

ПРОФЕСИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖИЛИЩНИТЕ НЕДВИЖИМИ ИМОТИ В БЪЛГАРИЯ В КОНТЕКСТА НА ЕНЕРГИЙНАТА ЕФЕКТИВНОСТ¹

Проф. д-р Марияна Божинова
Докт. Константин Радулов

Резюме: Непрекъснатото нарастване на пазарните цени на основни енергоизточници и глобалните климатични промени в резултат на отделените в атмосферата парникови газове е основна причина за търсене на възможни решения за оптимизиране и повишаване на ефективността във всяка сфера на икономиката през 21 век. Съответните фактори са пряко свързани с всички видове недвижими имоти.

Настоящата научна статия се фокусира върху разработването на модел за професионално домоуправление на жилищните сгради, като продукт, предоставян от агенциите за недвижими имоти, способен да благоприятства процеса на подобряване енергийната ефективност на жилищните недвижими имоти. В тази връзка посредством анкетно проучване се изследва дейността на агенциите за недвижими имоти, членуващи в Националното сдружение недвижими имоти, с цел обосноваване на предложения модел.

Ключови думи: жилищни недвижими имоти, агенции за недвижими имоти, професионално домоуправление, енергийна ефективност

JEL: M19, Q47, R21

PROFESSIONAL MANAGEMENT OF RESIDENTIAL REAL ESTATE IN BULGARIA IN THE ENERGY EFFICIENCY CONTEXT

Prof. Mariyana Bozhinova, Ph. D.
Konstantin Radulov, Ph. D. Student

Abstract: Continuous increase in market prices of basic energy and global climate change as a result of the emitted greenhouse gases in the atmosphere is the main reason for seeking possible solutions to streamline and increase efficiency in every sector of the economy in the 21st century. The relevant factors are directly related to all kinds of real estate.

Present scientific paper focuses on developing a model for professional management of residential real estate as a product provided by real estate agents, able to foster the process of improving the energy efficiency of residential real estate. In this connection, through a survey to examine the activities of real estate agents who are members of the National Association of Real Estate in order to justify the proposed model.

¹ Участието на авторите в разработката е както следва: Проф. д-р Марияна Божинова - резюме, увод, т. 2 (съвместна – 50%) и заключение;

Докт. Константин Радулов – т. 1 и т. 2 (съвместна – 50%).

Key words: energy efficiency, real estate, real estate agencies, professional management of residential real estate

JEL: M19, Q47, R21

Увод

В съвременната макроикономическа среда необходимостта от повишаване на енергийната ефективност на различни сектори на икономиката е водеща в стратегически план. Наред с това все по-голямо внимание се обръща на отделния индивид и неговия начин на живот, което води до повишаване значението на жилищните недвижими имоти в икономиката на всяка една държава. Присъединяването на България към Европейския съюз през 2007 г. оказва влияние върху всички недвижими имоти, но най-засегнати са жилищните, които след първоначално повишение на цените си в предприсъединителния период, отбелязаха последващ спад в условията на финансова и икономическа криза. Като основни причини за това се приемат следните:

- влошените макроикономически показатели в условията на икономическа криза;
- усложненият достъп до финансови ресурси на желаещите да инвестират в недвижими имоти;
- наличието на много на брой сгради от различен тип (жилищни, търговски, офис и др.), които нямат купувачи или наематели или имат такива, но нивото на заетост на сградата е недостатъчно;
- първоначалното повишение на цените на жилищните недвижими имоти в България не е резултат от подобряване на характеристиките на жилищния фонд;
- все по-голямото значение на енергийните характеристики на жилищните недвижими имоти при формирането на тяхната пазарна цена;
- неспособността на голяма част от собствениците да управлява своите имоти, както като физически обект, така и като обект на финансиране.

Посочените проблеми в по-голямата си част биха могли да бъдат решени чрез усъвършенстване на текущите методи за управление на жилищните недвижими имоти. Към настоящия момент на българския пазар функционират редица предприятия, които предлагат професионални услуги по управление на жилищни недвижими имоти, но те не са лишени от недостатъци.

Казаното дотук обосновава необходимостта от прилагането на качествен, професионален модел на управление на жилищните сгради, способен да отговори на предизвикателствата на динамичната пазарна среда, включително и по отношение на поетите ангажименти, свързани с политиката на Европейския съюз по промените в климата и енергийната ефективност на сградите.

1. Модел за професионално управление на жилищните недвижими имоти в режим на етажна собственост

Според българския тълковен речник² професията е вид трудова дейност при човека, за която се подготвя, квалифицира и с която се прехранва. Също така може да се каже, че за да се приема една дейност за професия, то тя изисква продължително и интензивно обучение и владееене на специализирани знания и умения, и обикновено се регулира от професионална организация, етически кодекс и процес на лицензиране или сертификация³.

Следователно за професионално управление на жилищните сгради в България можем да говорим тогава, когато тяхното управление е възложено на компания, която разполага с необходимите знания, умения и опит в тази област и нейната правоспособност е потвърдена с лиценз или сертификат.

В контекста на тези разсъждения ние приемаме професионалното управление на жилищните сгради в България като дейност по цялостното управление и грижа както за общите части в и около конкретна сграда - обект на управление, така и за индивидуалните обекти в нея, осъществявана от обособено предприятие, срещу заплащане на конкретна комисионна.

Сертифицирането и лицензирането на дейността по професионалното управление на жилищните сгради трябва да се извършва от компании, които на базата на обнародвана нормативна уредба трябва да следят за спазването на стандартите в процеса на управление.

Към настоящия момент на територията на Република България не съществува правно регламентиране на професионалното управление на жилищните недвижими имоти, с което се обуславя и липсата на организация, която да извършва лицензиране и сертифициране на тази дейност. В този ред на мисли за професионално управление на жилищните недвижими имоти в нашата страна може да се говори дотолкова, доколкото то е възложено на определена компания: агенция за недвижими имоти, фасилити мениджмънт компания, компания, занимаваща се с управление на комплекси от затворен тип или компания с основен предмет на дейност - предоставяне на услугата „Професионален домоуправител”.

Изграждането на нов модел на професионално управление на жилищните недвижими имоти в режим на етажна собственост (ЖНИРЕС), изисква обхващането на всички аспекти на управлението им, като същевременно намира решение или минимизира проблемите, възникващи при текущите модели на управление.

Нуждата от съставянето на подобен модел е породена както от текущите проблеми, възникващи при управлението на ЖНИРЕС, така и от проблеми, които биха възникнали в следващите 10-15 години, ако методите на управление на тези сгради се запазят непроменени.

Ние приемаме агенциите за недвижими имоти като компании, способни в пълна степен да развият потенциала на предложението от нас модел на управление. При избора си ние се ръководим от факта, че агенциите за недвижими имоти превъзхождат останалите видове компании по следните основни характеристики:

² Вж. **Буров**, Ст и др. Съвременен тълковен речник на българския език. Елпис, Враца, 1995, с. 963.

³ <http://bg.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D0%B8%D1%8F>, към 10.11.2012 г.

Марияна Божинова, Константин Радулов

- близост до собствениците на жилищни недвижими имоти (голям дял от покупко-продажбите на недвижими имоти в нашата страна се осъществяват чрез агенциите за недвижими имоти, при което те осъществяват контакт с бъдещите собственици);

- разгънатата търговска мрежа на агенциите е гаранция за по-добрия териториален обхват;

- Националното сдружение недвижими имоти (НСНИ) налага стандарти за качество в работата на своите членове, над 240 на брой, с което се постига високо ниво на професионализъм и качество на предлаганите от агенциите услуги;

- агенциите за недвижими имоти имат значителен обем от знания, умения и опит относно всички аспекти на жилищните недвижими имоти, което е и тяхното най-голямо предимство;

- агенциите за недвижими имоти имат опит в управлението на единични апартаменти от името на собствениците, при което са се сблъскали с проблемите, с които и самите собственици се сблъскват ежедневно.

Теоретичното изследване на съществуващите модели на управление на ЖНИРЕС разкрива като техен основен недостатък ограничения им обхват. Текущите модели на управление обхващат или стопанисване и поддръжка на общите части на сградата, или стопанисването на индивидуални обекти, при което съществува възможността тези обекти да се управляват от различни физически и юридически лица. Управлението на жилищни комплекси от затворен тип от своя страна обхваща комплексна грижа за индивидуалните обекти в сградата, общите части, междублоковите пространства и местата за паркиране, но той не може да се приложи в познатата си форма за по-старите сгради. При текущите модели се губи взаимовръзката между индивидуалните обекти в сградата, общите части и междублоковите пространства и паркингите, от което се порожда редица трудности, които през годините не са намерили своето решение. Новият модел на управление, предоставен от агенциите за недвижими имоти, е способен да обхване грижата и за четирите елемента: индивидуални обекти, общи части, междублокови пространства и паркинги.

Стопанисването на индивидуалните имоти и общите части в сградата от една компания би могло да доведе до:

- минимизиране на разходите, с което ще се понижи цената на услугата;
- елиминиране на проблемите, възникващи при отдаването под наем на жилищния недвижим имот, при което често компанията занимаваща се с управлението на общите части, няма пряк контакт със собствениците на имота;
- повишаване на събираемостта, посредством по-високото ниво на обвързаност между компанията, занимаваща се с управлението и собствениците.

Представеният модел на професионално управление на ЖНИРЕС, предоставяно от агенциите за недвижими имоти обхваща:

- управление и грижа за индивидуалните жилищни единици в сградата при отдаването им под наем;
- управление и грижа за общите части в сградата;
- поддръжка и грижа за междублоковите пространства, включително и местата за паркирането на автомобилите;

Марияна Божинова, Константин Радулов

- защитаване на общите интереси на собствениците в сградата пред държавните институции и контактната аудитория (електроснабдителни дружества, ВИК, телекомуникационни компании, топлофикация и др.);

- минимизиране на негативното въздействие на външните фактори спрямо стойността на сградата (благоприятстване за извършването на навременни ремонти и необходими подобрения).

За да има реален резултат от прилагането на подобен комплексен модел на управление на жилищните недвижими имоти в режим на етажна собственост, ползите трябва да са както за самите собственици, така и за агенциите на недвижими имоти, които ще предоставят тази услуга.

Ползите за потребителите се изразяват в: минимизиране на разходите за организиране на дейността по управлението на недвижимите имоти, поддръжка на конструктивното състояние на сградата и повишаването на нейната енергийна ефективност, поддръжка на чистотата и управление и поддръжка на междублоковите пространства, минимизиране на конфликтите между съседите, професионално ниво на обслужване. Чрез тези действия сградата би могла да повиши своята пазарна стойност на фона на другите сгради, при които не се използва модел на професионално управление.

Агенциите за недвижими имоти, които успеят да диверсифицират своя бизнес и да отговорят в пълна степен на изискванията на потребителите по отношение на посочените по-горе ползи, биха имали възможността да: повишат своите приходи от продажби, засилят лоялността на собствениците на управляваните недвижими имоти към агенцията, както и да редуцират пряката си зависимост от пазарните тенденции.

Агенциите за недвижими имоти в България имат необходимите знания, умения и опит по отношение на организацията на съвкупни процеси, обхващащи текущите модели на управление. Когато става въпрос за обхващане и разработване на система, способна да обслужва качествено хиляди домакинства, на малките⁴ агенции за недвижими имоти неминуемо ще се наложи да прибегнат до аутсорсинг на определени дейности и прехвърлянето на отговорността за тях на компании-подизпълнители. Големите агенции също биха могли да се възползват от възможностите и предимствата на аутсорсинга, като бизнес стратегия. Независимо от факта, че чрез аутсорсинга агенциите за недвижими имоти предоставят отделните дейности на различни външни предприятия, те запазват своята централна роля по отношение на контрола и ръководенето на отдадените дейности, при което се гарантира високо ниво на професионализъм и ефективност. За разлика от външните компании, които могат да се наемат за определен вид дейност за кратък период, агенциите залагат на дългосрочните отношения със своите клиенти.

Като бизнес стратегия, аутсорсингът на дейности има съществени предимства, изразяващи се в⁵:

- отдаването на част от отговорностите на външни компании би позволило на агенциите на недвижими имоти, които нямат наличния персонал, да се съсредоточат върху своите основни бизнес процеси;

⁴ Агенции с персонал до 5 души, които са преобладаващи в нашата страна.

⁵ Kurdi, M. and other. Outsourcing in Facilities Management – A literature Review.// The 2nd International building Control Conference, 2011, N 20, p.452-453.

Марияна Божинова, Константин Радулов

- възможност за осигуряване на професионален опит и експертно мнение в области, в които агенциите не разполагат с необходимите специалисти;
- възможност за повишаване на ефективността на разходите;
- възможност за ускоряване на бизнес процесите;
- възможност за спестяване на време и разходи за обучение на персонала;
- предоставяне на възможност на агенциите бързо и лесно да обхванат значителни по обем недвижими имоти, чрез разпределение и организиране на част от отговорностите по управлението на недвижимите имоти.

За начало на процеса по управление на ЖНИРЕС от агенциите за недвижими имоти приемаме подписването на дългосрочен договор между тях и собствениците на жилищата в съответната сграда. Този договор трябва да представлява интереса и реалните възможности на мнозинството от ползвателите, както и да представя план за развитие на сградата и междублоковите пространства.



Фигура 1. Модел на професионално управление на ЖНИРЕС

Моделът на цялостното управление на сградите в режим на етажна собственост, представен на Фигура 1, е разделен на четири квадранта.

Квадрант I: в него са обособени връзките между агенцията за недвижими имоти и компаниите-подизпълнители. Основните потоци в квадрант I са изходящ поток от агенциите за недвижими имоти към компаниите-

Марияна Божинова, Константин Радулов

подизпълнители свързан с, парични средства за заплащане на извършените дейности и задачи, поток от мнения и препоръки, а входящият поток към агенциите за недвижими имоти е свързан с поток от информация, подаван от компаниите за недвижими имоти, свързан с отчет за извършената работа, експертни оценки и препоръки.

Квадрант II: в него са представени връзките между агенциите за недвижими имоти и потребителите на услугата по управлението на ЖНИРЕС по отношение на включените в договора услуги. Агенциите за недвижими имоти могат да предоставят на различни собственици в отделни сгради различни пакети от услуги, които да се различават както по броя на извършените услуги, така и в техния обхват по отношение на сградата и междублоковите пространства, местата за паркиране и т.н. Решението за аутсорсинг на дейности в този квадрант е от страна на ползвателите на пакетната услуга. Отношенията и потоците в този квадрант към агенциите ще са свързани с финансовите средства за заплащане на услугата, мнения и препоръки за самата услуга. От страна на агенциите за недвижими имоти към собствениците са насочени отчети за извършена работа, насоки за бъдещи действия, дейности извършени от агенцията пряко. Агенциите за недвижими имоти могат да направят система от публикации под формата на брошури, списания и информационни каталози, насочени към клиентите, с което да повишат техните компетенции по отношение на новостите в технологичната и нормативната база относно жилищните недвижими имоти.

Квадрант III: в него са обособени ползвателите на пакетната услуга и основните единици по отношение на които ще се прилага тази пакетна услуга: индивидуални обекти – жилища; общи части; междублокови пространства и места за паркиране. Основната полза на така представената технология е свързана с взаимоотношенията между съседите при този модел на управление. Основните проблеми между ползвателите и обитателите на сградата се решават от агенцията чрез налагане на правила, за спазването на които следи самата агенция чрез своите служители. Тъй като в този квадрант са ситуирани ползвателите на услугата, точно тук се зараждат и основните проблеми, свързани с финансовия поток и невъзможността или нежеланието на част от собствениците да заплащат за извършените от агенциите за недвижими имоти услуги. Нека първо да изясним, че дори и при сега действащото законодателство в ЗУЕС е записано, че всеки собственик отговаря солидарно за поддръжката на общите части. Независимо от действащото законодателство известно, е че голяма част от домакинствата, притежаващи жилищни единици в сградите в режим на етажна собственост, изпитват затруднения по отношение на своите финансови задължения към „сградата“. Ние приемаме като основни възможности за елиминирането на този проблем, следните:

- Възлагането от страна на агенциите за недвижими имоти на неплатежоспособните собственици на отговорности, свързани с процеса на управление и поддръжка, за което да получават заплащане или да им се приспадат вноски;

- Местата за паркирани са предвидени солидарно за всеки собственик или ползвател на имот в сградата, но не всеки от тях има автомобил. Би могло агенциите за недвижими имоти да стопанисват местата за паркиране, за което да събират такса от ползвателите им. С тези такси биха могли да се покриват задълженията към агенцията за недвижими имоти, занимаваща се с управлението на жилищната сграда;

Марияна Божинова, Константин Радулов

- Агенциите за недвижими имоти биха могли да спомогнат за бързото и надеждно повишаване на ефективността на сградите в режим на етажна собственост, с което обитателите да спестят значителни по размер средства.

- При подписване на договор за управление между агенциите за недвижими имоти и собственика на имота, последният се задължава с договор за своите задължения към съответната компания. При отказ от заплащане на дължимото възнаграждение от страна на собственика, то би могло да се изиска и по съдебен ред. Чрез подписването на подобен договор на практика се елиминират проблеми, свързани с недобросъвестните собственици, които не желаят да заплащат за поддръжката на сградата, с което при сега действащото законодателство биват ощетявани редовните платци. Чрез подписването на такъв договор, задължението става персонално и при евентуалната продажба на жилищния недвижим имот натрупаните от собственика задължения към сградата, биха могли да бъдат покрити. Ето защо, според нас, е наложително въвеждането в сила на закон, с който да се регламентира договорното управление на жилищните недвижими имоти;

- Агенциите за недвижими имоти биха могли да съдействат за изграждане на инсталации и съоръжения за възобновяема енергия (ВЕИ) на покривите на сградата, от което собствениците биха могли да получават доход под формата на наем или като процент от стойността на всеки получен киловат енергия. Основният ресурс, който към настоящия момент изисква разходи от страна на домакинствата (данък „Сгради“, „данък за битови отпадъци“ и такса канал “отпадна вода“) са отпадните води и битовите отпадъци. При правилно управление, разходите свързани с отпадъците могат не само да бъдат минимизирани, но те самите да се превърнат в източник на доход (чрез разделното им събиране, изграждане на локални метан станции и др).

С реализирането на подобни мероприятия агенциите за недвижими имоти ще минимизират разходите на потребителите на услугите по управлението на ЖНИРЕС и ще им подсигурият стабилен доход, както и работни места за тези, които са безработни или се нуждаят от допълнителен доход.

Квадрант IV: в него са включени компаниите подизпълнители: охранителни компании; строителни компании; компании за почистване; застрахователни компании; консултантски компании; компании по озеленяване и др. При извършването на възложените от страна на агенцията за недвижими имоти действия, компаниите имат преки отношения с ползвателите само по предоставянето на услугата. Самото заплащане и контрол върху извършената работа е поверено на агенцията за недвижими имоти, като това не изключва правото на собствениците да изкажат своето мнение и препоръки за дейностите, извършени от компаниите подизпълнители, но те ще бъдат отправени към агенцията за недвижими имоти. Чрез подписване на дългосрочни договори между две юридически лица, каквито са агенциите за недвижими имоти и компаниите подизпълнители, ползвателите на пакетната услуга биха могли да разчитат на по-високо качество, надеждност и по-ниски цени.

За да се докаже необходимостта от прилагането на предложението от нас модел на професионално управление на ЖНИРЕС, трябва да се изготви комплексна методика на изследване.

2. Емпирично изследване на дейността на агенциите за недвижими имоти

За целите на научното изследване е проведено анкетно проучване между единнадесет агенции за недвижими имоти, сред които и водещи в страната: „Адрес недвижими имоти“ АД; „Явлена“ ЕООД; „Явлена - Бургас“ ООД; „Форос-национална компания недвижими имоти“ ЕООД; „Райфайзен Имоти“ ЕООД; „Андромеда“ ООД гр. Плевен; „Аура“ гр. Враца; „Борса имоти“ ЕООД; „Щрих - Корект „ ЕООД; ЕТ „Валенте – В. Георгиева“ гр. Свищов; „НКНИ - Адина“ ЕООД.

Средната продължителност на съществуване на анкетиранияте агенции е 16 години и 6 месеца, с което се изразява дългогодишният им професионален опит и устойчивост на сътресенията на пазара. По-голямата част от анкетиранияте агенции са започнали своята дейност в началото на 90-те години на миналия век, които са характерни с редица нововъведения и промени в цялостната икономическа структура, благоприятстваща цялостното развитие и зараждане на професионалната дейност, извършвана днес от агенциите за недвижими имоти.

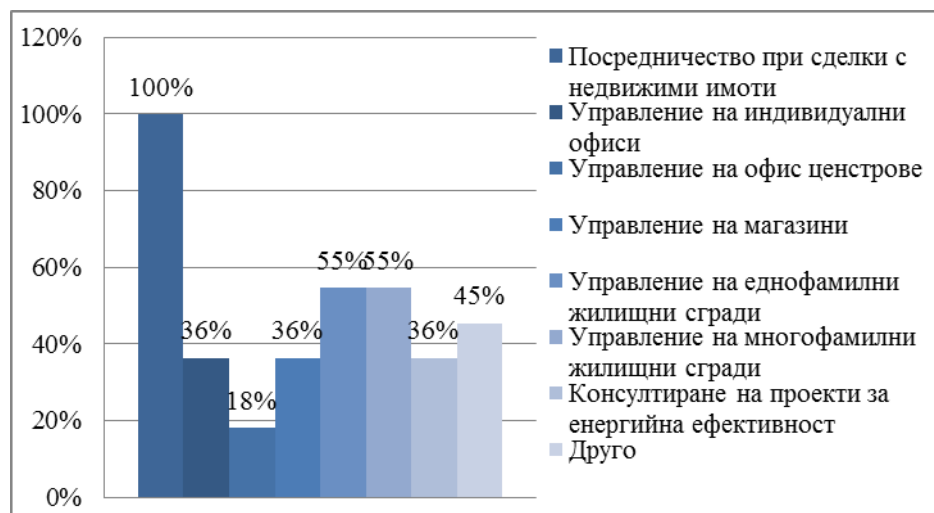
При започване на своята професионална дейност пред агенциите за недвижими имоти са били поставени няколко основни предизвикателства, свързани с: различни бариери при навлизане на пазара, в какъв етап на развитие се намира пазара, пазарното положение на конкурентите и различни други особености.

На въпроса „С какви особености се сблъскахте при навлизане на пазара?“ 73% от анкетиранияте агенции са отговорили, че са изпитали затруднения, свързани със зрелостта на пазара, а 36% са изпитали други затруднения.

Поради спецификата на пазара на недвижими имоти и реалното му обособяване като съвременен пазар, действащ изцяло на пазарен принцип, агенциите, осъществяващи дейността си от началото на 90-те години на миналия век буквално са подпомогнали неговото създаване и развитие, а така също и на нормативната база, която според голяма част от агенциите, отговорили с отговора „Друго“ е липсвала в началото на 90-те години. Всичко това обяснява факта, че едва 18 % от анкетиранияте са отговорили, че са изпитали затруднения, свързани с пазарното положение на конкурентни предприятия, което е идентичен процент с предприятията, създадени след 2000 година. От казаното може да заключим, че компаниите, създадени след 2000 година са навлизали на пазар на недвижими имоти, който е започнал да навлиза в своята зрялост, докато агенциите, създадени преди 2000 година са го създавали и моделирали.

За да са максимално рентабилни и да отговарят на нуждите на своите клиенти, модерните агенции за недвижими имоти има богат набор от предлагани услуги.

На въпроса „Какви услуги предлага Вашата компания?“, 100 % от анкетиранияте отговарят „Посредничество при сделки с недвижими имоти“, а 55% от агенциите извършват дейности, свързани с управлението както на еднофамилни, така и на многофамилни жилищни сгради.



Фигура 2. Видове предлагани услуги от агенциите за недвижими имоти

Като други услуги, предоставяни от агенциите за недвижими имоти, те посочват:

- консултиране, проекти и аренди в сферата на земеделието;
- оценяване на имоти, наемане и заменяне;
- узаконяване, посредничество при застраховане, проектиране, обзавеждане;
- консултиране на инвестиционни проекти.

Всички анкетираните агенции са възникнали и са осъществявали първо дейност по посредничеството при сделки с недвижими имоти, като на следващ етап са обогатили своята дейност, чрез управлението на собствени и чужди недвижими имоти. Като услуга, отразяваща съвременното развитие на пазара и нуждите на клиентите, все по-голяма част от агенциите за недвижими имоти консултират собствениците на недвижими имоти по въпроси, свързани с енергийната ефективност на притежавания от тях имот, което отговаря на целите на научното изследване и обособява агенциите на недвижими имоти, като субект с опит в дадената сфера.

Ние приемаме дейността по консултиране на собствениците на недвижимите имоти по въпросите на енергийната ефективност, като съподчинена на цялостния процес на управление на недвижимите имоти. Ето защо за целите на научното изследване е от съществено значение какви са основните проблеми, срещани от агенциите за недвижими имоти при предлагане на услугите, свързани с управлението на недвижимите имоти. На въпроса „С какви проблеми се сблъскват при реализиране на дейността по управлението на недвижимите имоти?“, даните показват, че за 64% от анкетираните агенции основният проблем, с който се сблъскват е финансовото състояние на собствениците, за 45% - компетенциите на клиентите и съществуващата правна уредба, а само 18% изтъкват като основен проблем цената на услугата.

Според агенциите за недвижими имоти, основният проблем се състои във факта, че клиентите не са убедени в способността на агенциите за недвижими имоти да прибавят реална стойност към техните имоти чрез дейности, като професионалното им управление, което по същество обрича целия пазар на неясно бъдеще. В развитите страни, като САЩ например, професионалното

управление и консултирането в сферата на недвижимите имоти заемат значителна част от дейностите на пазара на недвижими имоти. Съответните негативни последици могат да бъдат избегнати посредством повишаване на компетенциите на клиентите и информираността им относно същината на самата дейност по управлението на недвижимите имоти и запознаването им със световните практики. Недвижимите имоти в страната ни имат нужда да бъдат управлявани като цяло, а основен обект за управлението им трябва да е минимум съответният район или квартал, а не малък парцел от земя или индивидуален апартамент. Световната практика показва, че малки парцели и индивидуални обекти са основна цел за инвеститори с минимални капитали, докато големите проекти и средства идват, когато става въпрос за цялостен поглед и подход. За пример можем да дадем Дубай, който благодарение на цялостна концепция, насочена към общо развитие, се е превърнал в един от най-люксовите и скъпи градове или Хонг Конг, който разби всички ценови рекорди с продажбата на луксозно жилище на цена 105 000 долара на квадратен метър⁶.

Подобен род цялостно управление може да бъде предоставено от компании с дългогодишен опит на пазара на недвижими имоти и цялостен поглед върху състоянието и потенциала на самите имоти, каквито са агенциите за недвижими имоти.

Преобладаващ е дялът на агенциите с относително малък брой офиси, които представляват около 55% от анкетираните агенции, 27% от анкетираните агенции могат да се характеризират като големи с шест до 20 обслужващи офиси и само 18%-като много големи, с над 20 обслужващи офиси.

На въпроса „В колко града са позиционирани Вашите обслужващи офиси?“ 27% от анкетираните са отговорили само в един, 55% разполагат с офиси в от два до пет града в страната, а 27%-в над 5 града.

На въпроса „Какъв е общият брой на Вашия персонал?“ 45% от анкетираните са отговорили, че техният персонал се състои от по-малко от десет души, 45% са отговорили, че е между 10 и 50, а при 18% , е над 50 души.

На базата на съответните резултати може да се направи изводът, че направеното проучване е обхванало както средностатистически агенции, разполагащи с персонал под десет души и позиционирани в един единствен град, така и големи и много големи агенции, с представителства в няколко града.

Обучението на персонала е един от ключовите елементи на цялостното развитие на която и да било структура, особено ако тя се развива в динамична среда и към нея се полагат очаквания и резултати в нова насока, каквито са агенциите за недвижими имоти. На въпроса „Колко често провеждате обучение на Вашия персонал?“ данните показват, че 55% от анкетираните агенции извършват обучение всеки месец, а такива, които не извършват обучение липсват.

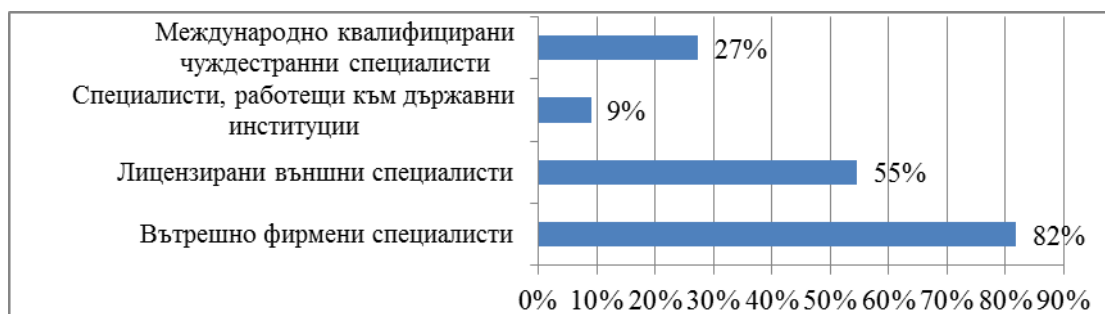
Световната практика, както и текущата дейност на компаниите в страната, налагат най-често обученията на персонала да бъдат извършвани от четири основни групи обучаващи:

- специалисти от самото предприятие;
- лицензирани външни специалисти;
- специалисти, работещи към държавни институции;
- международно квалифицирани чуждестранни специалисти.

⁶ Хонконг разби всички ценови рекорди (2012), от: <http://fakti.bg/imoti/46990-honkong-razbi-vsichki-cenovi-rekordi>

Марияна Божинова, Константин Радулов

На въпроса „Кой провежда обучение на персонала?“, 82% от анкетираните агенции се доверяват на вътрешни специалисти, като това не изключва и използването на други. Големият процент на агенциите, прибегващи до обучение, извършвано от специалисти от предприятието се обяснява с факта, че всички агенции използват вътрешни нормативи и практики за осъществяване на дейността си, с което привличането на външни специалисти, незапознати с основните принципи на самата организация, е рисковано.

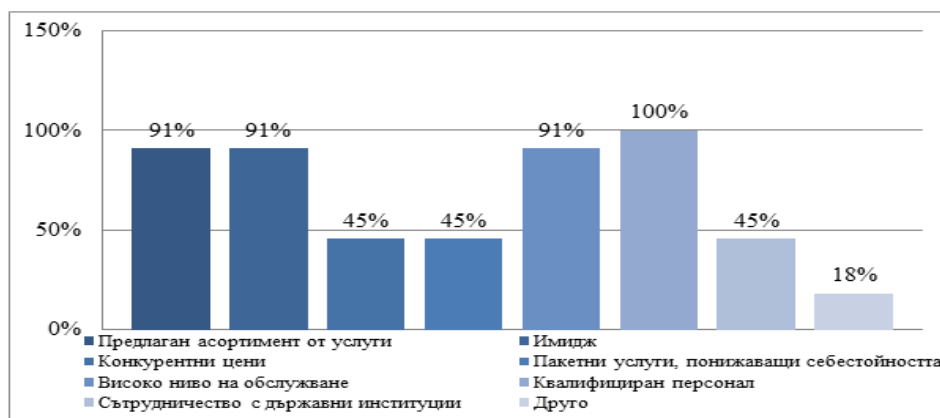


Фигура 3. Лица, провеждащи обучение в агенциите за недвижими имоти (в проценти)

Основно агенциите за недвижими имоти прибегват до различни външни специалисти по въпроси извън компетенциите на вътрешните такива или когато агенцията се стреми да въведе различни технологични, организационни и правно регламентирани новости.

Обучението на персонала е насочено към различни групи, разделени по редица признаци, които определят и характеризират цялостната работна среда на компанията както в количествен, така и в качествен аспект. За нуждите на научното изследване, анализирахме възрастовата структура на управленския персонал, която според нас има решаващо значение за цялостния работен процес. На въпроса „В коя възрастова група са мениджърите във Вашата компания?“, преобладаващ дял заемат групата от 30-40 години – 73%, което определя една изключително динамична и зряла работна среда.

Квалификацията на персонала е едно от основните предимства на компании в различни сфери. На въпроса „Какви предимства смятате, че притежава Вашата компания?“, с най-висок процент е определена квалификацията на персонала, което показва увереността на съответните организации в техните компетенции и трудово-комуникационни умения.



Фигура 4. Конкурентни предимства на агенциите за недвижими имоти

Основните конкурентни предимства, определени от самите компании биха ни помогнали да открием силните и слабите страни на агенциите за недвижими имоти в България, както и накъде са насочени усилията им. Способността компаниите да формират млад и квалифициран персонал се оценява високо не само във връзка с нашето изследване, а и в световната практика като цяло, където се приема, за един от ключовите елементи на успеха. Други основни предимства, които агенциите за недвижими имоти изтъкват са: предлаган асортимент услуги; имидж и високото ниво на обслужване.

Когато става въпрос за ценовата политика, голяма част от услугите в бранша са със стандартизирани тарифи или са определени от държавата (що се отнася до данъци, такси и др.), което прави определянето и регулирането на цените изключително трудно. Известно облекчение в цените би могло да се получи при ползване на различни пакетни услуги, които към момента в страната се практикуват от неголям брой агенции с голям набор от услуги, които подлежат на съчетаване в общ пакет.

Когато се говори за сътрудничеството на агенциите за недвижими имоти и държавните институции в периода 1990 – 2007 година, може да се посочи, че то почти е липсвало или е било по отношение на задълженията, налагани от страна на държавата върху самите агенции. След присъединяването на България към ЕС и приемането на общоевропейската политика за борбата с промените в климата, познанията на агенциите и реалният им поглед върху пазара на недвижими имоти все по-често ще налага партньорството на държавата и агенциите за недвижими имоти по съвместни проекти.

След влизането в сила на Закона за управление на етажната собственост на 1 май 2009 г., голяма част от агенциите за недвижими имоти осъзнават необходимостта от предоставянето на услуга, свързана с професионалното управление на недвижимите имоти от жилищен тип. На въпроса „Какъв е броят на управляваните от компанията жилища?“, 56% от анкетираните са отговорили, че броят на управляваните жилищни имоти е от 0 до 15. Относително високият процент на агенции които управляват по-малко от 15 жилищни имота кореспондира с големината на самите агенции и възможността им да реализират към своята дейност тази допълнителна услуга в по-големи мащаби.

Агенциите, управляващи 15-50 и над 50 имота, заемат почти половината от общо анкетираните агенции, което доказва, че към момента големите и много големите агенции за недвижими имоти имат наличния ресурс да управляват по-голям брой жилища.

От важно значение за осъществяването на дейността по професионалното управление, насочено към постигане на по-високи енергоефективни нива на жилищните сгради в страната е осъществяването на първичен контакт и произходът на първоначалната инициатива, което също може да кореспондира с вече съществуващата практика при установяване на контакт с клиента. На въпроса „Кой инициира първоначалния контакт при осъществяването на Вашата работа с клиенти?“, в 55% от случаите инициатор на контакт е самата агенция, което изразява голямата им роля за цялостната активност на пазара.

Анализът на личните мнения на управленския персонал по основни въпроси, касаещи насочеността на научното изследване, е изключително важен за анализа на текущото състояние на проблема и предприемане на следващи стъпки за решаването му.

Таблица 1. Рангова анкета

№	Въпроси	Средна оценка	Процент на отговорилите
1	Как оценявате намесата на държавата по въпросите за енергийната ефективност	-	-
1.1	По изпълнение на поетите ангажменти	2.9	82%
1.2	По финансиране на дейности	3.1	91%
1.3	Компетентност	3.3	82%
1.4	Желание за сътрудничество по съвместни проекти	3.4	73%
2	Как оценявате енергоефективността на сградите общо на пазара?	2.1	82%
3	Как оценявате потенциала за повишаване на енергоефективността на управляваните от Вас имоти?	3.3	73%
4	Как оценявате компетенцията на Вашите клиенти по въпросите за енергийната ефективност?	2.1	100%
5	Как оценявате компетенциите на Вашите служители по въпросите за енергийната ефективност?	3.6	100%
6	Постижими ли са нормите за енергийна ефективност, без професионално управление на недвижимите имоти?	2.1	91%
7	Как оценявате възможността на професионалния домоуправител, като вид дейност, предоставяна от Вас, да изпълни поетите ангажменти към ЕС по въпросите за енергийната ефективност?	3.4	82%
8	Как оценявате способността си за изследване на пазара?	4.4	100%
9	Според вас, каква е степента, в която Вашата агенция е способна да реагира на промените в потребителското търсене и нужди?	4.5	100%
10	Според Вас, каква е диверсификацията на предлаганите от Вас услуги?	4.3	100%
11	Как оценявате технологичното ниво на предоставяните от Вас услуги, спрямо световните стандарти в сектора?	4.0	100%
12	Според Вас, какво е равнището на иновационната дейност във Вашата организация?	3.9	100%
13	Как оценявате равнището на текучеството на кадрите във Вашата компания?	2.7	82%
14	Как оценявате равнището на системата за заплащане на труда във Вашата компания?	4.3	100%
15	Как оценявате равнището на обучение на персонала във Вашата компания?	4.2	91%
16	Какво, според Вас, е равнището на изследователска и развойна дейност във Вашата компания?	3.5	100%
17	Как оценявате качеството на взаимоотношенията на Вашата компания с научно-изследователски	3.5	100%

	компании и институти?		
18	Как оценявате равнището на достигане на рекламните послания на Вашата компания до потенциалните клиенти?	4.1	100%
19	Как оценявате равнището на броя на клиентите?	3.6	100%
20	Как оценявате равнището на презентация на предлаганите от Вашата компания услуги?	4.5	100%
Средна активност на отговорилите към въпросите			92.5%

Положителното становище на мениджърите на агенциите за недвижими имоти по отношение на интереса и способността им да предлагат услугата „професионално домоуправление” обосновава мястото и ролята им в процеса на подобряване енергийната ефективност на жилищните недвижими имоти в България.

Заклучение

Въз основа на направеното теоретично и емпирично изследване, можем да формулираме следните по-важни *изводи*:

1. Професионалното управление на недвижимите имоти чрез услугата „професионален домоуправител“, предоставяна от агенциите за недвижими имоти, би могло да спомогне при уреждането на финансовите, организационните и технологичните въпроси. Благодарение на това може да се постигне по-висока персонална отговорност от собствениците, които в по-голямата си част не разполагат с ресурс за осъществяване на необходимите действия за подобряване състоянието на жилищните сгради в нашата страна.

2. Агенциите за недвижими имоти имат важна роля за развитието на пазара на недвижими имоти у нас. Благодарение на Националното сдружение недвижими имоти, на пазара се налагат професионални световни стандарти на работа и предлагане на услугите им. Вследствие на широко разгърнатата си структура, висококвалифицирания си персонал, опита по проекти, свързани с енергийната ефективност и управлението на недвижими имоти, те имат реалната възможност да внедрят предложения от нас модел на професионално управление.

3. Според агенциите за недвижими имоти, професионалното управление би могло да повиши в значителна степен общото качество на жилищната среда, в т.ч. енергийната ѝ ефективност и да повиши стойността на управляваните жилищни имоти.

Използвана литература:

1. **Белев, Д.** Анализ и планиране на дейността на агенциите за недвижими имоти, София, 2010.
2. **Белых, Л. П.** Управление портфелем недвижимости, Москва, 2010.
3. **Божинова, М.** Търговски операции с недвижими имоти. АИ „Ценов”, Свищов, 2009.
4. **Божинова, М., Илийчовски, Св. и Филипова, Т.** Търговско представителство и посредничество. Фабер, В. Търново, 2010.

Марияна Божинова, Константин Радулов

5. **Габриель, И., Ладенер, Х.** Реконструкция зданий по стандартам энергоэффективного дома. Санкт-Петербург, 2011.
6. **Горемыкин В.** Экономика недвижимости. Москва, 2011.
7. **Желев, Ив. и др.** Сдруженията на собствениците в системата на управление на етажната собственост. Варна, 2010.
8. **Калинков, К., Желев, И., Райчев, Т.** Управление на етажната собственост в България в условията на евроинтеграция. Варна, 2009.
9. **Максимова, С. Н.** Управление недвижимостью, Москва, 2008.
10. **Маринова, Б.** Как да печелим от сделки с недвижими имоти. София, 2007.
11. **Ставру, Ст.** Въпроси на етажната собственост. София, 2009.
12. **Hellerforth, M.** Handbuch Facility Management für Immobilienunternehmen. Springer Verlag. Berlin-Heidelberg. 2006.
13. **Krimmling, J.** Facility Management. Strukturen und methodische Instrumente. Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart, 2010.
14. **Kurdi, M. and other.** Outsourcing in Facilities Management – A literature Review.// The 2nd International building Control Conference, 2011, N 20.
15. **Pyhrr, A. S., Cooper, R. J.** Real Estate investment. Warren, Gorhan & Lamont, 1982.
16. **Seldin, M., Swesnik, H. R.** Real estate Investment Strategy (New York: Wiley-Interscience, 1979).
17. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>
18. <http://www.bpie.eu/>
19. <http://www.eea.europa.eu/>
20. <http://www.fakti.bgcom/>
21. <http://www.mrrb.government.bg/>
22. <http://www.nsi.bg/>