

10. Королева О.А. Новые способы нематериальной мотивации персонала в России // E-library: научная электронная библиотека. 2015. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_25081726_69137704.pdf
11. Кузнецов С.А. Недостатки системы мотивации в России как следствие несовершенной системы управления персоналом // Современные проблемы науки и образования: электронный научный журнал. 2011. URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=5092>
12. Антонова А.С., Пацук О.В. Необходимость внедрения и совершенствования системы стимулирования и мотивации персонала на предприятиях России // E-library: научная электронная библиотека. 2011. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_22889873_99234750.pdf

УДК 331.108.26

Пинтаева М.Ю.
аспирант

**ФГБОУ ВО «Московский педагогический государственный университет»
(МПГУ), г. Москва**

РОЛЬ РИЭЛТОРА НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ

Аннотация: Особенности системы обучения и стимулирования менеджеров по продажам в риэлтерской компании. Обучение дистанционным продажам. Использование дистанционных виртуальных методов обучения. Особенности организации труда и мотивации работы риэлтеров.

Ключевые слова: Менеджмент, управление персоналом, организация труда, мотивация труда, особенности работы риэлтеров

Pintaeva M. Yu.
Postgraduate

FSBEI "Moscow state pedagogical University" (MSPU), Moscow

THE ROLE OF THE REALTOR IN THE REAL ESTATE MARKET

Abstract: Features of the system of training and stimulation of sales managers in a real estate company. Distance sales training. The use of virtual distance learning methods. Features of the organization of work and motivation of realtors.

Key words: Management, personnel management, organization of work, motivation of work, features of work of realtors

Рынок недвижимости является одной из основ экономической, политической и социальной составляющей общества. Данный рынок достаточно слабо организован, что связано с высокой стоимостью объектов, низкой ликвидностью, привязкой к местоположению и во многом зависит от качества профессиональных посреднических услуг.

Одним из наиболее популярных видов услуг являются риэлторские услуги. Риэлторскую деятельность можно рассматривать как вид предпринимательской деятельности, специализирующийся на организации

сделок, так как даже если риелтор работает в агентстве, все равно он работает сам на себя¹⁹⁵.

На рынке недвижимости существует высокий уровень конкуренции. Агентств, которые оказывают риэлторские услуги на рынке существует великое множество. Риэлторская услуга достаточно универсальна и включает в себя посреднические услуги при организации сделки, сбор и проверку документов. Рынок диктует риелторам высокие требования в профессиональном плане¹⁹⁶. Из-за высокой конкуренции агентства должны использовать все инструменты рыночного участия и одним из важнейших в данном списке является маркетинг.

Возникновение рынка недвижимости в России можно отнести к 1987–1991 г.г., при этом к формированию рынка риэлторских услуг государственные структуры России приложили минимум усилий. В середине 1990 года в Законе «О собственности в СССР» появилось определение частной собственности. И в действительности развитие рынка началось вместе с началом приватизации с 1992 года.

Риэлторская деятельность - это предпринимательская деятельность по оказанию посреднических и информационных услуг при совершении операций с объектами недвижимости, в том числе по приобретению, продаже и обмену объектов недвижимости. Риелтор сводит интересы покупателя и продавца и служит гарантом сделки¹⁹⁷.

«Риелтор» – от английского слова «realty», т.е. недвижимое имущество. В США употребляют термин «Realty» в значении «агент по продаже недвижимости». Термин впервые появился в США в 1916 году, когда был зарегистрирован в качестве специального знака для обозначения ассоциации риелторов. Риелторы сразу выделились среди продавцов недвижимого имущества, так как предлагали посреднические услуги, не выступая при этом стороной в сделке. Риэлторские агентства появились и осуществляли свою деятельность в развитых и развивающихся странах Европы (преимущественно Западной) и Америки.

Содержание деятельности риелторов основано на посреднических услугах по купле - продаже, доля других сделок, которыми также занимаются риелторы, относительно невелика. За рубежом, в основном, риелторы занимаются куплей-продажей, в России же помимо этого риелторы предлагают свои услуги по аренде недвижимого имущества¹⁹⁸.

¹⁹⁵ Кашепов А.В. Перспективы занятости. Экономист. 1995. №12. С.45

¹⁹⁶ Кашепов А.В. Россия в 2020 году: прогнозы численности населения и рабочей силы. Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество. 2012. №2. С.7-12.; Кашепов А.В. Многое зависит от ВВП: о взаимосвязи численности населения с экономическим развитием. Социальная и демографическая политика. 2006. №6

¹⁹⁷ Ситдикова Л.Б. Проблемы защиты прав потребителей в сфере оказания риэлтерских услуг / Л. Ситдикова // - Вестник Московского университета им. С.Ю. Витте. Серия 2: Юридические науки. - 2013. - с. 22-27.

¹⁹⁸ Гочияева Л.А. Исследование роли и значения рынка недвижимости рынка риэлтерских услуг в формировании и развитии рынка недвижимости / Л. Гочияева // Экономический анализ: теория и практика – М.: ООО «Издательский дом Финансы и Кредит», 2014. С. 43-55.

Риэлторские услуги являются видом предпринимательства с одним из наиболее высоких уровней коммуникативной активности. Риелтор выступает посредником в процедуре рыночного обмена, и по этой причине должен уметь создать компетентные каналы коммуникации с обеими сторонами рыночной сделки: покупателем и продавцом. Его роль, таким образом, и заключается в управлении коммуникационным процессом¹⁹⁹.

В настоящее время в России широко распространены риэлторские услуги. Компании, оказывающие риэлторские услуги, существуют двух типов:

1. Первый тип, это компании, оказывающие посреднические услуги на рынке недвижимости. Чаще всего это бывают небольшие организации, в которых работает до 10 человек, которые занимаются поиском подходящих вариантов для покупки или продажи объектов недвижимого имущества, их обмена и найма жилого помещения. Таких фирм существует сотни в разных городах России, они есть в тех городах, где, так или иначе, существует спрос на покупку, продажу или аренду.

2. Ко второму типу относятся компании, которые в чистом виде «риэлторскими» назвать трудно. Помимо посреднических услуг, они часто самостоятельно занимаются строительством жилых комплексов на долевом участии, инвестируют денежные средства в строительство и покупают жилье. Данные компании можно отнести к среднему бизнесу.

Такие компании обычно имеют сложную организацию, филиалы, представительства. Такие фирмы являются «смешанными», так как занимаются не только риэлторской деятельностью, но и другим бизнесом в сфере недвижимости.

Основные виды деятельности, которые оказывает риелтор, следующие:

1. поиск покупателя по заказу продавца недвижимости;
2. поиск объекта недвижимости, необходимого покупателю;
3. реклама объекта недвижимости;
4. оценка имеющихся на рынке объектов недвижимости;
5. определение рыночной цены объекта;
6. проведение переговоров с продавцами и покупателями;
7. показ объекта недвижимости;
8. оформление документов реализуемого объекта;
9. проверка документов приобретаемого объекта;
10. сопровождение сделки;
11. оформление кредита на объект недвижимости;
12. юридическая поддержка;
13. другое.

¹⁹⁹ Кашепов А.В. Структурные сдвиги в занятости населения России. Проблемный анализ и государственно-управленческое проектирование. 2013. Т.6. №4. С.129-137; Кашепов А.В. Перспективные позиции России в мире в демографическом и трудовом измерениях. Проблемный анализ и государственно-управленческое проектирование. 2010. Т.3. №3. С.45-56

Цены на объекты недвижимости зачастую индивидуальны, поэтому взаимодействие с профессиональным риелтором позволяет покупателю выбрать наиболее выгодный объект с точки зрения цена-качество.

Другим фактором, способствующим высокому спросу на риэлторские услуги, является многообразие прав собственности на объекты недвижимости и различные варианты ограничения прав, которые имеют свои специфические правовые и институциональные особенности, что находит отклик в документальной базе. Помимо этого, изменение права собственности на рынке недвижимости влечет за собой высокие транзакционные издержки, связанные с регистрацией, защитой и получением прав. Риелтор в данном случае выступает дополнительным гарантом. Посредник, как правило, знаком с различными способами изменения прав, снижения издержек, предупреждения рисков и возможностями решения прочих проблем, возникающих в рыночных отношениях субъектов²⁰⁰.

В нашей стране существует проблема лояльности к профессии и большое количество противников использования риелторов при осуществлении сделки. Данное мнение сложилось по причине случаев мошенничества и существующего на рынке низкого качества услуг, которые оставляют негативное впечатление у клиентов о людях данной профессии. Также многие не считают нужным оплачивать услуги риелторов, так как в состоянии сами найти покупателя, либо продавца, а юридические услуги они могут заказать у юриста. Юрист, так же, как и риелтор знаком с законодательством в сфере недвижимости, поэтому может оказать помощь при заключении сделки. Юрист может обеспечить чистоту сделки и минимизировать риски потери собственности. Другой причиной является низкая квалификация риелторов, так как в России не существует специального образования по данной профессии, поэтому работать в сферу недвижимости люди приходят абсолютно из разных сфер. Отбор кандидатов обычно ведется исходя из личностных качеств, а не специальных знаний, и это ставит юристов на ступеньку выше по дополнительной подготовке.

Еще одной причиной является высокая стоимость риэлторских услуг, что включает в себя стоимость рекламы, оплата труда риелтора и агентский сбор. Это не выгодно ни продавцу, ни покупателю на рынке, потому что для покупателя увеличивается стоимость объекта на размер риэлторского вознаграждения, а для продавца снижается спрос на его объект согласно «закону спроса».

Риелтор должен оказывать целый комплекс услуг, отстаивать интересы обеих сторон, проверять у них наличие документов, которые необходимы для совершения и регистрации сделки, организовывать процесс самой регистрации и совершения расчетов покупателей с продавцами. Таким образом, риэлторские услуги являются востребованным видом

²⁰⁰ Чибикина Т.В. Место риэлтера в экономической модели предпринимательства / Т.Чибикина - Вестник СиБАДИ – 2013 - С. 170-176

предпринимательской деятельности, пользующимся спросом в современном обществе.

Мотивация активизирует профессиональное и личностное развитие работников, человек всегда стремится к большему по сравнению с тем, что у него имеется на данный момент.

Четыре важнейших фактора: стиль руководства; система вознаграждений; атмосфера в компании и структура работы должны быть четко продуманными. Система вознаграждений, атмосфера в компании и структура работы могут быть изменены, но это, как правило, происходит достаточно медленно. Быстро изменить можно лишь стиль руководства и это принесет существенные изменения.

У каждого человека существуют свои потребности, самый минимальный круг потребностей очерчивает пирамида Маслоу, описанная в Распределение по различным направлениям потребностей для каждого человека в совокупности представляет собой «мотивационный профиль», он позволяет оценивать значимость потребностей определенного человека.

В определенный момент у человека выделяется один-два ведущих мотива, которые и будут лежать в основе большинства действий сотрудника. Остальные мотивы также будут присутствовать у человека, но не будут нуждаться в данный момент в удовлетворении по тем или иным причинам.

Таким образом, выявлено два мотива, которые идеально подходят для менеджеров по продажам: это денежный мотив и мотив достижения. Для работодателя наиболее выгодным служит мотив достижения, так как у него появляется больше точек роста и больше рычагов, которыми он сможет воздействовать на сотрудника.

Денежный мотив очень важен для сферы продаж, но на него намного сложнее влиять, так как от денежной мотивации всегда есть только временный эффект, который длится не более трех месяцев. Таким образом, этот процесс может длиться бесконечно.

Использованные источники:

1. Стрельцова В.Ю., Погребняк М.В. Мотивация персонала: как это делают в России и за рубежом // E-library: научная электронная библиотека. 2015. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_24292242_44406106.pdf
2. Большакова И.А. Мотивация как элемент эффективного управления персоналом // E-library: научная электронная библиотека. 2014. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_21483657_11090066.pdf
3. Арямова Н. Система обучения персонала как фактор конкурентоспособности организаций. URL: http://www.iuorao.ru/images/jurnal/13_1/aryamova.pdf
4. Симоненко В.Н., Симоненко Н.Н., Старкова Е.Ю. Организационные меры по совершенствованию мотивации персонала предприятий // E-library: научная электронная библиотека. 2012. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_18754612_67557046.pdf

5. Багаутдинова А.В. Нематериальная мотивация // E-library: научная электронная библиотека. 2013. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_27537989_78934762.PDF
6. Кашепов А.В. Перспективы занятости. Экономист. 1995. №12. С.45
7. Кашепов А.В. Россия в 2020 году: прогнозы численности населения и рабочей силы. Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество. 2012. №2. С.7-12
8. Кашепов А.В. Многое зависит от ВВП: о взаимосвязи численности населения с экономическим развитием. Социальная и демографическая политика. 2006. №6
9. Кашепов А.В. Структурные сдвиги в занятости населения России. Проблемный анализ и государственно-управленческое проектирование. 2013. Т.6. №4. С.129-137
10. Кашепов А.В. Перспективные позиции России в мире в демографическом и трудовом измерениях. Проблемный анализ и государственно-управленческое проектирование. 2010. Т.3. №3. С.45-56
11. Королева О.А. Новые способы нематериальной мотивации персонала в России // E-library: научная электронная библиотека. 2015. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_25081726_69137704.pdf
12. Кузнецов С.А. Недостатки системы мотивации в России как следствие несовершенной системы управления персоналом // Современные проблемы науки и образования: электронный научный журнал. 2011. URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=5092>
13. Антонова А.С, Пацук О.В. Необходимость внедрения и совершенствования системы стимулирования и мотивации персонала на предприятиях России // E-library: научная электронная библиотека. 2011. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_22889873_99234750.pdf