

## ОСОБЕННОСТИ РИЭЛТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В Г. ПЕНЗЕ

Шустина А.А.<sup>1</sup>, Учнина Т.В.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет архитектуры и строительства», Пенза, Россия (440028, Пенза, ул. Титова, 28), e-mail: eiun@pguas.ru

Проведение сделок с недвижимостью требует определенных навыков и знаний, только специалисты знакомы со всеми особенностями по имущественным отношениям. Одним из таких специалистов является риэлтор. Актуальность темы обусловлена необходимостью создания образа риэлтора, как универсального специалиста рынка недвижимости с помощью проявления профессиональной ответственности относительно клиентоориентированной базы среди представителей различных сегментов рынка недвижимости. Создание комплекса дополнительных услуг и привлечение узкоспециализированных профессионалов для развития риэлтерской деятельности и организации услуг полного цикла внутри одной многофункциональной компании. Становление риэлтора как высокопрофессионального специалиста позволит в дальнейшем повысить уровень оказываемых услуг на рынке недвижимого имущества, а также закреплять доверительные и партнерские взаимоотношения между участниками рынка недвижимости. Систематическое регулирование качества и установление стандартов оказания услуг специалистами рынка недвижимости для жителей города Пензы позволит создать и закрепить репутацию риэлтора как персонально ответственного профессионала.

Ключевые слова: риэлтор, недвижимость, риэлторская деятельность, профессиональная деятельность, комплекс услуг, сегменты рынка недвижимости.

## FEATURES REAL ESTATE ACTIVITIES IN THE CITY OF PENZA

Shustina A. A.<sup>1</sup>, Uchinina T.V.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Penza State University of Architecture and Construction, Penza, Russia (440028, Penza, street Titov, 28), e-mail: eiun@pguas.ru

Real estate transactions requires certain skills and knowledge, only specialists are familiar with all of the features on property relations. One of those is a realtor. The relevance of the topic due to the need to create an image of the agent, as a universal expert real estate market with the help of the professional liability in respect of a client-base among the various segments of the real estate market. Creating a range of extra services and retaining skilled professionals for the development of real estate activities and the organization of services within one complete cycle of the multifunctional. Becoming a realtor as a highly professional specialist will further increase the level of services to the real estate market, as well as to consolidate the trust and partnerships between the real estate market participants. Systematic quality regulation and the establishment of service standards of real estate specialists for residents of Penza will create and secure a reputation as estate agent personally responsible professional.

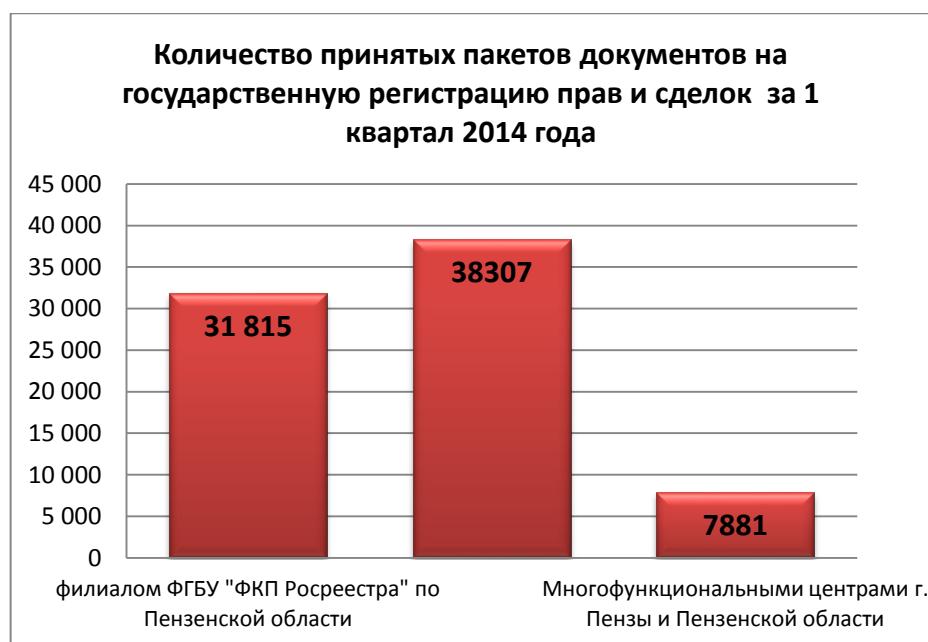
Keywords: realtor, real estate, realtorwork, professional work, complex of services, sectors of real estate market.

С Древних времен у каждого человека возникала потребность в жилье. Недвижимость – огромное материальное богатство, которое досталось человеку от предшествующих поколений. В результате каждый человек стремится приумножать и передавать потомкам свое имущество. Чаще всего в вопросах отчуждения или приобретения собственной недвижимости возникает ряд трудностей, а так же вероятность столкнуться с рисками, в результате которых можно потерять свою собственность. Проведение сделок с недвижимостью требует определенных навыков и знаний, только специалисты данной области знакомы со всеми особенностями по имущественным отношениям. Одним из таких специалистов является риэлтор. Риэлтор — это ключевая фигура в операциях с любой недвижимостью. Он представляет посреднические услуги между основными участниками

рынка недвижимости, а именно принимает участие в сделке, начиная с переговоров и заканчивая переездом на новую жилплощадь. Риэлтор своей профессиональной деятельностью способствует рациональному использованию недвижимости и тем самым приумножает богатство общества. Служение удовлетворению этих потребностей общества налагают на риэлтора более высокие обязательства, нежели другие виды коммерческой деятельности. Риэлторская деятельность охватывает все сегменты рынка недвижимости, это: вторичное и первичное жилье, коммерческая недвижимость, арендное жилье, земельные участки и частные жилые строения. Сегменты рынка отличаются между собой объектами, целевой аудиторией (характеристиками покупателей) и особенностями документооборота. Поэтому на каждом сегменте существует свой индивидуальный специалист, который умеет и знает, как работать с его участниками.

В Пензе и Пензенской области рынок недвижимости активно развивается. Среди основных тенденций учетно-регистрационной сферы и всего рынка недвижимости в 1 квартале 2014 года можно выделить увеличение количества зарегистрированных договоров участия в долевом строительстве и прав на жилые помещения, приобретенные гражданами с помощью ипотеки. За первые три месяца 2014 года договоров участия в долевом строительстве зарегистрировано на 53 % больше, чем в 1 квартале 2013 года. Показатель регистрации прав на жилые помещения, приобретенные с помощью ипотеки, вырос более чем на 20 % в 1 квартале 2014 года [1]. Спрос на рынке недвижимости во многом способствует развитию риэлторской деятельности в Пензе и области. Более 80 % от общего количества всех объявлений размещается риэлторами, это говорит о том, что большинство собственников предпочитает работать с риэлторами. Во многом, находясь на рынке недвижимости, необходимо знать всю актуальную информацию, а также уметь ей пользоваться. Более того весь рынок недвижимости связан длинными цепочками сделок купли-продажи, в результате которых приходится сталкиваться с людьми, интересы которых может представлять риэлтор, для того, чтобы ощущать себя увереннее в переговорах, необходимо иметь своего персонального представителя на рынке.

Ежегодно в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии по Пензенской области проходит большое количество различных сделок по возникновению, прекращению или изменению имущественных прав. За первый квартал 2014 года по Пензенской области зарегистрировано 57 146 действий. Количество принятых пакетов документов на государственную регистрацию прав и сделок за 1 квартал 2014 года показано на рис. 1.



*Рис. 1. Количество принятых пакетов документов на государственную регистрацию прав и сделок за 1 квартал 2014 года*

Большинство сделок проходит с участием риелтора, т.к. это повышает эффективность реализации объекта недвижимости на рынке при минимальных затратах времени и денег.

Риэлтерский бизнес существовал еще в дореволюционной России. Во времена СССР зарегистрированных риэлторов не существовало. Функцию посредника могло выполнять государственное «Бюро по обмену жилой площади». Первые частные фирмы, предлагающие услуги в сфере недвижимости, стали появляться в начале 1990-х годов. С 1996 года по 2002 год риэлторы обязаны были лицензировать свою деятельность, с обязательным страхованием профессиональной ответственности участников. В результате это не привело к развитию профессиональных навыков риэлтора, а только к развитию коррупции в данной сфере деятельности. С момента отмены лицензирования на рынке стали появляться множество агентств и частных риэлторов. В результате благодаря росту конкуренции снизилась стоимость услуг, но повысилось их качество. В настоящее время на рынке недвижимости города Пензы существует большое количество риэлторов, среди них существуют частные риэлторы и агентства недвижимости. В Пензе и области числится 293 организации оказывающие услуги на рынке недвижимости. Самой профессиональной риэлторской компанией на рынке недвижимости Пензы является РК «Ростум-недвижимость», которая входит в состав группы компаний «Ростум», ранее называвшейся группа компаний «Мегаполис». На рынке они существуют с 2002 года, имеют свои стандарты работы и профессиональную ответственность перед клиентами, что повышает качество оказываемых услуг и закрепляет репутацию риэлтора как настоящего специалиста рынка недвижимости. Так же к крупным компаниям города Пензы можно отнести агентство

недвижимости «КИРШ», агентство недвижимости «Доки 24/7», агентство недвижимости «Альянс», риэлторскую компанию «Огруп недвижимость». Данные компании успешно развиваются на рынке недвижимости, имеют большой штат сотрудников и предоставляют различные виды услуг.

С 1996 года в Пензенской области основана Пензенская Гильдия Сертифицированных Риэлторов – общественная некоммерческая организация профессиональных участников рынка недвижимости. С 2008 года она стала являться прямым членом Российской Гильдии риэлторов. На сегодняшний день в Пензенской Гильдии риэлторов состоит 24 агентства недвижимости. Самая крупная компания Пензы –Ростум-недвижимость – с 2006 по 2008 год являлась прямым членом Российской Гильдии риэлторов, далее компания вышла из Гильдии и с 2011 года по настоящее время является единственным в Пензе членом Международной Федерации Профессионалов рынка недвижимости.

Существующие организации г. Пензы, занимающимися сделками с недвижимостью, представляют различные виды услуг в сфере недвижимости. Это не только услуги риэлтора, но и специалистов напрямую связанных с деятельностью риэлтора, таких как: ипотечный брокер, дизайнер, юрист. Агентства недвижимости, что появились на рынке сравнительно недавно, представляют стандартные услуги, касающиеся сферы жилой недвижимости, обычно это продажа и покупка, сопровождение сделок на первичном и вторичном рынке. Агентства недвижимости, которые находятся в сфере недвижимости, уже давно имеют накопленный опыт и знания, расширяют свои услуги, которые охватывают все сегменты рынка недвижимости. В крупных организациях имеется в штате обслуживающий персонал для контроля и улучшения качества работы риэлтора, чаще всего это юристы и маркетологи. Среди стандартных услуг, предоставляемых агентствами, также существуют и дополнительные. Все дополнительные услуги возникли в результате потребности клиентов компании в этих услугах. К ним можно отнести: выкуп недвижимости и долей, займы под залог недвижимости, займы под средства материнского капитала, услуги ипотечного брокера, услуги дизайнера. На сегодняшний день в условиях развития рынка недвижимости дополнительные услуги в компаниях вводились для возможности воспользоваться клиентам полным спектром услуг в одном месте. Например, услуга ипотечного брокера в компаниях возникла в результате того, что население города, сталкиваясь с вопросом приобретения жилья, чаще всего использует заемные денежные средства из-за недостаточного количества собственных. Большинству покупателей приходится использовать ипотеку, как основной способ приобретения жилья. Но для каждого заемщика существуют свои условия кредитования, которые зависят от ситуации и потребностей клиента. Это может быть: маленькая официальная заработная плата, плохая кредитная история, небольшой

первоначальный взнос и т.п. Сталкиваясь с таким количеством нюансов при выборе ипотечной программы и кредитной организации, покупатель обращается к специалисту по недвижимости. В результате клиент может получить услугу ипотечного брокера, а также подобрать жилье по своим потребностям и все это в одной компании. Клиенту сформируют весь необходимый пакет документов, а также подберут такую ипотечную программу, которая позволит сэкономить на ежемесячных платежах и обслуживанию по кредиту. Услуги дизайнера возникли в результате того, что покупателю не удается найти для себя жилье, которое полностью удовлетворяло его потребностям, а также, если недвижимость приобретается в новом доме с черновой отделкой. Тогда собственник с помощью дизайнера интерьера создает свое комфортное пространство с учетом всех потребностей. Услуга по использованию материнского капитала через заемные денежные средства возникла благодаря существующему законодательству РФ, которое позволяет использовать средства МСК только через заемные денежные средства, пока ребенку не исполнится 3 года. Большинству жителей хочется улучшить свои жилищные условия и воспользоваться материнским сертификатом, не ожидая три года. Все вышеперечисленные услуги способствуют развитию риэлторской деятельности, а так как у жителей города Пензы появляется больше возможностей и вариантов для приобретения собственного жилья, максимально быстро и выгодно.

В каждом агентстве недвижимости существует свой принцип работы и свои методы. Чаще всего работа риэлтора делится на два вида, это работа по договору и без договора. Большинство риэлторов и агентств недвижимости работают без договора, т.к. это позволяет всегда иметь объекты для реализации на рынке, но данный способ имеет ряд недостатков. Работа на договорной основе является более перспективной. Договоров в работе риэлтора существует несколько. Большинство агентств недвижимости предпочитают простую форму договора оказания риэлторских услуг. В данном договоре обязательно прописываются: стороны, между которыми заключается договор, предмет договора, срок действия договора, обязанности сторон, размер и порядок выплаты комиссии. Также существует эксклюзивный договор возмездного оказания услуг. По форме такого договора работает очень мало агентств, так как не всем удаётся соблюдать форму отчетности, предъявляемую данным видом договора, а также нести полную ответственность перед клиентом о своей деятельности. По эксклюзивному договору продавец или покупатель передает своему персональному риэлтору эксклюзивное право представления его интересов на рынке недвижимости. В данном договоре прописываются: реквизиты сторон, между которыми заключается договор (Заказчик и Исполнитель); подробное описание предмета договора; срок действия договора; фиксированная стоимость предмета договора; стоимость услуг

(исчисляется в зависимости от стоимости предмета договора); обязанности сторон; отчетность о выполненной работе, (акт выполненных работ по основному и предварительному договорам, акт показа объекта недвижимости, акт осмотра объекта недвижимости, протокол переговоров при сделке купли-продажи, мониторинг входящих звонков, отчет перед клиентом); форма и сроки оплаты за оказанные услуги.

В настоящее время в Пензе и в Пензенской области по эксклюзивному договору работает только компания Ростум-недвижимость, это 0,34 % от общего количества всех компаний, представляющих услуги на рынке недвижимости. По обычному договору работает 17,06 % – это крупные агентства недвижимости Пензы, и оставшиеся 82,6 % – работают без договора, это небольшие компании и частные риэлторы. Количество риэлторских компаний, работающих на рынке города Пензы, показаны на рис. 2.



Рис. 2. Количество риэлторских компаний, работающих на рынке города Пензы

Работа по эксклюзивному договору имеет ряд преимуществ как для клиента, так и для риэлтора. Сравнение эффективности работы риэлтора на эксклюзивном договоре и без представлены в табл. 1.

Таблица 1

Сравнение эффективности работы риэлтора

Без эксклюзивного договора	Эксклюзивный агентский договор
<b>Сроки, скорость</b>	
Сроки неопределенные, скорость низкая, работа по остаточному принципу.	Продажа в максимально короткий срок, максимальная скорость продажи. Риэлтор заинтересован быстрее закрыть сделку, т. к. он гарантировано получит прибыль.
<b>Психологическая безопасность</b>	
Неизвестно, кому будет передана информация о собственнике, непрозрачная деятельность менеджера.	Контактные данные и подробности сделки известны только одному человеку — персональному

Продавец никогда не знает, кто к нему пришел и с какими намерениями.	риэлтору. На просмотры приходят только реальные клиенты. Продавец может не участвовать в просмотрах.
<b>Стоимость услуг риэлтера</b>	
Часто присутствует скрытая комиссия (двойная комиссия), услуги оплачивает и продавец и покупатель. Риэлтор заинтересован только в собственной прибыли.	Фиксированная, включена в стоимость продажи. Риэлтор не заинтересован снижать стоимость объекта, т. к. его прибыль гарантирована.
<b>Технология проведения сделки (оперативная организация просмотров, юридическая экспертиза, оперативная реклама, ведение переговоров)</b>	
Отсутствует проверка документов, реклама и просмотры осуществляются по остаточному принципу. На просмотрах риэлтор делает акцент на недостатки квартиры, чтобы снизить цену.	Оперативная организация показов, на которых риэлтор делает акцент на преимущества объекта. Риэлтор знает всех конкурентов объекта и грамотно убеждает покупателей в выборе продаваемого объекта.
<b>Цена продажи</b>	
Максимально низкая, т. к. риэлтор заинтересован продать квартиру быстрее всех — а самый простой способ это снизить цену, риэлтор заинтересован прогнать продавца по цене.	Максимально высокая. Риэлтор не заинтересован снижать стоимость.
<b>Подготовка к сделке</b>	
Возможна некомпетентная подготовка документов. Продавец сам собирает все документы. Риэлтор часто присутствует только на подписании договора и передаче денег, забирает свою комиссию и пропадает.	Тщательная проверка и подготовка документов. По возможности риэлтор сам собирает все документы и готовит их к сделке. Продавцу остается только к назначенному времени прийти в регистрационную палату. Риэлтор сопровождает клиента до момента передачи квартиры новому собственнику.
<b>Финансовые риски</b>	
Непредсказуемые. В т.ч. Высока вероятность продешевить и переплатить риэлтеру. Резко возрастает вероятность стать участником обмана или мошенничества, т. к. нет профессионального защитника.	Отсутствуют.
Реализуемость неэксклюзивных вариантов в РК не превышает 20–25 %, т. е. обратилось 10 человек, прошло 2 сделки.	Реализуемость эксклюзивных вариантов достигает 98 %. Обратилось 11 человек, прошло 10 сделок.

Проведенный выше анализ показал, что большинство риэлторов, находящихся на рынке недвижимости города Пензы, не несут за собой профессиональной ответственности своей деятельностью, что в результате приводит к ухудшению качества работы большинства риэлторов города. Это приводит к конкуренции на рынке, в результате которой выделяются основные лидеры в области недвижимости. Но при этом большая часть риэлторов города, выполняющие работу, недостаточно качественно закрепляют у населения города Пензы соответствующее мнение о низкой ответственности риэлторов перед клиентами и их имуществом, что вызывает всеобщее недоверие к риэлтерской деятельности.

В результате стоит отметить, что на сегодняшний день риэлтерская деятельность представляет собой комплекс услуг по реализации объектов недвижимости на рынке города Пензы. Риэлтор является полноценным специалистом по недвижимости, область знаний которого включает в себя: юридические основы, аспекты ипотечного кредитования, а также

технические характеристики объектов недвижимости. Необходимо отметить, что риэлторы должны нести общую профессиональную ответственность за свое имя, добросовестно выполнять и совершать стандарты своей профессиональной деятельности. Для повышения качества оказываемых услуг каждый риэлтор должен стремиться вести рабочие дела, руководствуясь соображениями справедливости, добросовестности и персональной ответственности за результаты обслуживания своих клиентов.

### Список литературы

1. Новости Росреестра [Электронный ресурс] // Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии. – URL: [https://rosreestr.ru/wps/portal/cc\\_news\\_our?news\\_id=34827&back\\_url=/NewsLine#/](https://rosreestr.ru/wps/portal/cc_news_our?news_id=34827&back_url=/NewsLine#/)(дата обращения 02.06.14).
2. Проблемы и тенденции развития малоэтажного жилищного строительства России. [Текст]: монография / под общ. ред. Академика МАИН В.С. Казейкина и проф. С.А. Баронина. – М: ИНФРА-М, 2012. – 355 с.
3. Проблемные аспекты развития перспективных направлений территориальных бизнес-систем на примере Пензенской области [Текст]: монография / под общ. ред. проф. С.А. Баронина. – Пенза, ПГУАС, 2013. – 233 с.
4. Сервейинг в строительстве: опыт и перспективы развития [Текст]: монография / под общ. ред. проф., д.э.н., проф. С.А. Баронина, проф. Л.Н. Семерковой. – Пенза, ПГУАС, 2013. – 240 с.
5. Теория и методология управления конкурентоспособностью бизнес-систем [Текст]: монография / под общ. ред. проф. С.А. Баронина и д.э.н., проф. Л.Н. Семерковой. – М: ИНФРА-М, 2014. – 329 с.

### Рецензенты:

Баронин С.А., д.э.н., профессор, преподаватель кафедры «Экспертиза и управление недвижимостью, ПГУАС, г. Пенза.

Хрусталева Б.Б., д.э.н., профессор, кафедра «Экономика и управление производством», ПГУАС, г. Пенза.