

## АНАЛИЗ СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ РИЭЛТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИИ

**Люц Анастасия Александровна**

студент, ФГБОУ «Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет», РФ, г. Москва

**Мишланова Марина Юрьевна**

научный руководитель, канд. техн. наук, доц., проф., ФГБОУ «Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет», г. Москва

Риэлторская деятельность появилась в России вместе с возникновением рыночных отношений, и уже сегодня рынок недвижимости стал не только одним из наиболее значимых секторов российской экономики, но и приобрел огромное социальное значение, так как тесно связан с жилищной проблемой большинства населения. Предметом данного исследования является риэлторская деятельность, состояние которой может быть оценено по ряду показателей. Рассмотрим деловую активность некоторых агентств недвижимости, выделим территориальный признак, охват рынка, информационную оценку, стоимость услуг и количество сделок.

**Критериальный анализ некоторых московских агентств недвижимости.**

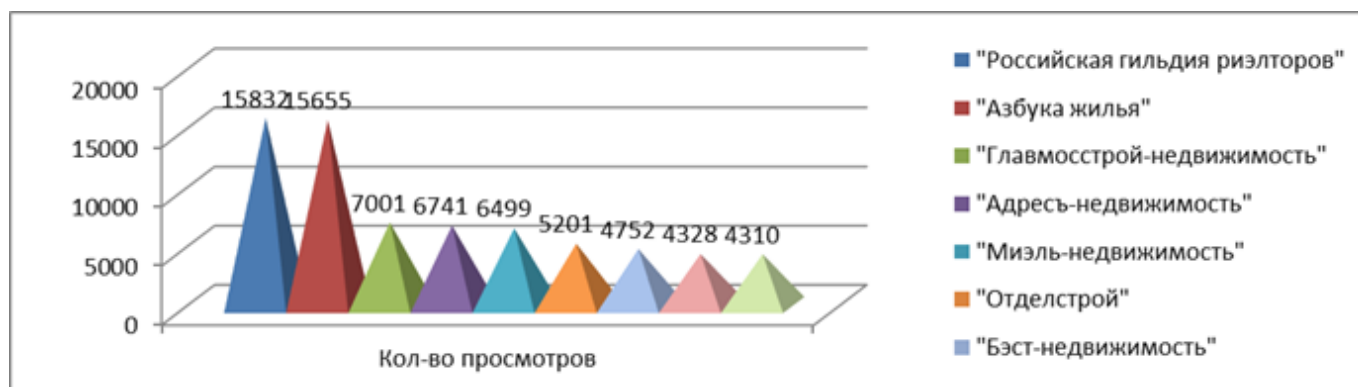
**Таблица 1.**

**Критериальный анализ некоторых московских агентств недвижимости: 1 - без встречной сделки; 2 - со встречной сделкой; 3 - со встречной сделкой + оформление ипотеки; 4 - сделки по купле продаже**

| АН                             | Территори-альный признак                   | Коли-чество<br>офи-сов в<br>Москве | Оценка сайта (+ и -)                                                                                                                                                                   | Стоимость<br>оказания услуг |      |
|--------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------|
| «Азбу-ка<br>жилья»             | Москва и МО                                | 6                                  | +Привлекательное оформление сайта;<br>есть раздел «Ипотека»<br><br>-Раздел с адресами всех офисов трудно<br>найти; раздел «Отзывы» предлагает<br>только написать отзыв, а не прочесть; | 1.                          | 6%   |
|                                |                                            |                                    |                                                                                                                                                                                        | 2.                          | 8%   |
|                                |                                            |                                    |                                                                                                                                                                                        | 3.                          | 10%  |
|                                |                                            |                                    |                                                                                                                                                                                        | 4.                          | 15%  |
| «Миэль-не<br>дви-жи-<br>мость» | Москва, МО,<br>Болгария,<br>Испания, Чехия | 57                                 | +Представлен обширный спектр<br>риэлторских услуг; легко найти раздел<br>«Отзывы»; есть раздел «Ипотека»<br><br>-Оформление сайта не привлекает                                        | 1.                          | 5%   |
|                                |                                            |                                    |                                                                                                                                                                                        | 2.                          | 7,5% |
|                                |                                            |                                    |                                                                                                                                                                                        | 3.                          | 11%  |
|                                |                                            |                                    |                                                                                                                                                                                        | 4.                          | 13%  |
| «Бэст-недви-жимость»           | Москва, МО, Сочи,                          | 14                                 | +Оформление сайта продумано и                                                                                                                                                          | 1.                          | 4,5% |

|                        |             |    |                                                                                                                                                                |    |       |
|------------------------|-------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| И-ЖИ-МОСТЬ»            | Крым        |    | лаконично; адреса офисов представлены на главной странице; представлена широкая информация о компании                                                          | 2. | 6,5%  |
|                        |             |    |                                                                                                                                                                | 3. | 9%    |
|                        |             |    | -Слишком часто выплывают окна с предложениями связаться по телефону; трудно найти раздел «Отзывы»; нет раздела «Ипотека»                                       | 4. | 11,5% |
| «ИНКОМ-недви-ЖИ-МОСТЬ» | Москва и МО | 51 | +Оформление сайта простое и предельно понятное; есть перечень услуг, разделенный по разделам; адреса офисов и отзывы клиентов представлены на главной странице | 1. | 4%    |
|                        |             |    |                                                                                                                                                                | 2. | 5%    |
|                        |             |    |                                                                                                                                                                | 3. | 7,5%  |
|                        |             |    |                                                                                                                                                                | 4. | 10,5% |

Чтобы выделить самые активные из тысяч существующих АН, покупатели обращаются к рейтингам в интернете. Рейтинг агентств недвижимости в Москве, основанный на показателе количества запросов в системе «Яндекс» и интересе потенциального клиента к отдельно взятому АН на интернет портале – важный показатель популярности АН. Поиск по запросу: «Агентства недвижимости Москва», рейтинг “wordstat.yandex.ru.” (1000 и более запросов в месяц) показал следующий результат:



**Рисунок 1. Графическое изображение популярности АН в Москве**

Рассмотрим интернет-представление одного из популярных агентств недвижимости. Компания «ИНКОМ-недвижимость» начала функционировать в 1991 году. Судя по отзывам, данная компания чувствует себя уверенно на рынке купли-продажи недвижимости. На официальном сайте ([www.incom.ru](http://www.incom.ru)) представлены 7 закладок: недвижимость, услуги, ипотека, карьера, о компании, новости и аналитика, наши офисы. Компания занимается разными видами недвижимости: городская, загородная и коммерческая. Спектр услуг, предоставляемый данной компанией, очень обширен: покупка/продажа квартир и комнат, загородная недвижимость, квартиры в новостройках, помощь в получении ипотеки, сдать/снять квартиру или коттедж, оценка недвижимости, перевод в жилой/нежилой фонд. Так же, на сайте представлена различная информация о компании: деятельность компании, история, награды, отзывы клиентов, наши партнеры, социальная ответственность. Таким образом, можно сделать вывод, что «ИНКОМ-недвижимость» – АН широкого спектра услуг, стабильная и развивающаяся компания, имеет прочные связи и большую клиентскую базу, славится опытными и грамотными сотрудниками[4].

Анализ современного состояния рынка риэлторской деятельности позволяет выделить

следующий комплекс услуг [3].



**Рисунок 2. Декомпозиционная структура риэлторских услуг: 1 - принятие заявки; 2 - данные клиента; 3 - отчет руководству; 4 - доход**

Риэлторская деятельность – предпринимательская деятельность в виде комплекса представленных выше услуг на рынке недвижимости с целью получения прибыли по организации и совершению гражданско-правовых сделок (купля, продажа, мена, аренда, лизинг, ипотека) с не принадлежащим им недвижимым имуществом (земельными участками, зданиями, строениями, сооружениями, жилыми и нежилыми помещениями).

В наиболее общем виде, всю работу риэлтора можно представить в виде двух групп услуг, оказываемых клиентам [2]:

1. услуги по заключению сделок с недвижимым имуществом;
2. услуги по совершению других действий, порождающих для клиента какие – либо права и обязанности в отношении его имущества, но не связанные с гражданским оборотом данного имущества.

Первая группа услуг всегда оказывается любой риэлторской фирмой. Связаны они с тем, то риэлтор оказывает посреднические услуги по заключению гражданско-правовых сделок с

недвижимым имуществом клиента, либо с его материальными средствами с конечной целью приобретения клиентом недвижимого имущества. Вторую группу риэлторских услуг составляют действия риэлтора, не связанные со сделками по отчуждению недвижимого имущества, сдачи в наем, аренду и т. д.

Анализ традиционной риэлторской деятельности позволяет выявить следующий алгоритм действий [5]:



**Рисунок 3. Алгоритм традиционной риэлторской деятельности**

Для осуществления анализа содержания и качества риэлторской деятельности нами разработана анкета. Риэлторы отвечали на вопросы такого типа, как: какими методами Вы стимулируете клиентскую активность? Как долго вы осуществляете юридическую проверку документов? От чего вы отталкиваетесь, при выборе поступивших заявок? Что, по Вашему мнению, необходимо для того, чтобы улучшить качество и эффективность работы риэлтора? и т.д.

На сегодняшний день существует ряд проблем, связанных с рынком риэлторских услуг.

Во-первых, в нашей стране слабая законодательная база в сфере риэлторской деятельности и медленные темпы ее улучшения.

Во-вторых, в России такой профессии как риэлтор официально не существует, а также не осуществляется профессиональная подготовка в учебных заведениях.

В-третьих, ответственность риэлтора не регламентирована, а значит, в случае недобросовестного выполнения обязанностей риэлтором защита интересов потребителей на данном рынке услуг будет минимальна.

В-четвертых, стоимость услуг не всегда является обоснованной. Как правило, за свою работу риэлторы берут комиссию в размере от 3% до 6% в зависимости от сложности сделки. Так, при покупке клиентом недвижимости стоимостью 10 млн. рублей и 4 млн. рублей комиссия риэлтора будет составлять 300–600 тыс. рублей и 120–240 тыс. рублей соответственно, хотя набор услуг в обоих случаях будет одинаковым.

Решением первой проблемы может послужить создание отдельного института права, который будет курировать риэлторскую деятельность. На сегодняшний день все законодательство, связанное с риэлторской деятельностью, разбросано: часть в Гражданском кодексе, часть в Жилищном и т.д. Если все части сгруппировать, то будет чёткое понимание риэлторской деятельности, и увеличатся темпы роста данной деятельности.

Вторая проблема очень важна, так как это отражается на финансовом достатке риэлторов,

минимальном размере оплаты труда (МРОТ).

Сейчас появляется много новых профессий, которые официально не признаны государством и из-за этого следует, что минимальной зарплаты данного сотрудника не существует, то есть сотрудники не защищены государством. Поэтому необходимо официально зарегистрировать данную профессию и начать подготовку кадров в высших учебных образовательных учреждениях.

Для решения третьей проблемы необходимо создать юридически закрепленный кодекс правил для всех участников рынка недвижимости, в соответствии с которым в случае нарушения будет назначена ответственность.

Четвертая проблема требует введения ограничения комиссии за оплату услуг риэлтора на законодательном уровне. Так, например, в Австрии сумма комиссионных не может превышать более 3,6%.

Совершенствование риэлторской деятельности требует расширения управленческой деятельности в данной сфере[6].



**Рисунок 4. Риэлтор, управление продажами недвижимости**

Таким образом, в данной статье описан анализ деловой активности одних из самых успешных АН согласно рейтингу, приведенному в данной работе. Выделен комплекс услуг, входящий в должностные обязанности риэлтора. Выявлен стандартный алгоритм действий для исследуемой в данной статье профессии. Все это является необъемлемой частью для формулирования бизнес-процессов, как эффективных средств оптимизации риэлторской деятельности, а также как методов расширения управленческих функций в данной сфере.

#### **Список литературы:**

1. Агентство недвижимости. Инком-недвижимость. Режим доступа: [www.incom.ru](http://www.incom.ru). Дата обращения: 26.03.2016.
2. Батяев А.А. Справочник риэлтора. Изд.: Феникс. Ростов/Д, 2006. 113с.
3. Долгая А.А. Метрики бизнес-процессов как инструмент роста самоуправляемости предприятия. Режим доступа: [http://vuzirossii.ru/publ/metriki\\_biznes\\_processov\\_kak\\_instrument\\_ropa\\_samoupravljaemosti\\_predprijatija/34-1-0-118](http://vuzirossii.ru/publ/metriki_biznes_processov_kak_instrument_ropa_samoupravljaemosti_predprijatija/34-1-0-118). Дата обращения: 02.04.2016.
4. Мишланова М.Ю. Инструментарий нотаций бизнес-моделирования услуг на рынке

недвижимости // Вестник МГСУ. 2016. №4. С.119–129.

5. Ткаченко В.В., Зимин В.А., Ткаченко С.В. Сделки с недвижимостью // Самара, 2006. 572с.

6. ФОРС. Режим доступа: <http://www.fors.ru/industry-solutions/estate/>. Дата обращения: 05.04.2016.