



ТРЯБВА ДА ЗНАЕТЕ КЪМ КАКВО СЕ СТРЕМИТЕ ИЛИ ЩЕ ПРОПУСНЕТЕ ЦЕЛТА

Разработване на стандарти за недвижими имоти за усъвършенстване на стратегията за управление

ОТ ХАЛ КОТИНГЪМ, СРМ, И РИЧАРД МЮЛБАК, СРМ

Може би си мислите че знаете какво очаква от вас един собственик на имот в качеството ви на управител на този имот, или какво очаква от самия имот, въз основа на предположения, които може да сте направили за инвестицията. Всеки имот и всеки собственик на имот е различен; ясното разбиране на целите и задачите на клиентите е разликата между отговаряне - и надхвърляне – на очакванията, или пропускане на целта.

Много просто, задайте си въпросите: Какви са целите и задачите на собственика за имота? Какво е необходимо за постигането на тези цели и задачи?

Колкото и прости да изглеждат тези въпроси, те са неразделна част от усъвършенстването на стратегията за управление. Макар, че може да сте наясно с общите краткосрочни цели, като например увеличаване на паричните потоци за имота и поддържане на 100% заетост през 100% от времето – цели, които споделят почти всички собственици на имоти и които по-често не дават достатъчно указания - действителните цели на собствениците не са изрично посочени. От друга страна, дори ако собствениците са установили дългосрочните си цели, те може да предпочетат да не ги разкриват пред вас. Други собственици на имоти могат да се борят с трудности, свързани с паричните потоци, намалени наеми, висок процент на незаемост, отложена във времето поддръжка, спорове с партньори или други затруднения, които могат да променят първоначалните си цели и задачи за имота и които биха могли да окажат влияние върху процеса на вземане на решения без вие да знаете за това .

Първата стъпка при поемането на управлението на имот е да обсъдите със собственика на имота неговите очаквания. След това обсъждане вие може да имате по-добра представа относно разработването на годишния план за управление – известен още като бизнес план - и получаване на неговото одобрение, в който план се описват стратегиите и тактиките за постигане или надхвърляне на целите и задачите на собственика. Това води до разработване на тактиките – като, например, управление, операции, маркетинг и стандарти за лизинг - които по-добре отговарят на целите и задачите за имота.

СТАНДАРТИ ЗА НЕДВИЖИМИ ИМОТИ

Какво ще стане, ако един собственик на имот не ви информира изрично за целите и задачите на имота? Ще работите ли с имота въз основа на общи стандарти на вашата фирма? Някои компании за управление на недвижими имоти имат писмени стандарти, докато други фирми са по-малко формални и предполагат, че стандартите на компанията са известни на персонала. Един пример за стандарт за поддръжка е "да се поддържа цялостна водоплътност на сградата". За постигането на този стандарт трябва да се разработи план, който да включва проверка и поддръжка на покриви, улици, шпигатите, водостоци, тръби, покривни сифони, прозрачни уплътнения, боядисване и уплътнения на съединения и капандури и много други подобни. Други стандарти са свързани с маркетинг и лизинг на площи и пространства, аварийната готовност, финансова отчетност и всеки аспект от управлението, експлоатацията и предлагането на пазара на имоти.

Въпросът е: Как може да установите стандартите на вашата компания като същевременно развивате подходящи стандарти, специфични за дадения имот? Какви ресурси имате на разположение, за да разработите тези стандарти? Кои външни фактори могат да повлияят на стандартите, необходими за постигане на целите и задачите на собственика на имота? По-долу е даден списък на ресурсите, правилата и пазарни фактори, които ще отговорят на тези въпроси и които трябва да бъдат взети под внимание и/или да бъдат включени при разработването на стандарти за един имот.

ШЕСТ КРИТЕРИЯ, ИЗПОЛЗВАНИ ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА СТАНДАРТИ

1 | ПРАВИЛА.

Какви са местните и федералните правителствени наредби, които оказват влияние върху дейността на жилищни и търговски площи? Например: Колко често трябва да се проверява и поддържа дадено специфично оборудване? Какви са строителните стандарти за изграждане и ремоделиране или за извършване на подобрения от страна на наемателите? Какви са изискванията за създаване и експлоатация на програма за рециклиране? Общинските наредби за отношенията между наемодател и наемател са основа за създаването на стандарти и процедури, които трябва да бъдат следвани, когато обитатели и наематели на търговски площи са в нарушение на своите договори за наем. Някои собственици на имоти може да не са наясно с текущите стандарти за достъп до сградите (за лица с увреждания), процесите за получаване на разрешения и сроковете за строителство, изискванията за известно изваждане от имота и десетки правителствени актове, засягащи недвижимите имоти.

2 | БЕЗОПАСНОСТ И СИГУРНОСТ.

Какво е необходимо, за да се осигури безопасна среда за обитателите и посетителите на имота? Едно инспектиране на имота е първата стъпка към разработването на програма за управление на поддръжката и програма за безопасност и сигурност за един имот. Характеристиките на

сградата, строителни тематериали, възрастта на сградата, размерът на трафика към имота и състоянието на сградата и околното пространство са някои от въпросите, които ще определят стандартите за поддръжка на имота. Проверката на сигурността на имота ще помогне да се определи дали е необходимо обезопасяване, и ако е така, какъв вид. Собствениците на имоти рядко виждат техните свойства през обучените очи на един мениджър на имот. Те може да се пренебрегват въпросите по поддръжката, безопасността и сигурността, които трябва да бъдат решени. Информацията, събрана от инспектирането на имота и проверката на сигурността се използва за разработване на стандарти за поддръжка и сигурност.

3 | ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА СОБСТВЕНИЦИТЕ.

Среща със собственика на имота е от съществено значение за разбирането на неговите цели и задачи. Институционалните собственици са утвърдени инвеститори и могат да формулират своите цели и задачи, а по-малко опитните собственици не могат да определят специфичните си цели и задачи и придобиват имота с основната цел да увеличат паричния поток и стойността на имота. Собственикът трябва да предостави на вас, мениджъра на имота, конкретни краткосрочни и дългосрочни цели, които да улеснят вашия успех в постигането на целите и задачите на имота. Очаквайте собственикът да не е наясно в описанието на своите цели и задачи, като от вас се очаква да ръководите разговора и да правите преглед на всички компоненти в разработването на плановете за управление, експлоатация, маркетинг и лизинг за имота. Започнете с въпроси като: Колко дълго смятате да притежавате имота? Дали паричният поток има по-висок приоритет, отколкото дългосрочното повишаване на стойността? Има ли налични средства за капиталови подобрения? Дали имотът генерира положителен паричен поток?

4 | ПАЗАРНИ УСЛОВИЯ.

Пазарните условия често влияят върху стандартите за техническо обслужване, като например необходимостта от преотреждане на даден имот,

както и разработването на план за маркетинг и лизинг. Дали имотът е конкурентен и постига целевите пазарни очаквания? Необходимостта да бъдат конкурентоспособен ще играе ключова роля в установяването на стандарти за управление, експлоатация, маркетинг и лизинг. Нужно е пазарно проучване на конкуренцията, за да се разбере пазарната позиция на имота и как той се конкурира с подобни симоти с цел ефективното разработване на стандарти. Прегледайте и анализирайте проучването на пазара със собственика на имота, за да установите наемните цени, отстъпките (ако е необходимо), заетостта и прогнозите за отдаване под наем, както и подобренията в имота, за да се постигнат целите на лизинга. Най-добре е да обиколите квартала и да анализирате конкуренцията със собственика на имота преди разработване на план за маркетинг и лизинг.

5 | ДОГОВОР ЗА УПРАВЛЕНИЕ.

Договорът за управление на имот включва няколко оперативни стандарти, а така също и счетоводни и отчетни стандарти. В договорите за управление често се казва, че мениджърът ще управлява имота в съответствие с пърмокласните стандарти за професионално управление.

6 | ПОЛИТИКА И ПРОЦЕДУРИ.

Наличието на ясно разбиране на това ще създаде основа за това как мениджърската компания управлява своите имоти. Тази политика и процедурите включват много от основните ежедневни дейности, необходими за управление на имоти, като повечето от тези дейности обикновено не се обсъждат със собственика на имота. Дискутирането и прегледът на тази политика и на процедурите ще помогне да се установят стандарти за експлоатация на имота и за постигане на целите и задачите на собственика.

Стандарти за имота са необходими за няколко дейности и анализи на управлението на имоти. Те са необходими за установяване на оперативните и капиталовите бюджети на имота. Изискванията към персонала и спецификации за поддръжката се определят от стандартите, създадени за имота. Имотът ще се управлява по-ефективно и

икономично, когато има добре разработени стандарти стандарти за това.

От мениджърите на недвижими имоти се очаква да познават дейността по една сграда по-добре от всеки друг, включително и от собственика на имота. Чрез познаване на имота и, най-важно, чрез отделяне на време за разбиране на очакванията на собственика, вие може да разработите конкретни за имота стандарти за управление, експлоатация, маркетинг и лизинг за постигане на краткосрочните и дългосрочните цели и задачи на собственика.

ХАЛ КОТИНГЪМ, CPM, CSM (HAL@RE-OPS.COM), Е КОНСУЛТАНТ И ЧЛЕН НА ФАКУЛТЕТА ICSC С НАД 35 ГОДИНИ ОПИТ В УПРАВЛЕНИЕТО НА ИМОТИ (ГЛАВНО ТЪРГОВСКИ ЗА ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО) И СЪЗДАВАНЕТО НА СТАНДАРТИ ЗА ИМОТИ, ВЪЗ ОСНОВА НА КОИТО СЕ РАЗРАБОТВАТ ГОДИШНИТЕ БИЗНЕС ПЛАНОВЕ.



РИЧАРД МЮЛБАК, CPM, SCSM, RPA, CRE (RMUHLEBACH@COM-CAST.NET), БИВШ ПРЕЗИДЕНТ НА IREM, АВТОР И ИНСТРУКТОР В IREM, ИМА НАД 40 ГОДИНИ ОПИТ В РАЗРАБОТВАНЕТО НА БИЗНЕС ПЛАНОВЕ ЗА ТЪРГОВСКИ ИМОТИ И В УПРАВЛЕНИЕТО НА ОТДЕЛИ И ФИРМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ИМОТИ.

