

2. Постановление КМУ от 10 сентября 2003 года № 1440 «Об утверждении Национального стандарта № 1 «Общие положения оценки имущества и имущественных прав».

3. «RICS. Профессиональные стандарты оценки», 8-е изд. (март 2012 г.) / RICS Valuation – Professional Standards, incorporating the International Valuation Standards, Global edition (March 2012).

УДК 657.922

ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ПО ОЦЕНКЕ ИМУЩЕСТВА

*Ю. А. Киричек, д. т. н., проф., засл. оценщик УОО,
А. А. Петрищев., оценщик ООО «ИНКОН-ЦЕНТР», г. Днепрпетровск*

Ключевые слова: *качество оценочных услуг, контроль качества, обеспечение качества, управление качеством*

Введение. В настоящей статье представлены на формализованной основе рекомендации для оценочной фирмы по обеспечению качества оценочных услуг. Данные рекомендации подготовлены на основании нормативных основ системы управления качеством и опыта профессиональной оценочной деятельности.

Управлению качеством работ на методически сформированных началах стали целенаправленно уделять внимание с 1970-х годов в контексте двух систем: total quality management (TQM) и Стандартов системы качества ISO-9000. Американские военные стандарты качества MIL-Q9858 были приняты еще в конце 1950-х годов. Стандарт ISO-9000 представляет собой общие требования к построению системы контроля и управления в компании для гарантирования соответствия требованиям системы качества.

Механизм регулирования качества оценки предполагает формулирование и соблюдение требований к образованию и профессиональной подготовке оценщиков, развитию методической базы, практической деятельности оценщиков как на государственном уровне, так и на уровне саморегулируемых организаций оценщиков и субъектов оценочной деятельности.

Качество – это совокупность характеристик объекта, имеющих отношение к его способности удовлетворить предполагаемыми требованиями потребителя услуг в рамках законодательства и на базе требований и положений национальных и международных стандартов оценки, действующих методик, рекомендаций и других нормативных документов. Под объектом качества может пониматься как собственно оценочная продукция, так и процесс ее создания.

Реализация политики компании в области качества оценочных услуг достигается:

- учетом динамики изменения портфеля заказов и готовностью к выполнению работ;
- персональной ответственностью руководителей и исполнителей;
- организацией работы согласно международным стандартам ISO-9000 ;
- изучением и внедрением достижений теории и практики оценки, постоянной работой по повышению профессионального уровня исполнителей;
- обучением и повышением квалификации персонала;
- мониторингом управления качеством работ и своевременным принятием корректирующих и предупреждающих действий, направленных на постоянное соответствие требованиям системы менеджмента качества.

Оперативное управление качеством оценки базируется на комплексном подходе всех взаимосвязанных звеньев технологического процесса оценки, в том числе:

- обеспечении достаточного портфеля заказов оценочной фирмы;
- поиске путей эффективности начальных контактов с потенциальными клиентами, определения и согласования цены услуг, порядка оплаты, сроков подготовки качественных исходных данных Заказчика и Оценщика, самого процесса оценки и сроков выдачи отчета об оценке;
- исследовании рыночных информационных данных, начиная с анализа рынка имущества и имущественных прав, тенденций развития соответствующих сегментов рынка, документальных сведений о продажах (предложениях) аналогичных объектов оценки с анализом и сравнением основных ценообразующих факторов, стоимостного отличия аналогов от объектов оценки;

- анализе функций принятия решений, управляющих воздействий на всех стадиях разработки оценочной документации согласно положениям Национальных стандартов, ведомственным нормативам, а также внутрифирменным техническим требованиям ко всем этапам оценки, изложенным в приложениях к Стандартам качества – «Технические условия и требования при оценке имущества и имущественных прав» ТУ-1- ТУ-7:

- системном анализе замечаний и рекламаций по отчетам об оценке;

- анализе рынка оценочных услуг, обеспечении конкурентных преимуществ фирмы за счет качества, сокращения сроков, ценовой политики, географического расширения структуры сетей оценки и взаимодействия с оценочными фирмами других регионов.

При разработке стандартов руководствуются следующими основными принципами постоянного совершенствования качества:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководителей;
- вовлечение работников;
- системный подход к менеджменту;
- снижение затрат;
- взаимовыгодные отношения с Заказчиками и повышение доверия заинтересованных потребителей оценки.

Подготовка и реализация системы менеджмента качества, как правило, состоит из нескольких этапов:

- анализ потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон;
- разработка политики и целей организации в области качества;
- выделение поэтапных процессов в системе оценки и ответственности Оценщика по результатам оценки качества;
- выделение приоритетов и ресурсов для обеспечения качества;
- выделение методов оценки качества на всех этапах оценки;
- применение методов оценки качества для анализа эффективности и их результативности;
- анализ несоответствий, причин несоответствий и их устранение, предупреждение.

От того, в какой степени фирме удастся удовлетворить требования потребителей оценки с учетом требований профессиональной этики, зависит ее успех. А это сопряжено с изучением потребителей для выявления, оценки и предвосхищения их ожиданий и запросов с учетом баланса интересов по результатам независимой оценки и базированием на известном принципе – «...удовлетворить требования потребителей оценки, но при этом ни в коем случае не повредить своей репутации и репутации своей фирмы».

Большая роль отводится обучению, поощрению и активному участию персонала для получения достоверной и объективной оценки. Ориентация процесса учитывает связь всей партнерской работы с заказчиками оценки и с другими потребителями оценки на условиях независимости при принятии технически обоснованных и высококвалифицированных оценочных решений.

Обеспечение качества охватывает все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности, в рамках системы качества достигается уверенность в том, что результат будет соответствовать требованиям качества оценки. Управление качеством включает методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. Это понятие было разработано американскими учеными, однако широкое применение и внедрение впервые получило в Японии. В оценке под управлением качеством понималось установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества, осуществляемое путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на качество оценочной документации.

Исходным в определении качества является понятие потребности услуг. Здесь в первую очередь речь идет об удовлетворение ожиданий потребителей услуг (заказчики – банки, ведомства, покупатели, продавцы и пр.), играющих важную роль в формировании качества продукции. В сложившихся условиях, когда предложения на оценку значительно превышают спрос, потребители становятся более разборчивыми и их требования постоянно возрастают. Основное желание потребителя – это получить оценку быстро и по приемлемой цене. В этой ситуации, для успешной конкуренции, оценочная фирма заинтересована в «удовлетворении потребностей» потребителя через качество, но с выгодными затратами, которые принесут ему наибольшую прибыль, а также получении на рынке новых постоянных клиентов.

Качество не может быть гарантировано только путем контроля готового отчета об оценке. Оно должно обеспечиваться на всех этапах оценки, начиная с изучения рыночной ситуации соответствующего сегмента рынка и, затем, на этой базе, обеспечить получение качественных исходных данных Заказчика и качественного освидетельствования оцениваемого имущества, собрать качественную рыночную информационную базу, и, наконец, произвести качественную оценку с использованием обоснованных оценочных подходов и методов. Вследствие этого, для обеспечения высокого уровня качества оценки, возникает необходимость создания комплексных подходов, позволяющих формировать «замкнутый процесс», с учетом вышеназванных стадий ее производства.

В процессе подготовки и проведения оценки объекта оценки оценщик должен осуществить поэтапно ряд действий. Нужно запросить от заказчика информацию об объекте оценки, необходимую для оформления договора. В этой информации совместно с заказчиком квалифицированно определиться, в том числе:

- с наименованием объекта;
- с параметрами оцениваемого объекта и правоустанавливающими документами;
- целью оценки и датой оценки;
- базой оценки;
- стоимостью и сроками выполнения работ;
- требованиями по хранению результатов оценки, конфиденциальности и др. данные.

Для идентификации объекта оценки сотрудники оценочной фирмы должны обследовать объект оценки лично либо с привлечением соответствующих специалистов, произвести его фотографирование. Произвести анализ и контроль качества предоставленной заказчиком информации и, при необходимости, выполнить ее доработку совместно с заказчиком. Произвести анализ наиболее эффективного использования объекта оценки с указанием текущего использования. Здесь необходимо определить технически возможные и юридически допустимые использования и из них выбрать тот, который обеспечит наибольшую рыночную стоимость объекта оценки. Рассматривать наиболее эффективное использование объекта недвижимости и земельного участка при возможности его идентификации необходимо раздельно.

Выбирая подходы оценки недвижимого имущества, необходимо руководствоваться требованиями стандартов оценки, при этом нужно исключить влияние заказчика на принятие такого решения. При выборе методики оценки в рамках каждого из применимых подходов основную роль играет наличие исходной рыночной информации. Применение статистических методов оценки требует наличия статистически значимой выборки на дату оценки, что необходимо доказывать в отчете. Все расчеты должны быть приведены в отчете об оценке, происхождение исходных данных следует подтверждать в приложении к отчету. Согласование результатов оценки выполняется в случае применения более одного подхода оценки. В выводах об оценке следует указывать, что они являются приложением к отчету.

Сотрудники оценочной фирмы должны постоянно повышать свой образовательный уровень, чтобы выполнять свои обязанности компетентно при высоком уровне ответственности, для чего необходимо:

- определить требования по непрерывному профессиональному обучению работников;
- поощрять участие работников во внешних программах непрерывного профессионального обучения;
- поощрять участие работников в деятельности аккредитованных профессиональных объединений оценщиков;
- поощрять привлечение оценщиков к подготовке публикаций и участию в семинарах, конференциях, круглых столах;
- проводить внутрифирменное непрерывное профессиональное обучение и повышение квалификации работников в виде семинаров по вопросам текущих нормативных изменений и изменений в законодательстве, по вопросам оценки, предоставлять работникам информацию об изменениях профессиональных регламентирующих документов и материалов, а также поощрять работников к самостоятельному повышению квалификации;
- обеспечивать работников профессиональной литературой.

Рекомендуемые квалификационные требования к сотрудникам оценочной фирмы:

- директор оценочной фирмы, заместитель директора по департаменту оценки: наличие сертификата оценщика, стаж оценочной деятельности не менее 7 лет;

- эксперт-оценщик оценочной фирмы или информационно-консалтинговой службы – высшее образование по специальности: стаж работы по специальности не менее 2 лет, знание украинского языка, владение информационными системами, знание ПК.

- ответственный за контроль качества оценки – оценщик с не менее чем 5-летним стажем оценочной деятельности.

- Оценивает работу работников оценки директор фирмы для чего необходимо:

- информировать работников о задачах оценки их работы;

- проводить обсуждение оценки работы вместе с лицами, выполняющими оценку, и ответственным за контроль качества, который выполнял проверку отчета об оценке.

При планировании оценочных работ необходимо учитывать время их проведения, опыт и специализацию сотрудников, определить затраты времени на проведение и составить план-график работ.

Результаты контроля качества оценки подлежат обсуждению на целевых семинарах департамента и, при этом, в целях совершенствования контроля качества оценки, необходимо вносить обоснованные изменения и (или) уточнения целей и процедур, применяемых в оценке в отношении внутреннего контроля качества, исходя из результатов наблюдения и других значимых факторов. Такая работа может быть формализована в виде, например, таблиц,

Таблица 1

Контрольные листы оценки качества исходных данных

Наименование исходных данных	Документы для заполнения	Вид документа	Сведения для контроля	
			Получено (+) Нет (-)	Качество (+) Нет (-) Проверяющий
Организационно-правовая форма предприятия		Копии документов, подписанные и скрепленные печатью		
Документы бухгалтерской отчетности за ретроспективный период		Копии документов, подписанные и скрепленные печатью		
Землеустроительная документация, справка о земельном налоге, генплан или ситуационный план с экспликацией зданий и сооружений (помещений), договор аренды	Кадастровый номер земельного участка, копия правоустанавливающих документов, плана земельного участка,	Подписанные и заверенные печатью заказчика ксерокопии		
Инвентаризационные описи основных средств				
Копия технического паспорта БТИ, договоров купли-продажи				
Историческая справка об				

Вісник ПДАБА

оцениваемом имуществе				
Справка о проведенных капремонтах				
Другие сведения				

Выводы _____
 Директор департамента (ф.и.о.) (.....) дата.....
 Руководитель проверки качества (ф.и.о.) ... (.....) дата.....
 Оценщик (ф.и.о.) (.....) дата.....

Таблица 2

Данные к письму-заказу для оформления договорных отношений на оценку

№	Наименование исходной информации. Наименование фирмы, предприятия, организации	Характеристика	Сведения для контроля	
			Получено (+) Нет (-)	Качество (+) Нет (-)
2	Ф. И. О. руководителя			
	Должность			
	Действует на основании:			
	телефон/ факс			
	Электронный адрес			
3	Юридический адрес Заказчика:			
4	Банковские реквизиты:			
	Р/с, МФО, код ЕГРПОУ			
	Наименование банка			
5	Статус плательщика налога на прибыль			
6	№ свидетельства о регистрации плательщика НДС			
7	Индивидуальный налоговый номер			
8	Цель оценки			
	Аренда, купля-продажа, залог, постанова на баланс и т. п.			
9	Банк-кредитор			
10	Наименование оцениваемого объекта			
	1) Недвижимое имущество – здания, помещения; передаточные устройства, ОНС, земельный участок			
	2) оборудование, транспортные средства;			
	3) товар			
	4. НМА и пр.			
11	Адрес оцениваемого объекта			
12	Наименование кредитующего банка (при залоге)			
13	Сведения о сервитутах и ограничениях			
14	Перечень объектов оценки, общая площадь, правоустанавливающие документы на землю			

Выводи _____

Директор департаменту (ф.и.о.) (.....) дата.....

Руководитель проверки качества (ф.и.о.) (.....) дата.....

Оценщик (ф.и.о.) (.....) дата.....

УДК: 330.330.13.338.51

РОЛЬ І МІСЦЕ АНАЛІТИКИ РИНКУ В ОЦІНОЧНИХ ПРОЦЕДУРАХ*В. О. Воронін д.т. н., проф., А. В. Костик**Технічний коледж Національного університету «Львівська Політехніка»****Ключові слова:** ринок нерухомості, методологія, індекси ринку нерухомості, рентний валовий мультиплікатор, тренди, оціночна вартість*

Вступ. Хотілося б привернути увагу до того факту, що за 15 років становлення ринку нерухомості в Україні науково обґрунтована професійна аналітика ринку нерухомості практично перебуває в зародковій стадії. Ринок нерухомості, на відміну від фондового або товарного, дуже далекий від досконалого за багатьма показниками, що і визначає особливості його дослідження. Необхідно відзначити, що ринок нерухомості України характеризується безпрецедентною інформаційною закритістю, яка і визначає відсутність серйозної його аналітики. Вивчаючи майже вікову історію функціонування ринків нерухомості в розвинених країнах світу, можна дійти висновку про те, що недостатня увага до якості аналітичної роботи – одна з головних причин більшості великих криз на ринках нерухомості. Вітчизняна аналітика ринку нерухомості в основному фіксує результати цінового моніторингу ринку. Моніторинг цінового лістингу пропозицій нерухомості у кращому випадку може відображати флуктуації ринку, які часто формуються його гравцями. Предметом же дослідження ринку є визначення тенденцій його змін у середньостроковому і довгостроковому періодах, які формуються під дією сил попиту і пропозиції. Ринок нерухомості як складна система є підсистемою, елементом системи більш високого рівня – економіки регіону, країни, яка, у свою чергу, схильна до впливу світової економіки. Тобто розвиток ринку нерухомості, як і економіки в цілому, повинен мати циклічний коливальний характер. Відомо, що економічні цикли відбуваються протягом 10 – 15 річного періоду і у своєму розвитку проходять фази росту і падіння.

Таким чином, виникає нагальна потреба у створенні методології аналізу ринку нерухомості, що спирається на досвід країн із багаторічними ринковими традиціями та пристосованої до специфіки сучасного стану вітчизняної економіки та вітчизняного ринку нерухомості.

Аналіз публікацій. Теоретичні аспекти аналітики ринку нерухомості, окремі ситуаційні прогнози його функціонування висвітлені у працях вітчизняних та іноземних науковців [1 – 8]. Разом із цим методологічним питанням визначення оціночної вартості з метою оподаткування, практичним дослідженням функціонування та прогнозування ринку нерухомості приділяється недостатньо уваги. Існуюча ситуація зумовлена як об'єктивними, так і суб'єктивними причинами, а саме:

1. Відсутність аналітичних центрів, укомплектованих штатом висококваліфікованих професіоналів у різних галузях.

2. Завдання створення інформаційної системи ринку нерухомості – це завдання державного значення, оскільки індикатори ринку, як і інші індикатори фондового ринку, відображають стан економіки країни в цілому. Особливо якщо врахувати те, що потенційна інвестиційна ємність ринку нерухомості України в декілька разів перевищує її річний бюджет.

3. Відсутність офіційних статистичних даних, збирання яких ніким не налагоджене, ніким не централізоване, вони ніде не публікуються.

4. Ринок нерухомості України характеризується безпрецедентною інформаційною закритістю, яка і визначає відсутність його серйозної аналітики. Моніторинг цінового лістингу пропозицій (середня ціна) нерухомості у кращому випадку може відображати флуктуації ринку, які часто формуються його гравцями. Скільки гравців, стільки і прогнозів на ринку.

5. Ринок нерухомості як галузь народного господарства є складною, багатофакторною, саморегульованою і керованою соціально-економічною системою.