

## **РАЗДЕЛ II. ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ НАРОДНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ**

УДК 658.512.3

*Викулин М.Ю.*

*Евразийский Открытый Институт (г. Москва)*

### **РАЗРАБОТКА ПАКЕТА РАБОТ И УСЛУГ В СТРОИТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ МАРКЕТИНГОВОЙ КОНЦЕПЦИИ**

*M. Vikulin*

*Eurasian Open Institute (Moscow)*

#### **METHODS FOR FORMING THE PACKAGE OF WORKS AND SERVICES IN A BUILDING COMPANY**

*Аннотация.* В статье рассмотрен опыт создания пакета работ и услуг и внедрения системы сервисного обслуживания строительных объектов в подрядных строительных организациях, а также механизм реализации этого пакета. Раскрыто понятие «пакета работ и услуг» для строительных компаний. Перечислены факторы, которые необходимо учитывать при создании такого пакета. Рассмотрена суть сервисной концепции маркетинга применительно к процессу создания пакета работ и услуг в строительной организации. Доказывается необходимость и способы реализации программы информационно-уведомления заказчиков о пакете работ и услуг.

*Ключевые слова:* строительная организация, работы, услуги, сервисная концепция.

*Abstract.* The article analyses the methods for forming a “package” of works and services and the service system introduction in contracts of building companies. It is also concerned with the issue of “package of works and services” for building companies. The author highlights the factors that should be taken into account when making this package. The problem is considered with regards to the concept of marketing as applied to the process of forming the package of works and services in a building company. The necessity of using new ways of informing clients about the “package” is asserted.

*Key words:* building company, works, services, service concept.

Противостоять сокращению рынков и росту конкуренции подрядные строительные организации могут, прибегая к различным способам стимулирования спроса на свои виды работ, в их числе: обновления своих предложений, использования технологических инноваций, учета потребностей и пожеланий заказчиков. В первую очередь, любой строительной организации необходимо наработать и создать индивидуальный пакет (пакеты) работ и услуг [6, с. 54], который она предложит заказчикам. При этом для каждой категории заказчиков предлагаются адаптированные к их потребностям строительные работы. Также следует

учитывать, что в настоящее время заказчику требуется не только сама работа (например, монтаж трубопроводов, металлоконструкций, жилого дома и т. п.), но и сопряженные услуги на прединвестиционной стадии, в процессе строительства и в процессе эксплуатации готового строительного объекта. Создание и оказание таких услуг позволит привлечь новых заказчиков подрядной строительной организации, расширить свою деятельность и получить дополнительные доходы.

Многообразие строительных работ и услуг позволяет формировать различные конфигурации пакетов предложений. Содержание пакета работ и услуг каждой подрядной строительной организации отличается от стандартного, поскольку включает свои специфические виды строительных работ, дополнительных и сервисных услуг. Набор работ **предоставляемых подрядной строительной организацией** может варьировать, во-первых, в зависимости от наличия допуска, полученного у саморегулируемой организации (СРО) [3, с. 210-225] на проведение и выполнение отдельных видов строительного-монтажных работ и, во-вторых, от возможностей самой подрядной строительной организации.

В отечественной практике работы по проектированию чаще выполняют специализированные проектно-строительные организации, а именно: проектирование строительной части **объекта, подбор субпроектировщиков** и заключение с ними договоров на проектирование по специальным видам работ; «привязка» типовых проектов; подготовка территории строительства; **получение всех разрешений на строительство** и согласование технических условий на подключение к инженерным сетям; согласование проекта с органами госнадзора; технический надзор; заказ, получение и монтаж технологического оборудования и т. п. Практика показывает, что в ряде крупных подрядных строительных организаций существуют отдельные проектные подразделения, что обеспечивает

**сокращение затрат и времени самой строительной фирмы и заказчика.**

Продукцией организации в основном является девелоперская деятельность. В зарубежной литературе девелоперство определяется как выполнение строительных, инженерных, земельных работ на поверхности, над или под землей, или осуществления каких-либо материальных изменений в использовании зданий или земельных участков [5, ч. 4.1.2]. **Следует отметить, что под строительными-монтажными работами скрывается целый комплекс конкретных видов работ. Но в российской деловой жизни девелоперство означает несколько иной аспект деятельности, в отличие от обычного строительства.** Это прежде всего качественное преобразование недвижимости, обеспечивающее возрастание ее стоимости и приносимых ею доходов посредством учета изменяющейся ситуации, оценки рисков, использования возможностей развития, удачного вложения капитала. Основными этапами девелоперства, определяющими его структуру являются: разработка идеи девелоперского проекта, разработка концепции проекта, разработка обоснования инвестиций, организация финансирования, разработка технико-экономического обоснования (ТЭО) [4, с. 115-122] строительства, формирование команды проекта, приобретение юридических прав на объект недвижимости, подготовка к строительству, строительные-монтажные работы, сдача-приемка в эксплуатацию, обслуживание и управление объектом, продажа объекта, сдача его в аренду как конечный этап девелоперства.

На наш взгляд, при формировании пакета работ и услуг строительной организации следует принять во внимание, что объединение прединвестиционного проекта, строительными-монтажными работами и сервисными услугами по обслуживанию строительных объектов в один пакет приведет к росту объема выполненных работ и росту доходов. Это было подтверждено опытом ряда организаций (ЗАО «ИЦ ПАРИТЕТЪ» и ООО «Строительная компания «Паритет»). В рамках девелоперского вида деятельности компании ЗАО

«ИЦ ПАРИТЕТЪ» и ООО «Строительная компания «Паритет» выполняют следующие виды работ:

- разработка идеи девелоперского проекта;
- разработка обоснования инвестиций;
- организация финансирования;
- разработка технико-экономического обоснования (ТЭО) строительства;
- приобретение юридических прав на объект недвижимости
- проектные работы;
- подготовка к строительству;
- строительно-монтажные работы;
- сдача-приемка в эксплуатацию;
- обслуживание и управление объектом;
- продажа или сдача в аренду объекта недвижимости.

Приведенный пакет работ и услуг при его полном внедрении даст строительным организациям шанс увеличить количество заказов и, следовательно, повысить рентабельность своей деятельности. В данном пакете работ и услуг, кроме проектирования, строительства и обслуживания объекта, предлагаются предынвестиционные и сервисные услуги. Приведем более подробно предлагаемый перечень предынвестиционных услуг:

- оценка с точки зрения перспектив использования земельного участка, выбранного под строительство;
- приобретение юридических прав на этот участок (аренда или выкуп);
- в случае муниципальной собственности на земельный участок получение разрешения у межведомственной комиссии муниципально-образовательного образования на размещение того или иного объекта недвижимости на данном участке;
- разработка проекта;
- организация финансирования.

Функционирование строительной фирмы для обеспечения еще одной части пакета сервисной услуги осуществляется на основе сервисной концепции маркетинга. Специфика сервисной концепции маркетинга – концентрация внимания на оказании услуг по обслуживанию процесса эксплуатации товара в течение всего срока его службы [2, с. 87-99]. Сервисное производство подчеркива-

ет единство процесса производства и последующей эксплуатации продукта, охватывая весь период его жизненного цикла, вплоть до исчерпания резервов физического и морального износа. Сервисные услуги должны выполняться по согласованию с инвестором и обеспечивать содержание построенного здания и сетей в исправном состоянии, при необходимости они также включают выполнение утвержденного графика планово-предупредительных ремонтов, содействие в реализации данного объекта недвижимости или в сдаче его в аренду. Приведем более подробно предлагаемый перечень сервисных услуг подрядной строительной организации:

- услуги по обслуживанию зданий предполагают: а) содержание сетей в исправном состоянии, б) запуск системы отопления в осенне-зимний период и его отключение в весенне-летний период, в) своевременное устранение выявленных неисправностей, г) организация работы диспетчерской службы;
- обеспечение охраны объекта;
- содействие в реализации недвижимости по рыночной цене или в сдаче ее в аренду.

В заключение отметим, что одновременно с созданием пакета работ и услуг и внедрением системы предынвестиционного и сервисного обслуживания строительных объектов в подрядных строительных организациях должна реализовываться программа информационного уведомления заказчиков о формировании пакета работ и услуг. Сведения о содержании пакета работ и услуг по обслуживанию строительных объектов доводятся до основных клиентов подрядной строительной организации рассылкой электронных писем, размещением подробной информации на сайте организации, проведением рекламных акций. Основной упор при этом делается на совмещение выполнения строительно-монтажных работ с оказанием предынвестиционных услуг и работ по дальнейшему сервисному обслуживанию сданных в эксплуатацию объектов. При осуществлении программы можно использовать новые информационные и компьютерные технологии: системы класса

CRM (customer relationship management – управление взаимоотношениями с клиентами): факс-директ; речевую почту; маркетинг баз данных [1, с. 107]. Изменения, связанные с осуществлением действий по созданию пакета работ и услуг и внедрению системы предынвестиционного и сервисного обслуживания, неизбежно приведут к усовершенствованию функционирования подрядной строительной организации, раскроют новые возможности для бизнеса и приведут к увеличению прибыли.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Алексеева М.М. Планирование деятельности фирмы: учебно-методическое пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 246 с.
2. Гусева М.Н., Коготкова И.З. Маркетинг в строительстве: учебное пособие. 2-е изд. – М.: Книжный мир, 2011. – 320 с.
3. Кравченко К.А. Организационное строительство и управление персоналом крупной компании. – М.: Академический Проект, 2005. – 640 с.
4. Михайлов Д.М. Аутсорсинг. Новая система организации бизнеса: учебное пособие для вузов. – М.: КноРус, 2006. – 256 с.
5. Оценка системы управления инвестиционно-строительной компании [Электронный ресурс] / Серия «Эффективное ведение бизнеса». Издатель: Образовательно-методический центр «Бизнес Олимп», 2005. – 1 CD.
6. Словарь-справочник менеджера. – М.: Инфра-М, 2010. – 120 с.