позволит более точно определить матрицу компетенций сотрудников, рекомендации по мотивации поставщиков, а также разработать систему ключевых показателей службы снабжения для проведения оценки внедряемых категорийных стратегий.

Литература

1. Металлургия: тенденции и прогнозы. Вып. 5. – М., 2012.
2. Минпромторг России подводит итоги года в металлургии. – URL: http://www.metalinfo.ru/ru/news/39544
3. *Нестеров, О.В.* Интеграция процессов закупочной логистики в промышленном холдинге (на примере черной металлургии): автореф. дис. … канд. экон. наук / О.В. Нестеров. – Екатеринбург, 2004.
4. Об успехах и проблемах металлургического комплекса. – URL: http://www.rusmet.ru/news.php?act=show_news_ item&id=36719
5. Успехи и проблемы российской металлургии. – URL: http://www.metaltorg.ru/analytics/publication/index?id=1736
6. Экономика России. – URL: http://ru.wikipedia.org/wiki
7. A broader prospective on strategy development and formulation. – URL: http://www.atkearney.com/documents/10192/929e5ce9-3b49-4054-8a51-d8ac058af20c

УДК 08.00.05

Н.И. Морщинина
Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор Е.П. Панкратов

ОСОБЕННОСТИ СТАНОВЛЕНИЯ И СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ РЫНКА РИЭЛТЕРСКИХ УСЛУГ В СФЕРЕ ЖИЛЬЯ

В статье рассматриваются этапы формирования рынка риэлтерских услуг с начала 1990-х гг. Автором производится подробный анализ, характеризующий сегодняшнюю ситуацию в строительстве, а именно: в настоящее время риэлтерские организации вступают в новый этап развития, то есть отмечается резкий рост числа агентств, занимающихся риэлтерской деятельностью. Таким образом, создается очень жесткая конкуренция, формирующая качество услуг и ситуацию на рынке данного спектра услуг. Стоит заметить, что в настоящее время в крупных фирмах первенство отдается качеству услуг, а в мелких – ценам. Риэлтерские компании должны совершенствовать механизмы управления для того, чтобы закрепить свои конкурентные позиции на рынке.

Рынок недвижимости, рынок риэлтерских услуг, сделка, ипотечное кредитование, операции на первичном и вторичном рынках.

The article considers the stages of formation of the market of realtor services since the beginning of the 1990th. The author makes the detailed analysis characterizing a today's situation in construction that is now the realtor organizations enter a new stage of development. There is the growth of the number of agencies engaged in realtor activity. Thus, there is a competition forming the quality of services and the situation in the market of this range of services. It is worth noticing that the primacy is given to the quality of service in big companies, whereas the small one gives primacy to the prices. First of all the realtor companies have to improve the mechanisms of management to fix the competitive positions in the market.

Real estate market, market of realtor services, transaction, mortgage lending, operations in primary and secondary markets.

В настоящее время рынок недвижимости характеризуется увеличением в объеме и разнообразием видов сделок, а также усилением государственного регулирования и активным участием профессиональных риэлтерских организаций. Говоря о формировании рынка риэлтерских услуг, необходимо отметить, что с начала 1990-х гг. он в своем развитии прошел несколько этапов. Первый этап – первоначальное накопление и извлечение сверхприбылей, так как, в первую очередь, следует говорить о рынке жилья, т.е. о расселении коммунальных квартир, где каждый желающий добиться мгновенных результатов мог придти на рынок со своим или заемным капиталом. Известно, что количество собственников квартир увеличивалось, поэтому и спрос на услуги частных маклеров рос пропорционально. Но деятельность большинства посредников осуществлялась нелегально, поэтому через три года после начала процесса приватизации было введено лицензирование риэлтерской деятельности. Особенностью раннего этапа развития рынка вторичного жилья, который длился до конца 1994 г., во-первых, было отсутствие у риэлторов так называемых эксклюзивных договоров: сразу несколько фирм могли заниматься одной и той же квартирой, что негативно влияло на качество предоставляемых услуг. Во-вторых, комиссионные за услуги в большинстве случаев не декларировались, а включались в стоимость имущества. Все вышеперечисленные моменты и формировали непрозрачные правила игры участников рынка. Кроме этого, не стоит забывать, что в этот период рынок был абсолютно ненасыщенным информационно.

В 1995 – 1996 гг. больше половины риэлтерских фирм вынуждены были закончить свою деятельность, потому что именно в это время начал снижаться курс доллара, и как следствие – «обвал» цен на жилье.

1997 – 1998 гг. – второй этап, запомнившийся на-

чалом консолидации рынка жилья, образованием стратегических альянсов, слияний и поглощений компаний. Одной из особенностей данного этапа было введение эксклюзивного договора, что позволило упорядочить рынок, повысить ответственность риэлторов за качество услуг, а также сформировать единые базы данных.

1998 – 2000 гг. – третий этап, период выхода из кризиса. В это время на рынке функционировали только те компании, которые благополучно пережили дефолт. Этот период можно охарактеризовать как время форсированного территориального развития компаний и этап дальнейшей консолидации риэлтерского бизнеса.

2000 – 2005 гг. – четвертый этап, знаменуется бурным строительством нового жилья, что и послужило привлечением на рынок новых субъектов – строительных, инвестиционных и девелоперских компаний. Это время можно охарактеризовать как период окончательно сформировавшегося рынка, а также время активного развития девелопмента.

Если сравнивать данный этап с предыдущими, то следует отметить принципиальные нововведения, которые расширили спектр риэлтерских услуг. В первую очередь, стоит сказать о принципе мультилистинга (multilisting), который заключался в предложении своим клиентам всех вариантов новостроек от всех застройщиков города. Во-вторых, появилась возможность приобрести квартиру в новом доме с зачетом уже имеющегося жилья или посредством оформления ипотечных кредитов.

Если в 2003 – 2004 гг. ипотечная схема покупки квартиры была применима только ко вторичному жилью, то с 2005 г. стало доступно и новое жилье, оформленное в ипотеку. Экономический кризис 2008 г. принес серьезные негативные последствия на рынок жилья, в связи с чем цены на жилье снизились до 35 % за $м^2$, а количество совершаемых на рынке сделок сократилось в 5 раз.

Нынешний рынок недвижимости характеризуется активным развитием, это связано с резким ростом строительства нового жилья. Если подробно анализировать данный факт, то следует отметить, что многие крупные города России строятся по-новому, строительные фирмы тоже множатся, это является следствием серьезной проблемы, которая стала очевидной в конце 1990-х гг. Стало ясно, что большая часть жилого фонда страны постарела и нуждается в замене. Именно тогда стали разрабатываться и приниматься различные программы по улучшению жилищных условий граждан.

Характеризуя сегодняшнюю ситуацию в области строительства, важно отметить, что для возведения жилого дома необходимо создать юридическое лицо (организацию) или зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя, а также необходимо иметь лицензию в Госстрое России. Однако вскоре, возможно, лицензирование строительной деятельности будет отменено. Сначала планируют отменить лицензии для проектирования жилых домов, а потом и сами лицензии на строительство. Сегодня получение лицензии на строительство – дело несложное, а нарушения при строительстве растут в геометрической прогрессии. В связи с этим органы государственной власти предлагают ужесточить контроль при принятии (сдачи) нового жилого дома в эксплуатацию. Планируется как и в Европе ввести систему товарных знаков и знаков качества.

Многим известно, что в настоящее время строительство многоэтажного жилого дома с целью последующей перепродажи – очень выгодное вложение капитала, так как предпринимательский риск минимален, поскольку на жилье всегда есть спрос.

Активный рост рынка недвижимости связан с серьезным реформированием в гражданском законодательстве страны. Если еще не так давно в соответствии с Жилищным кодексом РСФСР жилье невозможно было использовать для извлечения коммерческой выгоды, а только для личного проживания. То с принятием нового Гражданского Кодекса Российской Федерации (части первая, вторая, третья) с изменениями и дополнениями от 21 июля 2005 г., появилась возможность вводить жилые помещения в гражданский оборот, т.е. в отношении них совершать сделки купли – продажи и коммерческого найма. В настоящее время количество сделок на рынке недвижимости постоянно растет.

В связи с тем, что экономическое развитие нашей страны является неравномерным, а именно: субъекты РФ имеют совершенно разнообразную структуру экономики, – то и услуги одних риэлтерских фирм, расположенных в более экономически благоприятных районах, отличаются от услуг фирм, которые расположены в менее развитых (иной перечень услуг). В настоящее время наша страна переживает сложный процесс экономического развития, и, хотя в некоторых регионах развитие рынка риэлтерских услуг осуществляется рывками, все-таки стоит говорить, что в целом данная сфера по стране растет и развивается.

В настоящее время риэлтерские организации вступают в новый этап развития, который характеризуется резким ростом числа агентств, занимающихся риэлтерской деятельностью. Таким образом, создается очень жесткая конкуренция, формирующая качество услуг и ситуацию на рынке. Выживают и остаются работать только те, кто трудятся добросовестно и высокопрофессионально. Естественно, что потребителю услуг конкуренция в данной области «на руку». Фирм, пришедших на рынок, должен интересовать только один вопрос: «Как завоевать доверие клиента?» Именно уровень всего качества услуг и будет играть решающую роль при выборе клиентом определенной фирмы. Сейчас в гонке за каждым клиентом некоторые агентства предлагают провести весь комплекс услуг «под ключ», в том числе оказывают помощь при переезде. Именно направлению качества и отдается приоритет в деятельности крупных агентств недвижимости [1].

Анализируя конкурентные преимущества риэлтерских фирм, стоит заметить, что в настоящее время в крупных фирмах первенство отдается качеству услуг, а в мелких – ценам. Крупные агентства, занимающие лидирующие позиции, работают во всех

сегментах рынка, однако, большинство агентств позиционируют себя в качестве универсальных. Многие фирмы занимаются риэлтерской деятельностью в сегментах новостроек, вторичного жилья и коммерческой недвижимости. Говорить о разделении рынков первичного и вторичного жилья не стоит, так как часто бывает, что при покупке клиентом квартиры на первичном рынке осуществляется продажа старой жилплощади на вторичном. Причем совершить обе сделки клиент, как правило, желает в одном и том же месте.

Риэлтерским фирмам на первичном рынке приходится конкурировать с застройщиками: понимая, что продать недвижимость не составляет труда, строительные компании, чтобы не платить риэлторам комиссионные, сами создают собственные отделы продаж.

В настоящее время одним из перспективных направлений агентств недвижимости является ипотечное кредитование и все связанные с ним операции на первичном и вторичном рынках. Ипотека даже вытесняет с рынка аренду помещений, именно потому, что ежемесячные ипотечные платежи примерно равны ежемесячным затратам на аренду. Все больше клиентов обращаются в агентства недвижимости за помощью в оформлении ипотеки. Поэтому конкурентным преимуществом агентств становится спектр услуг по подбору конкретной программы кредитования, оформлению документов и приобретению недвижимости в одном месте. Стоит заметить, что по прогнозам ожидается рост спроса и предложения на загородное жилье, в связи с этим некоторые риэлтерские фирмы начали подготовку профессиональных риэлторов в данном сегменте [5].

Специалисты считают, что в ближайшее время лидировать на рынке будут компании, основанные 20 лет назад, хотя не следует забывать, что сейчас, благодаря несложному вхождению на рынок (для этого достаточно заиметь офис в благоприятном и людном месте), активно появляются и новые перспективные агентства. Маловероятным остается и тот факт, что когда-нибудь последние смогут дорасти до размера крупных фирм, так как оставаться на плаву они смогут только в том случае, если будут снижать цены, а следовательно, их доходы будут невелики, что и не позволит им развиваться дальше [2].

Оценивая современное состояние рынка риэлтерских услуг, стоит отметить активную экспансию московских компаний на региональные рынки, в том числе и по схеме франчайзинга. Но по сравнению с франчайзинговыми предприятиями в США и в Европе, в России по франшизе работает не такое уж большое число компаний, а именно: на российские франчайзинговые предприятия приходится не более 10 % розничного оборота [4]. Хочется отметить, что в 2000 г. в список агентств недвижимости, работающих по схеме франчайзинга, вошли «Московская центральная биржа недвижимости», «Бестнедвижимость», «Миэль – недвижимость».

Если рассматривать проблемы, возникающие в агентствах недвижимости, становится очевидна взаимосвязь между размером самой фирмы и кругом ее проблем. А именно: небольшие риэлтерские компании не могут позволить себе подготовить высокопрофессиональный персонал, в том числе содержать штат специалистов, который обеспечивает быструю и юридически безупречную регистрацию сделки, а также безопасное проведение расчетов между клиентами. Это для небольшой фирмы очень накладно. У крупных компаний вопрос с подготовкой кадров решается легко, зато возникают сложности с обеспечением эффективного управления из-за разрастающегося персонала. За рубежом существует практика построения риэлтерского бизнеса не в форме единой компании, которая осуществляет весь спектр услуг в области сделок с недвижимостью, а в виде сети фирм, которые объединены единством технологий – франшизой. На российский рынок недвижимости подобная практика постепенно начинает внедряться.

Современный рынок риэлтерских услуг стал более цивилизованным, этому свидетельствует снижение количества конфликтов с участием риэлторов и их клиентов, по сравнению с периодом 1990-х гг. ситуация изменилась кардинально. Если на первых стадиях становления с недовольными клиентами разбиралась «крыша», то в настоящее время в случае конфликта с клиентами пытаются грамотно договориться высококвалифицированные юристы и до суда дело не доводить.

Добросовестный риэлтор сопровождает сделку с недвижимым имуществом до самого конца, т.е. до получения клиентом всех документов, свидетельствующих о ее государственной регистрации. Поэтому, возвращаясь к качествам, которыми должен обладать риэлтор, следует добавить: способность к аналитическому мышлению, внимательность, четкость. Весь документооборот, который ведет риэлтор, можно разделить на две стадии. Первая – это составление всех возможных договоров, соглашений, заключение иных сделок в соответствии с основной услугой, которую желает получить клиент. Вторая связана с государственной регистрацией сделки в органе юстиции РФ по регистрации прав и сделок с недвижимым имуществом. Именно при регистрации сделки и может возникнуть ряд проблем.

Стоит отметить, что на сегодняшний момент деятельность риэлтерских фирм государством особо не контролируется. К примеру, в 1990 гг. риэлтерская деятельность подлежала обязательному лицензированию, и это продолжалось до 2002 г. В результате сейчас контроль данного вида деятельности осуществляет Российская Гильдия Риэлторов, которая разработала систему добровольной сертификации, утвердив определенные стандарты риэлтерской деятельности. Поэтому на данном этапе необходимо внести изменения в существующую ситуацию путем принятия закона о саморегулирующихся организациях.

Если говорить о гарантиях безопасности, то их могут дать только те фирмы, которые имеют необходимые документы и прошли сертификацию в установленном порядке на соответствие своей деятельности национальным стандартам. Именно такие

компании выполняют ряд профессиональных норм и требований под строгим и неукоснительным контролем Российской Гильдии Риэлторов. В случае, если компания вдруг перестает соответствовать необходимым требованиям, то ее срочно исключают из гильдии.

У компаний – членов Гильдии Риэлторов существует комиссия по этике, которая рассматривает жалобы клиентов в досудебном порядке в двухнедельный срок. Вынесенное комиссией решение принимается к исполнению в обязательном порядке [2]. Безусловно, услуги, оказываемые членами гильдии, стоят дороже, чем услуги других компаний, зато наряду с высокой ценой они гарантируют качество услуг и надежность. Конечно, нельзя утверждать, что все частные предприниматели работают недобросовестно, большинство из них выполняют свою работу качественно, но риски их клиентов существенно выше – больше шансов натолкнуться на непрофессионализм. Как уже отмечалось ранее, большинство мелких компаний считают свою работу выполненной сразу же после подачи документов на регистрацию, но, к сожалению, во многих случаях на этой стадии сделка только начинается. Участились случаи, когда, получив свидетельство, собственник не может фактически распоряжаться своей недвижимостью, по причине того, что продавцы еще не выехали или не выписались. Только тогда, когда недвижимость по статусу приобрела нового хозяина, она освобождена фактически и там уже никто не прописан, компании – члены Гильдии Риэлторов считают сделку завершенной.

Не стоит забывать о социальной значимости оказания риэлтерских услуг, так как для гражданина среднего класса купля – продажа жилой недвижимости является самой крупной сделкой, и помогать осуществлять ее должен профессиональный риэлтор, в соответствии с этим ответственность риэлтерских компаний подлежит страхованию.

На сегодняшний момент требования к персоналу риэлтерских компаний являются очень высокими, это необходимо для того, чтобы улучшить качество предлагаемых услуг. Профессия «риэлтор» требует специальной подготовки и обучения, а также сулит не только профессиональный карьерный рост, но и немалые материальные выгоды. Наиважнейшим вопросом на сегодняшний момент является непрозрачность сделок купли – продажи недвижимого имущества. Как отмечают в издательстве «Коммерсант» [3], более 80 % сделок по договорам купли – продажи регистрируются с ценами, которые не превышают 1 млн. р. Если риэлтерская компания решить играть «по-чистому», то она может потерять большую часть клиентов, а не стоит забывать, что основная часть покупателей и продавцов обращаются в конкретное агентство по рекомендации друзей и родственников. В настоящее время механизм жилищного кредитования хорошо знаком риэлторам, поэтому уже некоторые агентства являются квалифицированными консультантами и операторами вторичного рынка ипотечных кредитов.

Хочется отметить, что рост благосостояния россиян является позитивным фактором развития риэлтерского бизнеса, однако, в связи с отменой лицензирования был нанесен большой урон имиджу профессии риэлтора. Для того чтобы потребитель понимал, кто может называться риэлтором и кто имеет право оказывать соответствующие услуги, необходим комплекс мероприятий, в том числе и активная поддержка СМИ. Для примера, в США ежегодно тратится более 10 млн. дол. на поддержку бренда «риэлтор» [6].

В России уже 15 лет проходит состязание профессионалов в сфере недвижимости, а именно: проводится Национальный Конкурс «Профессиональное признание». За эти годы Конкурс прошел становление, окреп и по праву стал самым авторитетным конкурсом в сфере недвижимости – его награды являются желанным Знаком Качества для всех профессионалов рынка. Таким образом, сфера риэлтерских услуг является одной из основных составляющих системы экономических отношений в нашей стране, а также занимает существенное место на рынке потребительских услуг. Риэлтерским компаниям необходимо совершенствовать механизмы управления для того, чтобы закрепить свои конкурентные позиции на рынке.

Литература

1. *Арташина, И.А.* Проблемы развития рынка риэлтерских услуг / И.А. Арташина, Е.Л. Ступин // Вестник Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского. – 2006. – Вып. 2 (9).

2. Информационно-аналитический центр «Риэлтор» // Агентство недвижимости PENNY LANE REALTY – полный спектр услуг на рынке элитной недвижимости. – URL: www.realtor.ru.

3. Официальный сайт издательства «Коммерсант». – URL: www.kommersant.ru.

4. Официальный сайт компании РосБизнесКонсалтинг // Новости на РБК. – URL: www.rbc.ru.

5. Рынок недвижимости России // Аналитическая группа Г.М. Стерника. – URL: www.realtymarket.ru.

6. XV Национальный Конгресс по недвижимости. О форуме. – URL: www.congressrgr.ru.