

Евгений Якушин

ЭКСПЛУАТАЦИЯ НЕДВИЖИМОСТИ

**Быть Главным Инженером
часть 2**

УК «Система»
Санкт-Петербург
2007

Благодарность автора

От всей души благодарю Антона Жаркова — за дружескую поддержку, остроумные комментарии, ценные советы и профессиональную помощь.

Посвящение

Главным инженерам посвящается

Якушин Е. В.

Эксплуатация недвижимости. Часть 2. Быть Главным Инженером — СПб.: УК «Система», 2007. — 224 с.

ISBN 978-5-9900953-3-5

Долгожданная вторая часть книги Евгения Якушина, написанная в жанре производственного романа, рассказывает о реальных технологиях создания эксплуатационной службы на коммерческих объектах недвижимости.

С одной стороны, «Быть Главным Инженером» — это увлекательное действо, разворачивающееся в современных бизнес-центрах, с элементами детектива и love story. С другой стороны, это пошаговое руководство для создания собственной эксплуатационной службы. В книге представлен алгоритм работы и основные инструменты, необходимые руководителю службы эксплуатации современного бизнес-центра. Книга помогает последовательно выстроить собственную стратегию работы с потребителями услуг эксплуатации и повысить эффективность технического обслуживания на объекте в целом.

«Эксплуатация недвижимости. Часть 2» рекомендована руководителям служб эксплуатации и техническим специалистам, также она может служить прекрасным учебным пособием для тех, кто изучает вопросы эксплуатации недвижимости или интересуется данной тематикой. Кроме того, книга будет интересна читателю, не имеющему отношения к эксплуатации недвижимости, за счет увлекательного сюжета, рассказывающего о богатой приключениями жизни обитателей современного бизнес-центра.

ISBN 978-5-9900953-3-5

© Якушин Е. В., 2007

Содержание

Глава 1	4
Глава 2	15
Глава 3	27
Глава 4	52
Глава 5	78
Глава 6	91
Глава 7	102
Глава 8	123
Глава 9	140
Глава 10	153
Глава 11	168
Глава 12	183
Эпилог	192
Приложения	201
Приложение 1. Процедура поиска работы с последующим трудоустройством	202
Приложение 2. Наиболее вероятные вопросы работодателя и оптимальные ответы кандидата на вакантную должность при собеседовании	208
Приложение 3. Типичный план мероприятий, разработанный в ходе эксплуатации «по факту»	211
Приложение 4. Образец технического паспорта объекта недвижимости	213
Приложение 5. Формат месячного плана мероприятий	218
Приложение 6. Технологическая карта уборки	220
Приложение 7. Сетевой график. Сетевой месячный график	221

ГЛАВА 1

Инженер-строитель Алексей Новиков сошел с поезда, прибывшего из города Северокольска. Молодой человек с удовольствием оглядел перрон Северо-Восточного вокзала, недавно построенного в его родном городе. Приятно возвращаться домой через такие высокотехнологичные «ворота». Возвели современный красавец-вокзал — и встречаем гостей из Заполярья с европейским комфортом. А сколько подобных объектов появилось в стране за последние годы! Алексей испытывал законную гордость за свою родную отрасль. Еще бы! Найдите сферу экономики, которая развивалась бы динамичнее строительства!

Алексей взял такси, удобно устроился на переднем сиденье и засмотрелся на проносящиеся улицы, проспекты и площади. Он вновь и вновь убеждался, что правильно выбрал профессию. Всюду стройки, стройки, стройки... Всюду новенькие, отливающие зеркальным блеском бизнес-центры, торговые комплексы и жилые дома для крепнущего среднего класса. Уже давно канула в Лету эпоха «ларечно-ангарно-павильонного градостроения», и в родной город Алексея вернулся российский строительный размах.

Строительный бум охватил и заполярный Северокольск, где Алексей три года возводил новый логистический комплекс. Он отвечал за организацию всех подрядных работ — от разработки ТЭО до сдачи комплекса «под ключ». Сколько души, сил и знаний вложил Алексей в этот объект! Трехлетний срок контракта пролетел как одна полярная ночь. За это время удалось сделать много. Во-первых, проверить себя на прочность и проявить лучшие мужские качества — волю, выдержку, выносливость, а также крепкий профессионализм, инженерный ум и системное мышление. Во-вторых — вывести из головы своих «ментальных тараканов», которые мешают жить многим интеллигентным людям. На Севере эти существа просто-напросто не выдержали мороза. Но это еще не самое главное. Алексей был человеком деловым и предприимчивым. Он по-

ехал в Северокольск не «за туманом» — это было бы нерационально. И не за «длинным рублем» — это было бы примитивно. В качестве бонуса к достойной зарплате и благодарностям местных властей он приобрел опыт работы в непростых условиях Крайнего Севера. Это был ценный профессиональный ресурс. С ним куда легче предлагать свои услуги на рынке инженерно-строительного труда в крупном российском городе, где Алексей родился, вырос и теперь собирался продолжать свою карьеру.

Трудовая жизнь Алексея была бурной и насыщенной. За недолгие семь лет после окончания вуза он прошел через все виды инженерно-строительных работ. Ему нравилось решительно всё — и увлеченно корпеть над расчетами и чертежами, и лихо руководить рабочими на стройке, и терпеливо согласовывать проектно-сметную документацию в инспектирующих организациях, и азартно торговаться с поставщиками и субподрядчиками за столом переговоров, и энергично решать вопросы в ходе обслуживания уже построенных зданий. Но рано или поздно (а точнее, к тридцати годам — Алексей отмерил себе именно такой срок) нужно было раз и навсегда выбрать направление для профессионального развития. Оно должно быть достаточно широким, чтобы можно было реализовать свои многочисленные таланты, и вполне конкретным, чтобы легче продвигаться к карьерным вершинам.

И вот в качестве подарка себе на тридцатилетие Алексей избрал дело своей жизни. Им стала техническая эксплуатация недвижимости. «Дело перспективное!» — отмечали опытные строители. Они хорошо знали, сколько возводится новых объектов и как велик спрос на грамотные эксплуатационные кадры. «Золотое дно!» — восклицали прозорливые коммерсанты. Они спешили вкладывать деньги в управляющие компании. «Не для средних умов!» — заявляли люди, далекие от недвижимости и строительства. Они с восхищением взирали на каждого, кто отважится взвалить на себя ответственность за целый бизнес-центр или торговый комплекс.

Алексею эксплуатация недвижимости казалась прежде всего занятием творческим. Главный инженер офисного, торгового или производственного объекта представлялся ему человеком нужным, незаменимым и всеми любимым (конечно, если он сам любит свою работу). Ему никогда не будет скучно. Он начинает каждый рабочий день в тонусе — с решения разнообразных вопросов. Заканчивает перечислением огромного

списка завершенных дел, от которых по всему телу разливается приятная усталость и ощущение полноты жизни. Главный инженер должен быть подкован в строительстве, теплотехнике, электрике, электронике, сантехнике, механике и других технических областях. А в процессе работы он проявляет себя как продавец, покупатель, контролер, управленец, организатор и даже психолог — ведь нужно иметь дело с огромным количеством людей, к каждому из которых требуется свой, определенный подход. И конечно, главный инженер может легко стать популярным писателем или киносценаристом — живая работа в этой сфере как никакая другая постоянно подкидывает увлекательные сюжеты.

Вот таким — многопрофильным — трудом предстояло заняться Алексею Новикову. Он на минутку закрыл глаза и представил себя на сотом этаже новенького небоскреба — крупнейшего в Северной Европе. У него в руках «Паркер» с золотым пером, который выводит личную подпись под текстом контракта на техническую эксплуатацию этого трехсотметрового монстра. И вот Mr. Alex V. Novikoff восседает в роскошном кресле и любуется грандиозной панорамой обновленного любимого города.

Мечты... Алексей улыбнулся своим мыслям и вспомнил известное выражение: «Мечтать не вредно». Он всегда добавлял к ней свою фирменную новиковскую фразу: «...если мечты превращаешь в планы». В голове Алексея роилось множество планов. Он их укладывал как кирпичики и таким образом строил изящную конструкцию своего прекрасного будущего. Затем он их «эксплуатировал» — внедрял в практику. По возвращении на малую родину у Алексея была готова к эксплуатации «первая очередь» жизненных планов. Она представляла собой детальный «технологический регламент» поиска работы и последующего трудоустройства.

Алексей претендовал на должность главного инженера компании, в ведении которой находится несколько объектов: бизнес-центров, торговых комплексов, технопарков и т.п. Занять такую вакансию было реально. Успешный человек ставит перед собой только реальные задачи. А уж затем усложняет их в процессе своего личностного роста. Алексей, конечно, мог управлять и хозяйством огромного небоскреба. Но их в городе не было. Пока.

Уже дома, стряхнув с себя дорожную усталость и раздав гостинцы домочадцам, Алексей открыл свой ноутбук, для того чтобы освежить в памяти этапы предстоящего трудоустройства. Их было пять:

- 1) сбор и создание материалов;
- 2) изучение обстановки;
- 3) планирование действий — на взгляд Алексея, самый важный этап;
- 4) поиск работы;
- 5) работа.

Алексей разделил каждый этап на несколько шагов, которые назвал, пользуясь терминологией своих коллег-геодезистов, «реперными стоянками»¹.

Алексей закрыл крышку портативного компьютера. Планы... планы... Они, конечно, составляют основу человеческой деятельности. От качественного планирования успех зависит на 99 процентов. Но жизнь сложна, многогранна и непредсказуема. В ней должно быть место импровизации. Алексей задорно улыбнулся и набрал номер телефона, за которым не нужно было лезть в записную книжку:

— Михаил Петрович, здравствуйте! Вас беспокоит районный отдел социального обеспечения. В конце концов, заберите свой «Мерседес», который уже месяц назад выделен вам как народному прорабу Российской Федерации! Ну сколько можно держать его у нас на площадке! Будем взимать штраф!

— Какой, на хрен, «Мерседес» в восемь вечера?! — сердито ответил хорошо знакомый голос, и вдруг мажорно повысился: — Т-твою мать!!! Леха!..

- Он самый. Собственной персоной.
- Так ты ж подался на Север!
- Вернулся. Как сказал классик, «с милого севера в сторону южную».
- Надолго?
- На всю оставшуюся жизнь.
- Тогда не вижу причин откладывать нашу встречу.
- Понял, Петрович. Через час буду.

Прораб Петрович был инженерно-строительным гуру Алексея. Семь лет назад он посвятил необстрелянного молодого специалиста в секреты строительного ремесла. С тех пор благодарный ученик частенько на-

¹ Полный текст процедуры поиска работы с последующим трудоустройством см. в Приложении 1.

вещал своего первого прораба и продолжал впитывать житейскую мудрость. Недавно Петрович вышел на пенсию, но не скучал: принимал деятельное участие в судьбе своих подопечных.

Петрович жил в небольшой двухкомнатной квартире. Она составляла предмет его гордости. Сам построил! Ради нее он и пошел работать на стройку. Старшие поколения еще помнят, что в былые времена строительным рабочим через три-четыре года давали квартиру: желающих вкалывать на стройплощадке за одну советскую зарплату было мало, вот людей и стимулировали. Впрочем, Петровичу этот тяжелый труд пришелся по душе, и он остался верен своей «временной» профессии до самой пенсии.

Алексей стремительно позвонил в дверь и с порога огорошил открывшего ему дверь хозяина:

— Петрович, почему ты трезв?

— А ты думаешь, прорабы и на пенсии вечно пьяные? Хрен тебе! — нашелся Петрович.

— А как же твоя первая заповедь прораба: кто праздничку рад, тот с утречка пьян? Ты не рад встрече со мной?

— Из-за тебя с утра напиваться?.. Тоже мне, фон-барон! К тому же позвонил ты мне поздно вечером. Нам, старикам в такое время уже пора «на боковую».

— А интуиция? — не унимался Алексей. — Неужели чутье тебе не подсказало, что позвонит твой дорогой воспитанник?

— Это у вас, у менеджеров, коммерсантов и прочих бизнеснюг интуиция. Это вы вечно играете с жизнью в рулетку. А у нас все конкретно, — парировал старый прораб, рассматривая и нюхая копченую рыбку, которую Алексей привез из Северокольска. — Помнишь вторую заповедь прораба: работу надо знать на вкус?

— Такое не забывается, — промолвил Алексей, вспоминая, как Петрович учил его буквально пробовать цементные растворы и определять марку бетона на вкус. Оказалось, без этого навыка на стройплощадке делать нечего. Поставщики бетона бывают разные. Могут и надуть — подсунуть материал более низкого сорта, чем указано в накладной. Проверить их невозможно — не будешь ведь держать на каждой площадке химическую лабораторию. После столкновений с недобросовестными цементниками прорабы и начальники участков развили свои дегустационные способности.

Выпили по первой, и Петрович забеспокоился:

— Слышь, Леха, я-то человек свободный. Могу тут с тобой выжрать целый колодец сорокоградусной. А ты наверняка уйти в загул не планируешь. Я-то тебя знаю, ты парень энергичный, завтра же захочешь шустренько побежать по делам...

— Не бери в голову. Я прекрасно помню и твою третью заповедь прораба: каким бы ты ни был, а на следующий день на работу приходи.

— Вот и хорошо, — успокоился прораб. — Тогда между первой и второй...

— ...можно выпить еще шесть, — закончил фразу Алексей, и оба улыбнулись друг другу, наслаждаясь взаимопониманием.

Алексей рассказал Петровичу о своих ближайших жизненных планах: устроиться на должность главного инженера в управляющую компанию и внедрять в практику собственные схемы и технологии эксплуатации недвижимости.

— Освоюсь на новом месте и приглашу тебя, Петрович, в качестве консультанта. Будешь муштровать и натаскивать ремонтных рабочих.

— Делать мне больше нечего! — беззлобно проворчал старик. — У меня, вон, на собственной шестисоточной фазенде проблем хватает. Но мыслишь ты правильно. Людей надо обучать. Даже самый образованный выпускник твоего инженерно-строительного университета в первые месяцы выглядит на стройке почти как столица Камбоджи. Только она Пномпень, а он — пень пнем. Помнишь, как я учил тебя уму-разуму?

— Еще бы! Я даже помню твою четвертую заповедь прораба: хочешь расти — воспитывай себе подобных. Ты мне лучше скажи, что сам-то обо всем этом думаешь. Вот возьмем два вида деятельности — строительство и эксплуатация недвижимости. С одной стороны — дом строящийся, с другой — уже построенный, который живет своей жизнью, дышит и развивается. В чем, по-твоему, основная разница между ними? Только не говори, что ты весь из себя строитель, а объекты, уже введенные в эксплуатацию, тебе не интересны.

— А я так не скажу. Дом есть дом, хозяйство есть хозяйство. Строится он или уже сверкает евроотделкой — какая, к черту, разница? Как говорят в народе, хороший хозяин всегда себе в доме дело найдет. Ты парень грамотный, прошел мою школу (Петрович самодовольно улыбнулся), у тебя хватит знаний и организовать строительство, и наладить бесперебойную работу уже готового объекта. С технической стороной

дела ты справишься на пять баллов. Это у меня, человека с кондовым советским самосознанием, сантехник может прочистить трубу, нагадить вокруг ржавчиной и за собой не убрать. Дескать, подметать и мыть пол — дело не царское, извольте, товарищ клиент, сами поработать веничком и тряпочкой, чай, не белоручка. У тебя, Леха, такой номер не пройдет, ты человек уже новой, как ее...

— Ментальности.

— Во-во. Эта самая новая ментальность позволит тебе справиться и со всеми экономическими задачами типа «купи-продай, не прогадай». Ты себе в убыток работать не будешь.

— Прямо-таки идиллическая картина, Петрович! — воскликнул Алексей. — А где же у меня будут проблемы?

— Давай еще вздрогнем, и скажу. — Петрович смачно выкушал рюмку водки, с удовольствием закусил знатной северокольской лососинкой и продолжил:

— Вспомни еще одну заповедь прораба. Кажется, пятую по счету. На планете живет не одна цивилизация, а четыре — мужчины, женщины, старики и дети.

— И в чем прикол? — не понял прораба Алексей.

— А в том, что на стройках и в бизнес-центрах ты имеешь дело с разным контингентом. На площадке твою работу принимают мужики. Такие же строители, как и мы. Пусть крутые, пусть высокопоставленные, пусть напальцованные, но хоть немного понимающие толк в строительстве. А в бизнес-центрах эксплуатационник с кем имеет дело? С офис-менеджерами. Кто это такие? Молодые девчонки, к которым лично я, старый прораб, доверия не питаю.

— Это почему же? — ехидно спросил Алексей.

— Психология у них не наша. Вот у нас на стройках женский персонал... Ну ты знаешь — штукатурши, малярши, крановщицы. С ними люблю-дорого иметь дело! Посмотришь с утрачка в их честные глаза, заметишь у какой-нибудь печать грусти и как хлопнешь ее по мягкому месту! Так она в благодарность за оказанное внимание весь день ходит с улыбкой и трудится с высокой производительностью. А к этим офисным фирмам не знаешь как и подступиться... Чего ты ржешь?

Алексей от души веселился, и ему не пришло в голову, что слова мудрого прораба окажутся пророческими. Многие проблемы в его будущей работе возникали именно при взаимоотношении с особами женского

пола. Но, видимо, мысль Петровича отложилась у него где-то в подсознании, потому что и самые успешные решения были потом продиктованы верным пониманием непростой женской психологии.

Алексей увлекся, излагал свои новые идеи, показывал Петровичу распечатки своих записей, которые прихватил с собой. Тот толково комментировал, что-то одобрял, что-то отвергал, но и не забывал вставлять иронические шпильки:

— Молодец, Леха! Сколько документов-то наплодил. Сразу видно, не забыл мою шестую заповедь прораба: чем больше бумаги, тем чище задница.

Петрович хвалил обстоятельный, плановый подход Алексея к своей будущей деятельности, напомнив еще об одной, уже седьмой по счету заповеди прораба. Жизнь — это игра, название которой «Что? Где? Когда?», а точнее, «Что я буду делать? Где я буду это делать? Когда я буду это делать?».

По мере наполнения организма национальным российским напитком разговор приобретал все более высокое звучание. Обсудили историческую миссию отечественного строителя.

— Вспомни хрущевские и брежневские времена! — говорил бывалый прораб.

— Я тогда под стол пешком ходил, — заметил Алексей.

— Тогда строили вроде бы уныло и однообразно. Понатыкали в городах домов-коробок...

— Но эти короба позволили многим людям решить свои жилищные проблемы совершенно бесплатно, — вторил ему Алексей. — Я до сих пор благодарен советской власти за то, что нашей семье дали отдельную квартиру и мы смогли уехать из неуютной многолюдной коммуналки.

— Тогда все было однообразно, но рационально, — продолжал Петрович. — Строили с соблюдением принципов стандартизации и экономии средств. Без излишеств. А сейчас с жиру бесятся. Вон в туалетах у каждого горшка ставят раковины. Да еще с горячей водой. На хрена?!!! Только лишний расход средств.

— Ты же сам говорил, что сортир — это лучший памятник человеческой деятельности, — напомнил Алексей Петровичу его восьмую заповедь прораба. — А память о себе должна быть достойной. К тому же так делают во всей просвещенной Европе, к которой и наша Родина имеет некоторое отношение.

— Вот и поезжай в свою стерильную Европу, — сердито промолвил Петрович.

— Э нет, уважаемый Михаил Петрович! — воодушевленно ответил Алексей. — Мы будем делать современную Европу здесь, в России-матушке. Всем вам, консерваторам, назло!

— А вот это правильно! — неожиданно согласился Петрович. — Я не понимаю русских мужиков, которые подаются за границу. Что там делать? Заработать можно и здесь. Были бы голова, руки и ноги на месте. Настоящий строитель не может жить без нашего российского бардака!

— Согласен, Петрович. Именно в нашей стране человек отвечает первоначальному божьему замыслу.

— Это как? — не понял Алексея прораб.

— Ведь Бог создал человека по своему подобию, так?

— Ну!

— А только у нас в России человек подобно Всевышнему создает прекрасный мир из хаоса.

— Как хорошо ты сказал! — Петрович даже причмокнул.

— Это еще не все. Господь сотворил мир за семь дней. Как ему это удалось — великая тайна есть. Но людям вменили в обязанность проводить техобслуживание и планово-предупредительный ремонт этого мира, с тем чтобы обеспечить паспортный срок службы. Как это людям удается — тоже не менее великая тайна.

— Правильный ты мужик, Леха! — воскликнул Петрович и добавил: — Хотя и молодой еще.

— Ну, это пройдет, — грустно пошутил Алексей и поднял рюмку: — Давай выпьем за самое дорогое, что у нас есть... За настоящую мужскую дружбу. Я почему-то раньше считал, что дружить можно только со сверстниками. Ну, понимаешь... общие интересы и все такое. А когда я познакомился и поработал с тобой, то понял, что у настоящей дружбы нет возрастных преград. Вот мы с тобой сидим здесь на кухне. Где еще найдешь двух людей, так понимающих друг друга?

— Сейчас посмотрим, — ответил прораб, подошел к окну и заглянул в ночную темень. — Действительно, никого не найти. Все окна в домах темные. Людей нет. Спят.

И только в отражении темного стекла Алексей заметил, что старик украдкой смахивает слезу. В этом был весь Петрович. Расчувствовался, но, чтобы не подать виду, проявил хитрецу и мужицкую смекалку.

Алексей стал прощаться. Расставались по-мужски сдержанно, без объятий и поцелуев.

— Ты Леша, давай, трудоустраивайся и держи меня в курсе. И помни, что главное в нашем строительном деле — это надежность.

— Да я никогда об этом не забываю, — усмехнулся Алексей. — Шуруп, забитый молотком, держится крепче, чем гвоздь, закрученный отверткой.

Это была последняя, девятая заповедь Петровича — первого прораба и наставника Алексея в нелегком строительном ремесле. Тогда было трудно предположить, что эта их встреча тоже окажется последней...

Алексею часто снилась их неспешная беседа. Сны, в которых являлся Петрович со своими заповедями, были самыми крепкими и целительными в жизни Алексея, лучше других сновидений восстанавливали его силы и работоспособность.

На следующее утро Алексей полулежал на диване, с ног до головы обложенный источниками информации. На коленях мурлыкал ноутбук, подключенный к Интернету, рядом в творческом беспорядке раскинулись деловые и строительные издания. Алексей выбирал подходящие вакансии и при этом подшучивал над собой: хорошие специалисты на дороге не валяются, они валяются на диване. Однако долго занимать горизонтальное положение не пришлось. Вакантных должностей главного инженера оказалось более, чем достаточно. Алексей созванивался с потенциальными работодателями и потом долго составлял хитроумную логическую схему прохождения многочисленных собеседований, коих выпадало по два-три в день. Как он и предполагал, все эти встречи были похожи друг на друга. Интервьюеры, в большинстве своем топ-менеджеры или хозяева управляющих компаний, спрашивали примерно об одном и том же.

За свою семилетнюю карьеру Алексею удалось неоднократно побывать по одну и другую сторону «баррикад» — и в роли кандидата, и в роли работодателя. Поэтому он заранее составил список наиболее вероятных вопросов работодателя и с помощью родных и близких натренировал себя в искусстве подобного диалога. Работодатель обычно спрашивает кандидата о его опыте, квалификации, жизненных целях, последних местах работы, причинах увольнения, отношениях с преды-

дущим руководством, а также о причинах поиска вакансии именно в его, работодателя, компании¹.

Эта шпаргалка здорово помогла отобрать интересные предложения и отсеять ненужные. Тренинг с привлечением друзей и родственников помог отработать нужные коммуникационные навыки и довести их до автоматизма. Таким образом, в общении с потенциальными работодателями Алексей чувствовал себя легко, непринужденно и уверенно. Все это в конечном итоге позволило заполучить интересную и высокооплачиваемую работу в одной из самых передовых управляющих компаний города.

¹ Полный текст наиболее вероятных вопросов-ответов при собеседовании потенциального работодателя с кандидатом на вакантную должность см. в Приложении 2.