



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

WIN-WIN В КУРОРТНОЙ ЛОКАЦИИ: КОГДА СЕРВИС ЗАЛОЖЕН С ПЕРВОГО ЧЕРТЕЖА

08.10.2026



Анна Захарова

Директор департамента
управления недвижимостью

Автор и научный руководитель курса для
девелоперов в МГИМО «Сервисная
концепция». Автор и продюсер форума
«Сервис в недвижимости»

Автор телеграмм канала
«Все ясно с Анной Захаровой»





О спикере

Анна Захарова

Эксперт-практик в сфере управления недвижимостью с множественностью собственников (жилые комплексы, поселки, апартаменты, МФК, бизнес-центры, апарт-отели, light industrial).

Более 20 лет в сфере строительства и управления недвижимостью. Опыт сотрудничества и консультационного сопровождения проектов ведущих девелоперов страны (MR Group, ГАЛС, AFI Development, Брусника, Level Group, Asterus, Ant Development, Uni Development и др.)

Создание, запуск и развитие в течение 5 лет первой в России коммерческой УК для девелоперов (сейчас известна под брендом ГК Высота Сервис). Стартапы по созданию сервисной компании для девелоперов Ant Development, ГК Таврида девелопмент. Руководство и модернизация сервисной компании девелопера Level Group. Сопровождение в качестве консультанта знаковых проектов в Москве и регионах.

География проектов – Москва, Московская область, Сочи, Крым, Свердловская область.

Ключевые компетенции:

- *построение моделей управления сложными объектами недвижимости;*
- *сервисная поддержка создания продукта у девелопера, разработка сервисных концепций и сервисное проектирование;*
- *финансовое моделирование сервисной функции и тарифообразование, в том числе коммунальных объектов;*
- *настройка постпродажного клиентского сервиса (сопровождение клиента после сделки, заселение, гарантия, обслуживание, дополнительные услуги);*
- *управление доходностью в жилой и коммерческой недвижимости;*
- *проектирование умных зданий и комплексов зданий, разработка концепций безопасности и автоматизации;*
- *создание и развитие сервисной компании девелопера и настройка сервисной функции (в широком смысле);*
- *обучение вопросам сервисного проектирования и организации сервисной функции для коллег из отрасли, в том числе коммерческих департаментов девелоперов.*

В 2021 году совместно с Дмитрием Шаповаловым (Energy Agency) создала проект «Управление в деталях», который вырос во Всероссийский форум «Сервис в недвижимости» - единственное отраслевое мероприятие, фокусирующееся на вопросах сервиса в современных девелоперских проектах на всех этапах жизненного цикла.

Является автором программы и научным руководителем специального курса в МГИМО для девелоперов «Сервисная концепция». Основатель Агентства сервисного проектирования «Управление в деталях». Автор телеграмм-канала «Все ясно с Анной Захаровой».



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

О компании

Мы создаем не просто квадратные метры, а курортную жилую эко-систему, в которой должно быть все для высокого качества жизни.

ТАВРИДА ДЕВЕЛОПМЕНТ В ФАКТАХ И ЦИФРАХ



ЛОКАЦИЯ –

Республика Крым, Большая Ялта, Алушта



10 ПРОЕКТОВ –

бизнес, премиум, deluxe класс



2 комплекса deluxe
4 комплекса премиум-класс
4 комплекса бизнес-класс
виллы

899 364 м²

ПЛОЩАДЬ СОЗДАВАЕМЫХ ОБЪЕКТОВ

7

ПЛЯЖЕЙ НА 2 150 МЕСТ

8 453

КВАРТИР И АПАРТАМЕНТОВ

4 091

МАШИНОМЕСТО

25 000

ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ЖИТЕЛЕЙ

Карта проектов ГК «Таврида Девелопмент»



Что обычно понимается под курортной недвижимостью?

ОТЕЛИ ✓



ГОСТЕВЫЕ ДОМА ✓

ДОМИК У МОРЯ ✓



Что строим мы?

ЖИЛЫЕ КОМПЛЕКСЫ –
КУРОРТЫ С ВСЕСЕЗОННОЙ
ИНФРАСТРУКТУРОЙ



КЛУБНЫЕ ДОМА



ПЛЯЖИ

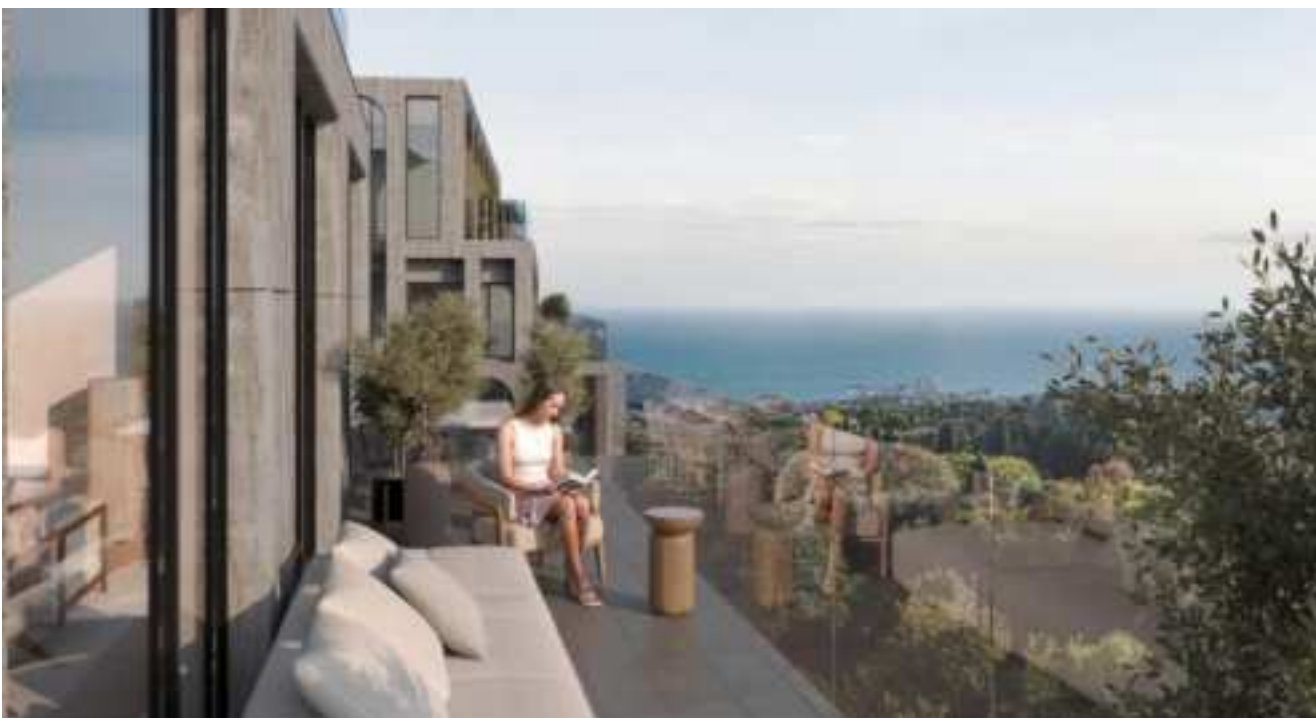




ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Примеры

ЦАРСКАЯ ТРОПА, ПРЕМИУМ-КЛАСС,
Ялта (Гаспра)



2 800 мм

ВЫСОТА ПОТОЛКА ПАРКИНГА

1,2 м/м

КОЭФФИЦИЕНТ ОБЕСПЕЧЕННОСТИ МАШИНОМЕСТАМИ

3 300 мм

ВЫСОТА ЖИЛОГО ЭТАЖА

1 800 мм

ШИРИНА МЕЖКВАРТИРНОГО КОРИДОРА

≥ 6

КВАРТИР НА ЭТАЖЕ

СТАНДАРТ

Примеры

ЦАРСКАЯ ТРОПА, ПРЕМИУМ-КЛАСС,
Ялта (Гаспра).

УНИКАЛЬНОСТЬ – АРХИТЕКТУРА И
БЛАГОУСТРОЙСТВО



Примеры

ЦАРСКАЯ ТРОПА, ПРЕМИУМ-КЛАСС,
Ялта (Гаспра).

УНИКАЛЬНОСТЬ – ДИЗАЙН ЛОББИ
И НАБОР ИНФРАСТРУКТУРЫ



Примеры

ЦАРСКАЯ ТРОПА, ПРЕМИУМ-КЛАСС,
Ялта (Гаспра).



Как создается курортная недвижимость?

ОТЕЛИ ВЫСОКОГО УРОВНЯ —

сетевые компании с привлечением опытных консультантов

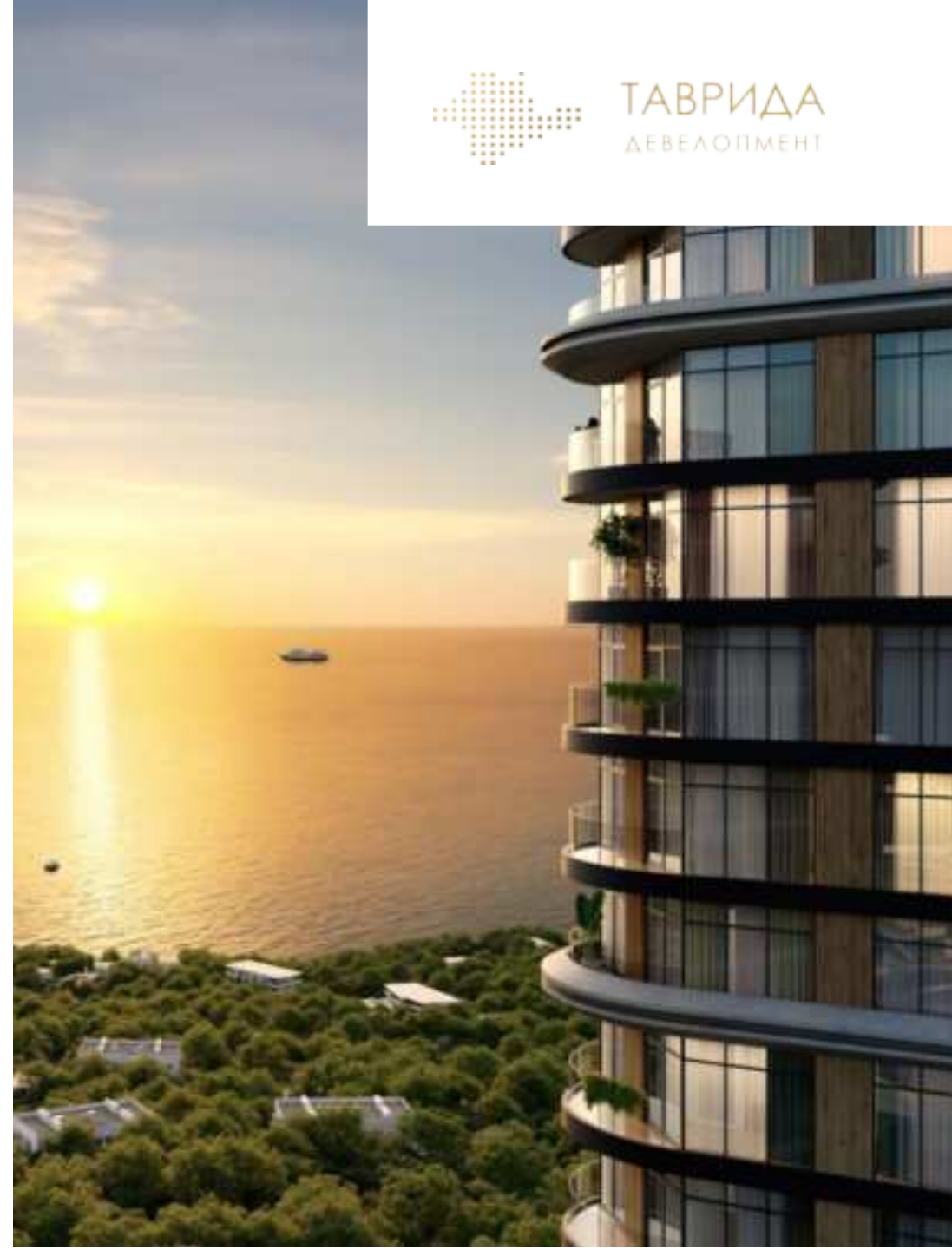
ИНЫЕ ПРОЕКТЫ — «КАК ПОЛУЧИТСЯ»

без привлечения опытных проектировщиков, продуктологов, специалистов по сервису и т. д.

**МОРСКАЯ ЛОКАЦИЯ
ПРОДАСТ ВСЕ**



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ



НАШИ ПРОЕКТЫ —

грамотный и уникальный микс московских стандартов жилья высокого уровня комфортности, курортной инфраструктуры, отличного качества строительства и премиального сервиса

СЛОЖНАЯ ЗАДАЧА —

симбиоз премиальных сервисных, технических и продуктовых решений жилых комплексов и инфраструктуры отеля



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Какой подход у нас?



Объекты высокого класса комфортности – это не только красивые фасады, премиальный дизайн и прекрасное благоустройство



Премиальность создается еще и отличным сервисом



Без продуманных сервисных решений на этапе концепции и проектирования премиальный сервис невозможен

НАШ ПОДХОД – СОВМЕСТНАЯ РАБОТА НАД ПРОЕКТОМ
КОММЕРЧЕСКОГО ПРОДУКТОЛОГА И СЕРВИСНОГО
ПРОДУКТОЛОГА-ТЕХНОЛОГА

Какой подход у нас?

ОТВЕЧАЕМ НА
ВОПРОСЫ

ДЕВЕЛОПЕР



КЛИЕНТ



СЕРВИСНАЯ
КОМПАНИЯ

ЧТО Я ПРОДАМ?

ЧТО Я КУПЛЮ?

ЧТО ЗАЛОЖЕНО В
ПРОДУКТ?

КАК Я ЭТО
СМОГУ СОЗДАТЬ?

КАК Я БУДУ
В ЭТОМ ЖИТЬ?

КАК Я БУДУ ЭТО
ОБСЛУЖИВАТЬ?



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Какие методы мы используем?

АТТРИБУТИВНАЯ МОДЕЛЬ С ДЕКОМПОЗИЦИЕЙ НА 3 СЕГМЕНТА



БИЗНЕС-КЛАСС



ПРЕМИУМ



ДЕЛЮКС

ПОЗВОЛЯЕТ ФОРМИРОВАТЬ ТЕХНИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПО ТИПУ
КОНСТРУКТОРА

Какой подход у нас?

80%

СТАНДАРТ

- Площади квартир
- Площади лобби и МОП
- Высота потолков и паркинга
- Инженерное оснащение
- Материалы фасадов
- Остекление
- Мусороудаление

АТРИБУТИВНАЯ МОДЕЛЬ. СЕРВИСНЫЙ
СТАНДАРТ

20%

УНИКАЛЬНОСТЬ

- Дизайн фасадов
- Дизайн МОП
- Инфраструктура
- Благоустройство
- Искусство
- Сервисная концепция (частично)

ОТДЕЛЬНАЯ РАЗРАБОТКА И СОГЛАСОВАНИЕ
С УЧЕТОМ ЛОКАЦИИ И ФИЛОСОФИИ
ПРОЕКТА

Что нельзя стандартизировать?

> ВИЗУАЛЬНУЮ
СОСТАВЛЯЮЩУЮ

> ИНФРАСТРУКТУРНОЕ
НАПОЛНЕНИЕ



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ





ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Ожидания клиентов в курортной недвижимости

Многофункциональные
открытые пространства –
террасы, балконы,
эксплуатируемая кровля



Солярий



Летняя гостиная



Барбекю



Сад



Зоны отдыха



Водные зоны
(джакузи и мини
бассейны)



Ожидания клиентов в курортной недвижимости



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Водные объекты с инфраструктурой

Различные типы бассейнов

Пруды

Фонтаны

Пляжи



Ожидания клиентов в курортной недвижимости



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Развитое озеленение,
в том числе вертикальное





ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Ожидания клиентов в курортной недвижимости

Развитая инфраструктура
внутри объекта или в
пешей доступности

Общественные пространства
для разных целевых групп:

Дети
Спортсмены
Любители животных
МГН
Пожилые
Молодёжь

Коммерческая
инфраструктура
рестораны
салоны красоты
детские клубы





ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Ожидания клиентов в курортной недвижимости

Качественный сервис,
как часть продукта

Широкий спектр услуг
(шире, чем просто обслуживание
здания и юнита)

Экскурсии

Аренда яхт и автомобилей

Помощь во всех вопросах

Организация централизованного
управления недвижимостью и
доходностью

Развлечения

Понятная стоимость содержания

Уход за юнитом в межсезонье





Управление доходностью в разных типах недвижимости



Жилая – квартиры,
таунхаусы, ИЖС

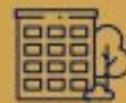
Городская среда:

Распространенный сценарий – самостоятельная сдача в долгосрочную аренду (либо разовый агент), самостоятельный маркетинг, организация заселения и решение всех вопросов с арендатором.

Редкий сценарий – краткосрочная аренда с внешним управлением агента (за комиссионное вознаграждение)

Курортная местность:

Распространенный сценарий – централизованная сдача в краткосрочную и долгосрочную аренду агентом (за комиссионное вознаграждение)



Нежилая – апартаменты, номера
в кондо- и апарт-отелях

Распространенный сценарий – централизованная сдача в краткосрочную и долгосрочную аренду агентом (за комиссионное вознаграждение)

Редкий сценарий – сдача в долгосрочную аренду с самостоятельным управлением, самостоятельный маркетинг, организация заселения и решение всех вопросов с арендатором



Что влияет на прибыль инвестора

5 факторов

▶ Цена лота (CAPEX) –
покупка + ремонт

▶ Цена содержания
(OPEX)

▶ Арендная плата (Room
Rate) или средняя цена за
ночь (ADR)

▶ Комиссия УК
(percentage-based fee,
flat fee, tiered fees,
performance-based fees)

▶ Среднегодовая
загрузка (OCC)



Правило

Стабильная прибыль →
стабильный рост
капитализации





УКашка потом разберется





ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

О чем мы должны подумать заранее?

О людях

- О клиентах
- О сотрудниках
- О гостях
- О подрядчиках

Что важно не упустить?

МАРШРУТЫ -

как люди и транспорт перемещаются по объекту, как пересекаются их пути, насколько им комфортно

УСЛОВИЯ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА -

где будут жить, переодеваться, питаться, следить за гигиеной и т.д.

ИНЖЕНЕРНОЕ НАПОЛНЕНИЕ –

единая инженерная база, пригодное для обслуживания и ремонта оборудование, возможность обучения персонала

СТОИМОСТЬ ВЛАДЕНИЯ –

большинство покупателей инвесторы, им важно, во сколько обойдется содержание объекта

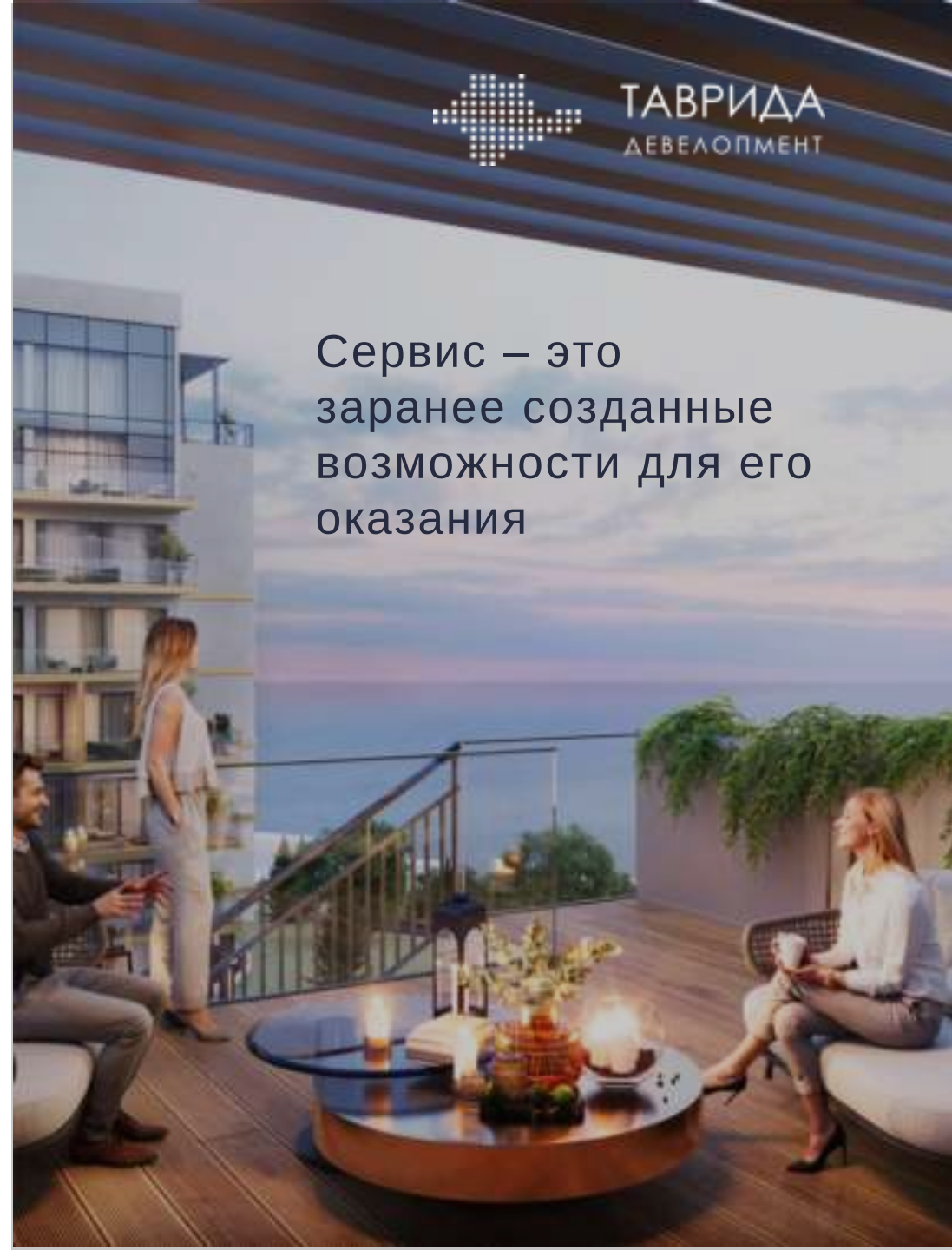
БЕЗОПАСНОСТЬ –

насколько объект и персонал готовы к внештатным ситуациям, какие условия созданы для безопасного нахождения разных возрастных групп



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Сервис – это
заранее созданные
возможности для его
оказания



Что важно не упустить?

СЕРВИСНАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ИНФРАСТРУКТУРА -

санузлы, велопарковки, общественные пространства, бассейны и др.

УПРАВЛЕНИЕ ТРАНСПОРТНЫМ ПОТОКОМ -

парковочная система и оборудование, гостевые и коммерческие парковки, доступ спец транспорта и др.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЕКТОВ

—
системы диспетчеризации для снижения стоимости обслуживания,
системы мониторинга, доступа, мобильное приложение клиента и
сотрудников

УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДНОСТЬЮ –

условия и возможности для получения максимального дохода
(инфраструктура, личный кабинет инвестора, системы
бронирования и др.

УПРАВЛЕНИЕ ОТДЕЛКОЙ И КОМПЛЕКТАЦИЕЙ –

кто и как сделает ремонт, сколько это будет стоить

ПЕРЕДАЧА И ЗАСЕЛЕНИЕ, ГАРАНТИЯ –

удаленная передача, подписание актов, регистрации, отделка



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Сервис – это
заранее созданные
возможности для его
оказания



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

С чего начать?

МАТРИЦА СЕРВИСОВ ПО КЛАССАМ

Сервисы для клиентов

ОСНОВНЫЕ СЕРВИСЫ	БИЗНЕС-КЛАСС	ПРЕМИУМ	ДЕЛЮКС
1. Управление объектом	●	●	●
2. Санитарное содержание мест общего пользования и территории	●	●	●
3. Техническое обслуживание инженерных систем в границах балансовой принадлежности	●	●	●
4. Благоустройство	●	●	●
5. Озеленение	●	●	●

Сервисы для клиентов

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОБЩИЕ СЕРВИСЫ	БИЗНЕС-КЛАСС	ПРЕМИУМ	ДЕЛЮКС
1. Охрана (администраторы-контролеры)	●	●	●
2. Консьерж (12) часов	●	●	●
3. Посыльный	●	●	●
4. VIP-консьерж	●	●	●
5. Управление amenities (общественными пространствами)	●	●	●
6. Мобильное приложение	●	●	●
7. Лобби-бар	●	●	●
8. Тележки для грузов	●	●	●
9. Флористический дизайн лобби	●	●	●
10. Организация праздников (3 раза в год)	●	●	●
11. Трансфер в Симферополь (вокзал, аэропорт, 2 раза в год)	●	●	●

Сервисы для клиентов

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ	БИЗНЕС-КЛАСС	ПРЕМИУМ	ДЕЛЮКС
1. Трансфер на пляж в сезон (абонементы)	●	●	●
2. Управление ремонтом апартаментов (под ключ)	●	●	●
- дизайн-проект			
- организация ремонта			
- организация комплектации и мебелировки			
3. Доверительное управление арендой	●	●	●
- поиск арендаторов			
- подготовка помещения к заселению			
- заселение			
- управление финансами и расходами			
4. Внутриквартный клининг (поддерживающий и генеральный)	●	●	●
5. Согласование проектов для ремонтных работ	●	●	●
6. Услуги сантехника, электрика	●	●	●

Сервисы для клиентов

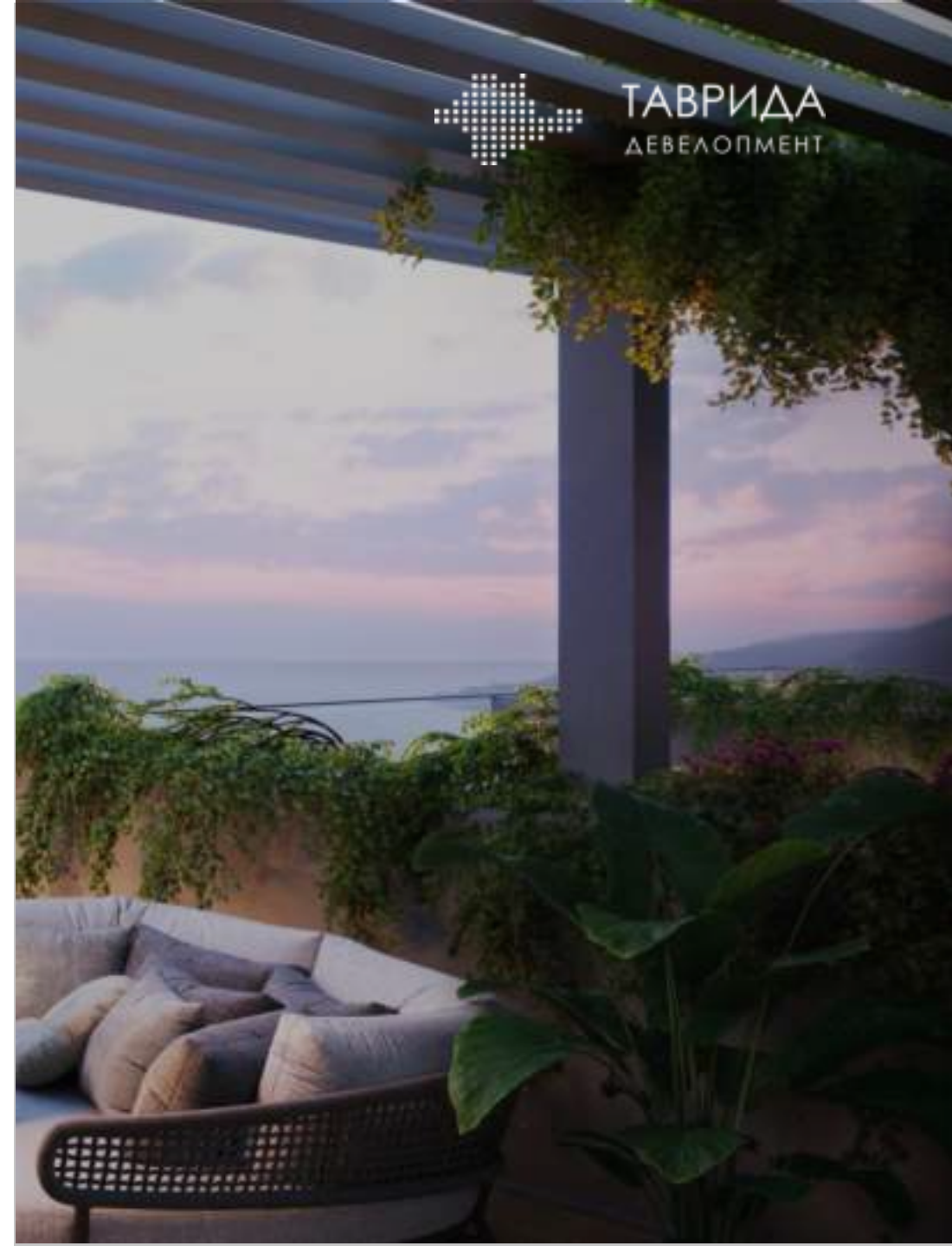
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ	БИЗНЕС-КЛАСС	ПРЕМИУМ	ДЕЛЮКС
7. Погрузка-разгрузка	●	●	●
8. Сборка мебели	●	●	●
9. Подключение и обслуживание домофонов	●	●	●
10. Продажа, подключение и обслуживание кондиционеров	●	●	●
11. Подключение внутриквартирного противопожарного оборудования	●	●	●
12. Продажа, подключение и обслуживание систем «умной» квартиры	●	●	●
13. Проверка и замена счетчиков	●	●	●
14. Аренда автомобилей и яхт (через партнеров)	●	●	●
15. Платные полотенца для пляжа и бассейна (выдача, прием, химчистка)	●	●	●

Сервисы для клиентов

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ	БИЗНЕС-КЛАСС	ПРЕМИУМ	ДЕЛЮКС
16. Стирка и смена постельного белья	●	●	●
17. Организация экскурсий и морских прогулок (через партнеров)	●	●	●
18. Организация праздников (через партнеров)	●	●	●
19. Доставка еды из ресторана	●	●	●
20. Продажа воды (стойка консервации) + доставка в апартамент	●	●	●
21. Продажа озеленения для террас. Уход за внутриквартирным и террасным озеленением	● ●	● ●	● ●
22. Продажа и установка дополнительного освещения для террас			

Какие методы мы используем (сервисная составляющая)?

СЕРВИСНЫЙ ПРОДУКТОЛОГ –
включается в проект на нулевом цикле для проработки
ключевых решений, влияющих на проектирование



Какие методы мы используем (сервисная составляющая)?

УЖЕ НА ЭТАПЕ МАССИНГА
ОЦЕНИВАЕТСЯ



- Подключение к внешним инженерным сетям
- Набор сервисов для клиентов
- Доступ и маршруты перемещения клиентов, персонала и транспорта
- Система мусороудаления
- Точки контакта клиентов с сервисной компании
- Технологии сервиса
- Инженерное наполнение
- Инфраструктура и благоустройство
- Логистика
- Управление паркингом
- Особенности функционирования коммерческих площадей
- Безопасность
- Предварительная финансовая модель



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Какие методы мы
используем (сервисная
составляющая)?

ЕДИНЫЙ СЕРВИСНЫЙ СТАНДАРТ
ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ПРОЕКТОВ

Что включает сервисный стандарт?

- 1 Адресация объектов
- 2 Внешние сети и головные сооружения
- 3 Конструктивные элементы – разделение потоков, наполнение лобби, сервисные площади, amenities, технологические площади, требования к фасадам, входным группам, кровле, террасам и материалам отделки МОП
- 4 Связь – провайдеры, подключение помещений, усиление сигнала мобильной связи, радиосвязи, точки установки WI-FI
- 5 Оборудование и инженерные системы, в том числе умный дом, лифты, BMS, кондиционирование, аудио, видео, ароматическое сопровождение и др.



Что включает сервисный стандарт?

- 6 Технологии мусороудаления
- 7 Сервисные зоны
- 8 Доступ и логистика
- 9 Учет ресурсов
- 10 Инфраструктура и благоустройство – детские и спортивные площадки, бассейны, зоны отдыха, велопарковки, туалеты, площадки для животных, парковки для трансфера на пляж и др.
- 11 Озеленение
- 12 Оснащение паркинга и электрочарядная инфраструктура
- 13 Подготовка и оснащение объекта к заселению
- 14 ЗИП





Примеры

СЕРВИСНЫЕ ПЛОЩАДИ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА КЛИЕНТОВ

Атрибут	Класс комфортности	Бизнес	Премиум	Делюкс
Комната для водителей (на паркинге)			Да	Да
Санузел для водителей (внутри комнаты для водителей)			Да	Да

ПЛОЩАДИ СЕРВИСНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА КЛИЕНТОВ

Тип помещения	Кол-во обслуживаемых квартир и апартаментов				
	До 30	От 30 до 100	От 100 до 200	От 200 до 300	Свыше 300
Комната для водителей	10 кв.м	15 кв.м	15 кв.м	15 кв.м	15 кв.м
Санузел для водителей	3 кв.м	5 кв.м	5 кв.м	5 кв.м	5 кв.м

ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ СЕРВИСНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА КЛИЕНТОВ

Тип помещения	Освещение	Водоснабжение (ХВС, ГВС)	Канализация	Электричество	Вентиляция	Кондиционирование	Отопление	Интернет	Интерком	СКУД	Видеонаблюдение
Комната для водителей	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да	Да		Да	Да
Санузел для водителей	Да	Да	Да	Да	Да		Да			Да	

Примеры

ОСНАЩЕНИЕ СЕРВИСНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ

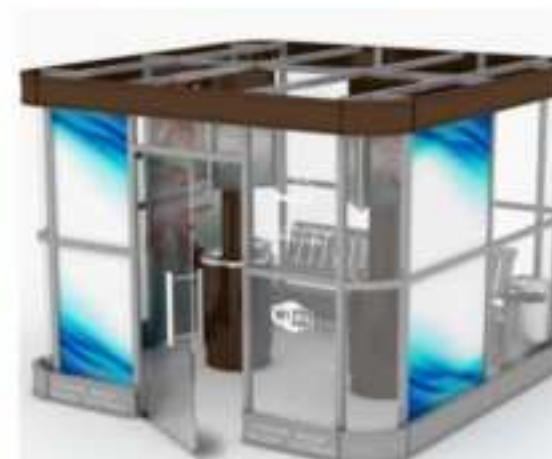
Оборудование Тип объекта	Стол письменный	Кресла компьютерные	Шкаф для документов	Стеллажи	Компьютеры	МФУ	Шкафы для одежды	Диван	Кровати	Машинка для чистки обуви (для премиум и делюкс)	Зонтница	Кухня встроенная с мойкой	Холодильное оборудование	Микроволновая печь	Кофемашина	Стол обеденный и стулья	Стулья барные	Стол барный
Лобби входная группа										Да	Да							
Стойка ресепшн		Да			Да													
Комната консьержа							Да					Да	Да	Да	Да		Да	Да
Комната для хранения посылок и воды				Да									Да					



ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Примеры

МЕСТА ДЛЯ КУРЕНИЯ.
ВАРИАНТЫ КАБИН



Примеры

МЕСТА ДЛЯ КУРЕНИЯ.

ВАРИАНТЫ КАБИН





ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

Примеры

ЗАЩИТА МОП и ГПМ



Примеры

ЗАЩИТА МОП и ГПМ



Какие методы мы используем (сервисная составляющая)?

ОБУЧАЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ
для руководителей проектов

ВНУТРЕННИЕ СЕМИНАРЫ
Обсуждение и разбор узких вопросов

**УЧАСТИЕ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ В
ТЕНДЕРНОЙ КОМИССИИ**
Коммуникация с потенциальными поставщиками и подрядчиками



ТАВРИДА
РАЗВИТИЕ





ТАВРИДА
ДЕВЕЛОПМЕНТ

К чему стремимся?

ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ
проектных команд

УНИКАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ
на единой инженерной и сервисной базе

ЛУЧШИЙ СЕРВИС В КРЫМУ
в жилой и коммерческой недвижимости

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!



Захарова Анна

Директор департамента
управления недвижимостью
ГК «Таврида Девелопмент»

+7 925 0111 570

