

WORKSHOP

«Housing management - the experience of Belarus, Germany and Latvia: improvement of business housing management and facility management. Association in the housing sector, development strategies»

СЕМИНАР

«Управление жильём – опыт Беларуси, Германии и Латвии: улучшение ведения бизнеса управляющих и сервисных компаний. Ассоциации в жилищном секторе, стратегии развития»

09-13, АПРЕЛЬ, 2018 / 09-13, APRIL, 2018

Место проведения семинара АТАМЕКЕН АЗ «Изумрудный квартал», блок «Б», 10 этаж, зал «Мугалжар» ул. Кунаева 8, г. Астана, Казахстан

Seminar location: ATAMEKEN AZ Izumrudnyi kvartal, Block B, 10th floor, room Mugalzhar, Kunaeva street 8, Astana, Kazakhstan

Рабочие языки русский и немецкий

Working languages: Russian and German

Модераторы Лариса Шреккенбах и Гульжан Тлеукунова, Инициатива Жилищное хозяйство в Восточной Европе (ИВО), Берлин

Moderators: Larissa Schreckenbach and Gulzhan Tleukenova, Housing Initiative for Eastern Europe (IWO) e.V., Berlin

1 день / 1st day, 09.04.2018

09:00-09:30

Регистрация участников
Registration of participants

09:30-09:45

Приветствие и представление программы семинара
Welcoming and general introduction of the workshop program

Презентация проекта PRO HOUSE
Presentation of the project PRO HOUSE

Ельдос Рамазанов

Зам. Председателя правления НПП «Атамекен», Казахстан

Yeldos Ramazanov

Deputy Chairman of the Board of the National Chamber of Entrepreneurs of the Republic Kazakhstan "ATAMEKEN", Kazakhstan

Лариса Шреккенбах

Руководитель проекта, ИВО, Германия

Larissa Schreckenbach

Project coordinator, Housing Initiative for Eastern Europe (IWO), Germany

ТЕМА I	МОДЕЛИ КОМПАНИЙ УПРАВЛЯЮЩИХ ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТЬЮ И СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЙ – КАЗАХСТАН, ГЕРМАНИЯ, ЛАТВИЯ
TOPIC I	Business models of housing management companies and facility management in Kazakhstan, Latvia and Germany
09:45-10:00	Общая ситуация рынка управления жильём в Казахстане General situation of the housing management market in Kazakhstan
	Сакен Махамбетов Председатель правления, Ассоциация субъектов управления, сервиса и энергосервиса в жилищной сфере «Шанырак», Казахстан Saken Machambetov Chief Executive Officer Association of Real Estate management companies, Facility management and Energy service in the Housing Sector "Shanyrak", Kazakhstan
10:00-11:00	Представление компаний по управлению жильём из Казахстана- организационные структуры компаний, сколько квартир в управлении, финансовые возможности/оборот, состав клиентов, их запросы, финансовые возможности, отношение к получаемым услугам, услуги управляющего / услуги сервисной компании, партнёрства компаний Representation of housing management companies from Kazakhstan - organizational structures of companies, how many flats in management, financial opportunities / turnover, clientele, their requirements, financial possibilities, attitude to the services, services of the manager / of the service company, partnerships of companies
10:00-10:15	XXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
10:15-10:30	XXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
10:30-10:45	XXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
10:45-11:00	<i>Подведение итогов / выводы</i> <i>Summing up / conclusions</i>
11:00-11:20	Кофе пауза / Coffee break

11:20-13:00

Как функционирует в Германии жилищная управляющая компания?*How does a real estate management company work in Germany?***Сильвия Прусс**

Председатель правления Ассоциации управляющих компаний Берлин-Бранденбург (VDIV BB). Председатель совета Союза земельных ассоциаций управляющих компаний Германии (DDIV). Владелец жилищной управляющей компании «Pruß Hausverwaltung» e. K., Германия

Sylvia Pruß

Chief Executive Officer Association of Real Estate management companies Berlin-Brandenburg e. V. (VDIV BB). Chairman of the Board of the Association of Federal States Associations of German Management Companies (DDIV). Owner 'Pruß Hausverwaltung'

13:00-14:00

Обед / Lunch

14:00-15:30

Ситуация на рынке управления жилой недвижимостью Латвии. Примеры управляющих / сервисных компаний – структура, рабочие процессы, услуги, рынок клиентов

Situation in the market of residential properties management in Latvia. Examples of management / service companies - structure, working processes, services, customer market

Юрис Виджис

Член правления Латвийской ассоциации предприятий по управлению и обслуживанию недвижимости. Руководитель компании «ООО "Jelgavas nekustamā īpašuma pārvalde" - хозяйственное управления домами в г. Елгава», Латвия

Juris Vidzhis

Board Member of Latvia Association of Enterprises on Management and Service of Houses. Member of the management Board of the company "Property Management of Jelgava", Latvia

15:30-16:00

Дискуссия / Discussion

2 день / 2nd day, 10.04.2018

09:30-10:00

Registration of participants**Регистрация участников**

ТЕМА II

ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ ДЛЯ УПРАВЛЯЮЩИХ ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТЬЮ – ОПЫТ ГЕРМАНИИ, ЛАТВИИ И БЕЛАРУСИ

ТОПИС II

Customer acquisition for professional housing managers - Experience from Germany, Latvia and Belarus

10:00-11:00

Маркетинг и привлечение клиентов - из опыта жилищной управляющей компании Германии

Marketing and customer acquisition – Experience of the housing management companies in Germany

Сильвия Прусс, Германия / Sylvia Pruß, Germany

11:00-11:20	<i>Дискуссия / Discussion</i>
11:20-11:35	Кофе пауза / Coffee break
11:35-12:20	<p>Привлечение клиентов и маркетинг для управляющих и сервисных компаний на примере латвийского опыта из г. Елгава Customer acquisition and marketing for professional housing managers and service companies on the Latvian experience from Jelgava</p> <p>Юрис Виджис, Латвия / Yuris Vidzhis, Latvia</p>
12:20-13:00	<i>Дискуссия / Discussion</i>
13:00-14:00	Обед / Lunch
14:00-15:00	<p>Белорусский опыт внедрения немецкой практики при использовании 'хаус-мастеров' в сервисных компаниях: Законодательная база. Сравнение практик Германии и Беларуси История немецкой практики / История успеха в Беларуси / История неудач в Беларуси Подготовка хаус-мастеров в Беларуси / Статистика Привлечение клиентов / маркетинг Belarussian Experience in Introducing the German Practice – Service Companies and 'House-Masters' (Hausmeister) Legal framework. Comparison of practice in Germany and Belarus The history of German practice / The success story in Belarus / The history of failures in Belarus Preparation of house-masters in Belarus / Statistics Customer acquisition and marketing for house-masters</p> <p>Геннадий Каленов Исполнительный директор Международной ассоциации менеджмента недвижимости (МАМН), Минск, Беларусь Gennadiy Kalenov <i>Executive Director, International Association of Real Estate Management (IAREM), Minsk, Belarus</i></p>
15:00-16:00	<i>Дискуссия / Discussion</i>
3rd day / 3 день, 11.04.2018	
09:30-10:00	<p>Registration of participants Регистрация участников</p>
ТЕМА III ТОПИС III	<p>РАЗВИТИЯ СТРАТЕГИЙ ДЛЯ АССОЦИАЦИЙ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛЬЕМ - БЕЛАРУСЬ, ГЕРМАНИЯ, ЛАТВИЯ Development of strategies for housing management associations - Belarus, Germany, Latvia</p>
10:00-10:30	<p>Концепция создания и развития ассоциаций в жилищном секторе Concept for creation and development of associations in the housing sector</p> <p>Геннадий Каленов, Беларусь / Gennadiy Kalenov, Belarus</p>
<i>Дискуссия / Discussion</i>	

10:30-11:30	Разработка стратегии для ассоциаций недвижимости Strategy development for real estate associations Юдит Пфеффинг референт по вопросам образования, Союз земельных Ассоциаций управляющих компаний Германии Judith Pfeffing Adviser for education and training, Association of Federal State Associations of German Management Companies (DDIV), Germany
11:30-11:45	<i>Дискуссия / Discussion</i>
11:45-12:00	Кофе пауза / Coffee break
12:00-12:50	Ассоциации управляющих компаний Берлин-Бранденбург (VDIV BB) Association of Real Estate management companies Berlin-Brandenburg e. V. (VDIV BB) Сильвия Прусс, Германия / Sylvia Pruß, Germany
12:50-13:00	<i>Дискуссия / Discussion</i>
13:00-14:00	Обед / Lunch
14:00-14:30	Опыт работы Латвийской ассоциации предприятий по управлению и обслуживанию жилых домов Experience of the Latvian Association of Enterprises for Management and Service of Houses Юрис Виджис, Латвия / Yuris Vidzhis, Latvia
14:30-14:45	<i>Дискуссия / Discussion</i>
14:45-16:50	Опыт создания и деятельности Союзов и ассоциаций в жилищном секторе в Беларуси с учётом европейских практик Пример - разработка стратегии устойчивого развития МАМН до 2020 года Тренинг – задание для групп The experience of creating associations in the housing sector in Belarus, considering European practices An example is the development of a strategy for the sustainable development of MAMN until 2020 Training - task for groups Геннадий Каленов, Беларусь / Gennadiy Kalenov, Belarus
16:50-17:00	<i>Подведение итогов / выводы</i> <i>Summing up / conclusions</i>

4th day / 4 день, 10.04.2018

09:30-10:00	Registration of participants <i>Регистрация участников</i>
ТЕМА IV TOPIC IV	ТРЕНИНГ 'МОДЕРАЦИЯ И СЕМИНАР -ДИЗАЙН': Модерация – методика для достижения группой поставленной цели, инструмент для организации эффективного диалога в группе; Методика модерации – как ей овладеть? Циклы модерации; Примеры – модерация в практике Training 'Moderation und Workshop design'
Модераторы Moderators	Юдит Пфэффинг, референт по вопросам образования, Союз земельных Ассоциаций управляющих компаний Германии <i>Judith Pfeffing, Adviser for education and training, Association of Federal State Associations of German Management Companies (DDIV), Germany</i> Лариса Шреккенбах, руководитель проекта, ИВО, Германия <i>Larissa Schreckenbach, Project coordinator, Housing Initiative for Eastern Europe (IWO), Germany</i>
10:00-10:15	Приветствие и представления семинара – цель семинара Welcome and presentation of the agenda, the aim of the seminar
10:15-11:15	Введение и знакомство Getting started and getting to know each other
11:15-11:25	Рабочие и коммуникационные правила Working and communication rules
11:25-11:40	Кофе пауза / Coffee break
11:40-12:10	Модерация / Роль модератора / Основы Moderation / Role of the moderator / Basics
12:10-13:00	Модерационный цикл – старт / сбор тем / выбор тем / работа над темами / планирование / заключение - итог Moderation cycle: entry, collecting topics; selecting topics; working on topics; planning; conclusion, summary
13:00-14:00	Обед / Lunch
14:00 – 15:50	Методы модерации / практические упражнения – работа над темами Moderation Methods / Exercises: working on topics
14:00 – 15:50	<i>Подведение итогов / выводы</i> <i>Summing up / conclusions</i>