

Авдонькина Валерия Владимировна

аспирантка кафедры управления и маркетинга
Волго-Вятской академии государственной службы
Valeriya2164@yandex.ru

**ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ
РИЭЛТОРСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ
В РЕГИОНЕ**

Аннотация:

В статье анализируются особенности и проблемы рынка риэлторских услуг в Нижегородской области. Выявляются качественные и количественные характеристики функционирования риэлторских организаций в регионе. Предлагается классификация риэлторских агентств Нижегородской области и направления совершенствования деятельности риэлторских организаций в регионе.

Ключевые слова:

рынок риэлторских услуг, риэлторские организации, классификация риэлторских агентств, потребительские потребности.

Avdonkina Valeriya Vladimirovna

post-graduate student of the chair of
management and marketing,
Volga-Vyatka Academy of State Service
Valeriya2164@yandex.ru

**WAYS OF IMPROVING
THE FUNCTIONING OF
REAL ESTATE ORGANIZATIONS
IN THE REGION**

The summary:

The article analyzes the features and the problems of the market of real estate services in Nizhny Novgorod region. There are revealed qualitative and quantitative characteristics of the functioning of real estate organizations in the region. The classification of real estate agencies of Nizhny Novgorod region and ways of improving the activities of real estate organizations in the region are proposed.

Keywords:

market of real estate services, real estate organizations, classification of real estate agencies, consumer needs.

Рынок недвижимости в России начал формироваться в начале 1990-х гг. Одновременно с началом приватизации появились и первые легальные сделки по купле-продаже недвижимости. С развитием рынка недвижимости начинает формироваться развернутая структура предпринимательской деятельности, одной из составляющих которой является оказание риэлторских услуг. Рынок риэлторских услуг в своем развитии претерпел серьезные изменения, пройдя путь от сделок, осуществляемых незарегистрированными агентами, до сделок крупных риэлторско-ипотечных и девелоперских компаний. Серьезные изменения произошли в этом сегменте в связи с экономическим кризисом 2008 г. В 2009 г. в среднем цены на жилье снизились на 20–30 %, количество сделок сократилось в 3–4 раза, произошло перераспределение в структуре продаж жилья, банки ужесточили условия кредитования. В настоящее время наблюдается некоторая стабилизация рынка. Несмотря на кризис, интерес к сфере недвижимости остается достаточно высоким.

В целях исследования процессов формирования и развития рынка риэлторских услуг в Нижегородской области и гор. Н. Новгороде было проведено анкетирование представителей агентств недвижимости. Вопросы анкеты относились к теме качественных и количественных характеристик функционирования риэлторских организаций в регионе.

Большинство риэлторских организаций (41,67 %) работают на рынке недвижимости от 7 до 10 лет. Значительная часть (33,33 %) – от 4 до 6 лет. 8,33 % функционируют менее 3 лет и 16,67 % работают на рынке недвижимости свыше 10 лет, являясь фактически пионерами в этой сфере.

На сегодняшний день все компании предлагают широкий спектр услуг, такие как услуги в сфере купли-продажи любой недвижимости (83,30 %), сопровождение сделок с недвижимостью (70,80 %), аренда недвижимости (54,20 %), специальные программы по ипотеке и воинским сертификатам (45,80 %), информационно-аналитические и консалтинговые услуги (20,80 %). Услуги по управлению недвижимостью, инвестиционные и девелоперские услуги занимают незначительную долю в структуре предложения риэлторских услуг агентств недвижимости (16,70 %; 12,50 %; 8,30 %). Сегодня операции с жилой недвижимостью на вторичном рынке жилья — это основная услуга всех агентств. Некоторые крупные агентства (25 %) включают в список своих услуг выполнение комплекса землеустроительных работ: проведение топографической съемки, специальные работы, инвентаризация, межевание, размежевание, подача документов в Земельную кадастровую палату для кадастрового учета.

Наиболее значимыми факторами, сдерживающими деятельность и развитие риэлторских организаций, является недостаток квалифицированных специалистов (75 %), недобросовестная конкуренция (66,70 %), недостаток финансовых средств (41,7 %), несовершенство нормативно-правовой базы и отсутствие эффективного взаимодействия субъектов риэлторской деятельности (41,7 %; 41,7 %). Отсутствие поддержки и конструктивное взаимодействие с местными органами власти (33,30%) и неудовлетворительные темпы строительства (8,30 %) не оказывают значительного влияния на работу агентств недвижимости.

Общее экономическое положение большинство агентств недвижимости оценивают как удовлетворительное (52,94 %). Незначительное количество риэлторских организаций оценивают свое экономическое положение как благоприятное (11,76 %), неблагоприятное (3 %), ухудшение (5,88 %), без изменений (5,88 %).

В основном, численность персонала в агентствах недвижимости составляет от 11 до 20 человек – 33,33 %, от 6 до 10 человек – 16, 67 %, от 21–50 человек – 25 %, до 5 человек – 8,33 %.

Наиболее перспективными направлениями совершенствования деятельности своей организации были отмечены: увеличение персонала (41,67 %), повышение профессионального уровня работников (37,50 %), развитие и внедрение новых видов услуг и новых эффективных методов управления организацией и реорганизация существующей организационной структуры (29,17 %; 25 % и 20,83 % соответственно). Менее существенным направлением развития агентств недвижимости отмечено освоение франчайзинговых технологий (8,33 %) и лишь 4,17 % риэлторских фирм ничего не собираются менять в своей организации.

В соответствии со спросом на риэлторские услуги большинство агентств недвижимости организуют менее 10 сделок в месяц (56,25 %); от 11 до 20 сделок в месяц проводят 25 %, свыше 21 сделки – 18,75 %.

Риэлторские агентства используют разнообразные источники информирования клиентов об оказываемых ими услугах: реклама в газетах и журналах (91,67 %), Интернет и социальные сети (75 %), реклама на TV (25 %) и другие (например, расклейка объявлений, день открытых дверей – 8,33 %).

Конкурентную среду на рассматриваемом рынке риэлторских услуг можно охарактеризовать как среднеинтенсивную: 66,67 % агентств недвижимости испытывают давление со стороны конкурентов, 25 % считают его незначительным и 8,33 % высоким.

Относительно перспектив роста 40 % риэлторских организаций в нем уверены, для 26,67 % характерно состояние напряженности. Для незначительной части агентств существует угроза банкротства (13,33 %) и в состоянии стабильности пребывают 20 % риэлторских фирм.

Наиболее эффективными мероприятиями «выживания в кризис» были отмечены: повышение качества услуг, за счет оказания эксклюзивных услуг (60 %), расширение линейки услуг (55 %) и увеличение бюджета рекламы и как следствие, увеличение числа клиентов за счёт их ухода от менее рекламируемых агентств (65 %). Некоторые агентства (15 %) недвижимости считают необходимым прохождением добровольной сертификации в Нижегородской Гильдии Сертифицированных Риэлторов (НГСР). Незначительное число риэлторских фирм считают, что для «выживания в кризис» необходимо сокращение бюджета рекламы (10 %), приостановление расширения штата (20 %).

Из анализа полученных в результате анкетирования данных, можно сделать вывод, что в сфере риэлторских услуг на рынке недвижимости гор. Нижнего Новгорода и Нижегородской области существуют следующие проблемы: отрицательный имидж риэлторских организаций; низкий профессиональный уровень сотрудников и большая текучесть кадров в риэлторских организациях. Также установлены особенности управления риэлторскими организациями: недостаточность обеспечения нормативно-правовыми документами для ведения бизнеса, разнообразие выполняемых функций, особая роль персонала в риэлторских организациях.

В настоящее время на рынке риэлторских услуг Нижегородской области функционирует около 160 агентств недвижимости (в том числе сертифицированных НГСР 24 организации) и множество частных маклеров. Риэлторские фирмы Нижегородской области находятся на разных этапах развития. Распределение фирм по территории города неравномерно. Большинство агентств недвижимости работает в целом по городу, а их местоположение определяется транспортной доступностью и показателями движения населения.

При поддержке Нижегородской гильдии сертифицированных риэлторов в марте 2010 г. состоялся нижегородский конкурс среди ведущих риэлторских компаний города «Профессиональное признание 2010». Риэлторские компании Нижнего доказывали свое право на лидерство. Лучшей риэлторской компанией на рынке вторичного жилья численностью до 30 человек была признана фирма ООО «Виват-Риэлти». В категории фирм, работающих на рынке вторичного жилья, численностью свыше 30 человек предпочтение было отдано фирме ООО Агентство «Вы-

бор-недвижимость». Лучшая компания на рынке первичного жилья – ООО ПКФ «Кварц». В области коммерческой недвижимости лидерство подтвердила фирма ООО АН «Шанс» [1]. Лидерами рынка риэлторских услуг г. Н. Новгорода по количеству проданных квартир за 2009 г. являются крупнейшие агентства недвижимости города: агентство «Выбор-недвижимость» (год начала работы 1992), АН «Адрес» (1997 г.), АН «Кварц» (2001 г.), «Фирма Чекни» (1993 г.), «Виват-Риэлти» (1998 г.), «Модус» (1993 г.), «Орион-НН» (1993 г.), АН «Шанс» (1999 г.) [2].

Обобщая результаты исследования можно предложить следующую классификацию риэлторских агентств Нижегородской области (схема 1).

Схема 1 – Классификация риэлторских организаций



Обобщая вышеизложенное, можно предложить пути совершенствования системы управления персоналом риэлторских организаций, которые направлены на повышение качества оказания риэлторской услуги как одной из составляющей конкурентоспособности компании на рынке недвижимости (схема 2).

Исходя из этого, система управления персоналом риэлторской организации включает следующие блоки:

- организационно-функциональное планирование – определение структуры и объемов трудовых ресурсов, необходимых для деятельности организации;
- организация работы персонала – поиск и отбор кадров, их адаптация, оценка и аттестация, ротация и высвобождение, обучение персонала.
- управление мотивацией – материальное вознаграждение, нематериальное стимулирование.
- контроль качества риэлторской услуги – качество обслуживания клиентов и внутренние стандарты обслуживания (организационно-технический и организационно-правовой контроль).

Предложенная модель совершенствования системы управления персоналом как основы повышения качества риэлторской услуги отражает современный взгляд на риэлторское агентство, и позволяет комплексно подойти к анализу рынка риэлторских услуг и спрогнозировать изменение каждого из элементов.

Схема 2 – Направления совершенствования функционирования риэлторских организаций



Ссылки:

1. URL:<http://www.ppl.nnov.ru/1/4/335/?nid=1991&a=entry.show>
2. URL:http://dkvartal.ru/nnov/magazines/dknn/2011/n04/krupnejshie_agentstva_nedvizhimosti

References (transliterated):

3. URL:<http://www.ppl.nnov.ru/1/4/335/?nid=1991&a=entry.show>
4. URL:http://dkvartal.ru/nnov/magazines/dknn/2011/n04/krupnejshie_agentstva_nedvizhimosti