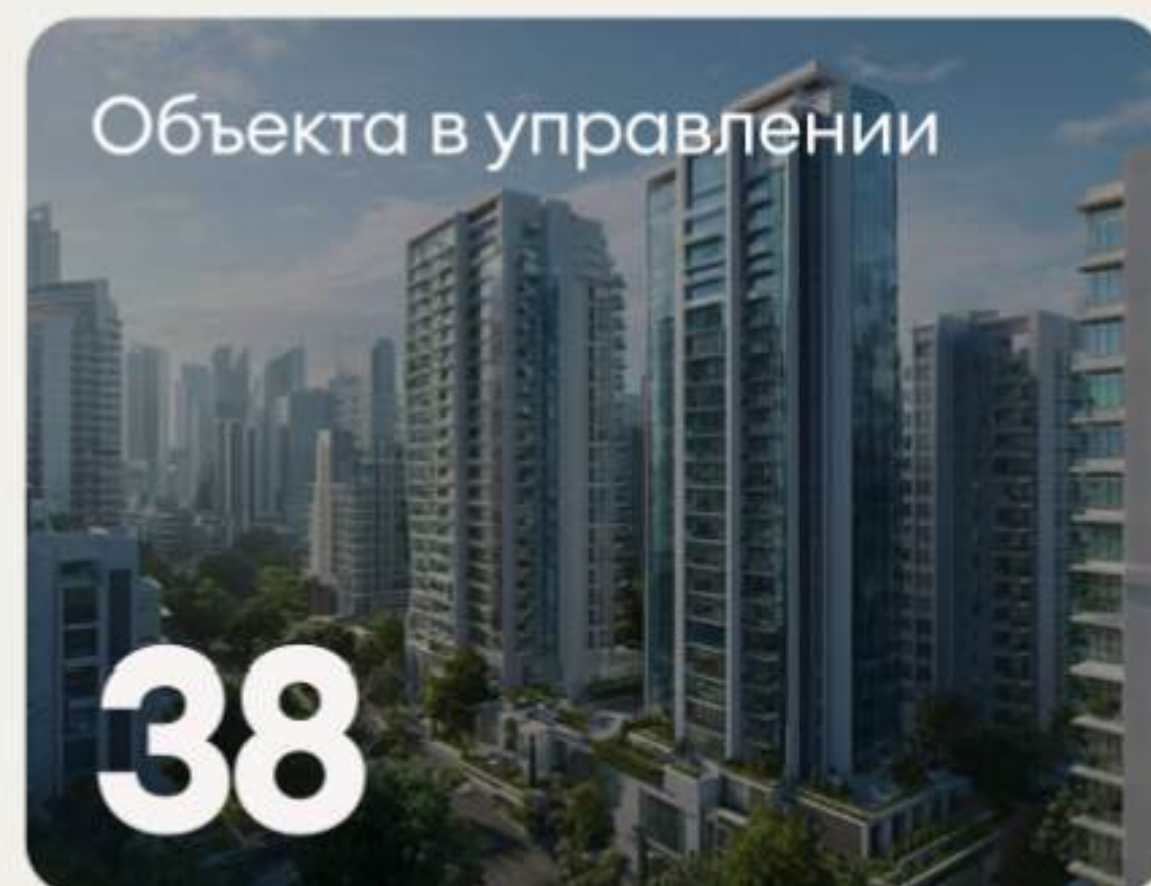
О компании

Специализация компании и масштаб управления

Коммерческая недвижимость класса: А, В+, В

Жилая недвижимость
и апартаменты BUSINESS, PREMIUM, DELUX класса

Коттеджные посёлки



Какие процессы перестраиваются в УК

Дефицит людей заставляет пересматривать сам способ работы

01

Цифровизация

Данные становятся доступными для контроля

Заявка: объект, причина, срок, ответственный и история действий

02

Автоматизация

Правила исполняются без ручного напоминания

Назначение исполнителя, уведомление о просрочке, передача руководителю

03

Применение ИИ

Сотрудник быстрее анализирует информацию

Классификация обращений, поиск в базе знаний, проект ответа жителю

Пример применения:

- 1) ИИ готовит предложение, сотрудник проверяет и принимает решение;
- 2) ИИ сравнивает договора и подсвечивает изменения и риски;
- 3) ИИ помогает создать ТЗ из БП.

Просто хорошо работать уже недостаточно

Житель должен видеть результат и понимать, как влияет на жизнь дома

1 Рассказывать

Что сделали, зачем и что изменилось

Приложение, Telegram, МАХ, боты, электронные доски

2 Обсуждать

Что волнует жителей и что делает УК

Тема – голосование – онлайн встреча – протокол – результаты – вопросы – очная встреча – протокол – публикация

3 Делать вместе

Какие изменения нужны самому дому

Активисты, мероприятия, благоустройство, подготовка к ОСС

Какие подходы уже недостаточны

Современный сервис дополняет обязательное исполнение понятной работой с жителем

Ограниченный подход	Практика современного сервиса
Только обязательная отчётность	Регулярно объяснять работы, расходы и результат
Эксплуатация без сервиса	Объяснять жителю сроки и следующий шаг
Сервис без внешних коммуникаций	Заранее сообщать об изменениях и отвечать на вопросы
Реакция только после жалобы	Планировать обслуживание и устранять причины повторов
Передача заявки между службами	Закреплять владельца результата до завершения

Нормативная основа сохраняется: 209-ФЗ, приказы Минстроя № 79/пр и № 728/пр

Инструменты и показатели управления

Предлагаемый минимум программного обеспечения по направлениям

Направление	Инструменты	Что контролируем
Сервис	ЕДС / контакт-центр; Приложение, домофония и дистанционный доступ	SLA: сроки. CSAT: обращение; CSI: опыт. NPS: рекомендация
Финансы	БитФинанс; Карточка объекта	Собираемость, выручка, маржа; ДЗ и дни её оборота
Право	XSUD; Контроль договоров и дел	Погашение ДЗ, SLA договоров; Суд, взыскание, итоги проверок
Планирование и исполнение	Битрикс, 1С:ТОИР, КЭДО	

Если показатель не оцифрован – его невозможно улучшить.

Для каждой метрики: формула, источник, период, ответственный и действие при отклонении

Что определяет эффективность УК

Основа контроля и пять практик, которые поддерживают ежедневный результат

01 Процесс описан и автоматизирован

Пример: Заявка проходит заданные этапы – база.
ОСС проходит

02 Результат каждого этапа измерим

Пример: виден каждый измеримый факт

03

Владелец результата

Ответственный ведёт
заявку до завершения

04

Ресурсы под нагрузку

Смены и маршруты
учитывают объём и
срочность

05

Плановая профилактика

ППР учитывает
историю отказов и
диагностику

06

Проверка качества

Проверка перед
закрытием заявки

07

Экономика процесса

Трудозатраты и
стоимость повторных
выездов

Франшизная модель: опыт «ВЫСОТА-СЕРВИС»

Сейчас: цифровизация процессов и этапов контроля

Сможет ли другая команда повторить этот процесс?

- Единые роли и правила
- Понятные полномочия
- Проверяемый результат
- Обучение и обновление стандартов

Регламент

Что и зачем выполняем

Этапы

Кто действует и в какой срок

Контроль

Чем подтверждаем выполнение

Данные

Где видим отклонение

Масштабирование стандартов управления

Предлагаемая последовательность переноса процесса на новый объект



Отклонения после запуска возвращаются в стандарт и программу обучения



Как меняется операционная модель

Новые ожидания жителя требуют изменений внутри компании

Житель советуется с ИИ

Проверка аргументов и источников, ИИ-инструменты в работе сотрудников

Житель получает много версий событий

Факты, понятные объяснения и своевременная обратная связь

Житель ждёт соответствия продукту

Сервис с учётом класса дома, обещаний и реальных полномочий

Качество сервиса должно воспроизводиться в каждом процессе и на каждом объекте

Академия сервиса «Высота»

Единая система развития профессиональных компетенций в сфере управления недвижимостью.

Академия объединяет три направления подготовки специалистов:



[Сайт Академии](#)

01

Академия управляющих

Подготовка руководителей объектов: управление командой, эксплуатационными процессами, финансами, сервисом и коммуникацией с жителями.

02

Техническая школа

Развитие инженерных компетенций: эксплуатация оборудования, регламентные работы, диагностика, профилактика аварий и повышение технической грамотности команд.

03

Школа клиентского сервиса и гостеприимства

Стандарты взаимодействия с жителями и собственниками: сервисное мышление, коммуникация, работа со сложными ситуациями, культура гостеприимства и premium-сервис.

Наша задача — не только обучать сотрудников, но и формировать профессиональный стандарт рынка управления недвижимостью.



Telegram-
канал

Ваше внимание бесценно