В рамках подготовки проекта при непосредственном участии автора был спрогнозирован экономический эффект от его реализации. Его реализация позволит достичь следующих результатов:

– на территории Вологодской области будут созданы лесной и машиностроительный кластеры. При этом опорными технологиями, развиваемыми предприятиями машиностроения будут являться технологии для производства оборудования нового поколения для молочной промышленности, разработки технологий в области совершенствования общественного транспорта. Лесной кластер будет формироваться на основе технологий малоэтажного деревянного домостроения;

– число предприятий, воспользовавшихся услугами Центра кластерного развития, к 2022 г. составит 700 организаций (накопленным итогом);

– предприятиями-участниками Центра кластерного развития будет разработано порядка 100 инновационных технологий;

– снизится ориентация региона на сырьевое производство, будут развиваться высокотехнологичные отрасли, что приведет к увеличению показателей экономического развития Вологодской области;

– реализация проекта в ближайшие 10 лет позволит увеличить объем выпускаемой продукции более чем на 1140 млн руб. в фактически действующих ценах;

– дополнительные налоговые поступления в бюджеты всех уровней составят за 10 лет составят 266,1 млн руб.

Как нам видится, формирование производственных кластеров должно стать одним из приоритетных направлений обеспечения перевода промышленности региона на инновационный путь развития, а в качестве одного из эффективных инструментов достижения поставленных задач является ЦКР.

Литература

1. *Агаметова, О.Н.* Тенденции развития региональной инновационной инфраструктуры / О.Н. Агаметова // Экономика. Управление. Право. – 2012. – № 10 (34). – С. 29.

2. *Гулин, К.А.* К вопросу о социально-экономической модернизации российских регионов / К.А. Гулин // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. – 2012. – № 4. – С. 51.

3. *Журавлева, Н.Ю.* Инновация как экономическая категория / Н.Ю. Журавлева // Вестник СПбГУ. – 2006. – № 4. – С. 138.

4. *Ильин, В.В.* Роль кластерных систем в инновационном развитии промышленности региона / В.В. Ильин // Федерализм. – 2009. – № 4. – С. 204.

5. *Мазилов, Е.А.* Промышленная политика как механизм регионального развития / Е. А. Мазилов // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. – 2013. – № 1.

6. *Москвина, О.С.* Определение уровня технологического уклада в экономике региона / О.С. Москвина // Вестник Челябинского государственного университета. – 2010. – № 2 (183). – С. 52 – 58.

7. Официальный сайт Евростата. – URL: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/science_ technology_innovation/data/main_tables

8. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. – URL: http://www.gks.ru.

9. Российская кластерная обсерватория. – URL: http://cluster.hse.ru/centers

10. *Теребова, С.В.* Структура промышленности региона: состояние и проблемы целенаправленного изменения / С.В. Теребова, Е.А. Мазилов // Современные исследования социальных проблем. – 2012. – № 3 (11). – URL: http://sisp.nkras.ru/e-ru/issues/2012/3/mazilov.pdf

11. Ускова, Т.В. Производственные кластеры и конкурентоспособность региона: Монография / [Т.В. Ускова и др.]. – Вологда, 2010.

12. Science and Engineering Indicators – 2008. Washington: NSA, 2008. – URL: http://www.nsf.gov/statistics/seind08/pdfstart.htm.

УДК 08.00.05

Н.И. Морщинина

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

СТАНДАРТИЗАЦИЯ РИЭЛТЕРСКИХ УСЛУГ НА СОВРЕМЕННОМ РЫНКЕ ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТИ

В статье рассматриваются основные направления повышения качества функционирования риэлтерских агентств на современном рынке жилой недвижимости, также автором производится подробный анализ на примере крупных компаний, характеризующих современную ситуацию в сфере риэлтерских услуг. Таким образом, автором определены основные принципы стандарта оказания риэлтерских услуг.

Рынок риэлтерских услуг, агентства недвижимости, сделка, стандарт, лицензия, сертификат.

The article considers the main directions of improving the quality of functioning of real estate agencies in today's real estate market. The author made a detailed analysis on the example of large companies, describing the current situation in the field of real estate services. Thus, the author defines the basic principles of the standard of providing the real estate service.

Market of real estate services, real estate Agency, deal, standard, license, certificate.

Рыночный механизм представляет собой сложную систему связей, обеспечивающую уравновешивание многочисленных индивидуальных свободно выбранных решений продавцов товаров и услуг, с одной стороны, и покупателей – с другой. Руководствуясь ГК РФ, риэлтерская деятельность представляет собой предпринимательскую деятельность по оказанию посреднических и информационных услуг при совершении операций с объектами недвижимости, это профессиональная деятельность, осуществляемая на постоянной основе по оказанию другим лицам за вознаграждение услуг при совершении операций с объектами недвижимости.

Риэлтерские услуги, предоставляемые риэлторами, в настоящее время вызывают множество нареканий. Риэлторы оказываются виноваты во всем: и в неэтичном поведении, и в срыве сделок, и в обмане, и в завышении цен, и в несоблюдении договоренностей, и в «обогащении на клиентах». Нехорошее впечатление оставляют как частные маклеры-одиночки, так и агенты крупнейших компаний.

Требовательность людей, которые платят за услуги «специалистов по недвижимости» тысячи долларов, понятна. Однако риэлтерские компании пока не в силах поднять качество обслуживания на «недосягаемую» высоту, хотя в стремлении сделать это им не откажешь, и успехи на этом направлении с каждым годом все больше. Компании вводят новые форматы оформления сделок, помогающие избежать разногласий с клиентом (особенно при альтернативных сделках), тщательно документируют все процессы, страхуют заключенные сделки, обучают персонал.

Чтобы сократить возможности недобросовестного поведения агентов, Московская Ассоциация Риэлторов предложила своим членам ввести изменения в порядок проведения сделок и применять новые механизмы финансирования при их заключении. Например, обмениваться офертами с указанием стоимости услуг и квартиры между покупателем и продавцом (агентами покупателя и продавца), заключать предварительные договора, в случае проведения альтернативных сделок применять краткосрочное кредитование и т.д.

В компании «Инком-Недвижимость», чтобы повысить качество обслуживания, продолжают внедрять клиентоориентированный подход, идеалом которого является фраза «Клиент всегда прав», что на практике означает, что интересы клиента превыше интересов компании и уж тем более превыше личных интересов ее сотрудников. Однако сотрудники компаний не могут взять и утром проснуться клиентоориентированными по команде руководства. Изменения происходят постепенно, порой слишком медленно, чтобы их заметили клиенты. Однако все действия с клиентом фиксируются в протоколе сделки, который к ее окончанию превращается в небольшой том и может стать поводом для «работы над ошибками».

В компании «БЭСТ-Недвижимость» для контроля работы агентов с клиентами ввели систему письменной отчетности по сделкам и проводимому с клиентом общению, в том числе письменные отчеты готовятся и для самих клиентов еженедельно. Однако в компании неожиданно столкнулись с тем, что клиенты не хотят подписывать предоставляемые им отчеты, а между тем это необходимо, чтобы быть уверенными, что отчет передан и клиент в курсе последних предложений риэлтора и его аргументов по различным аспектам проведения сделки.

А вот Ростовская компания «Титул», чтобы обеспечить «спокойствие» покупателей, ввела систему гарантийных обязательств – сертификатов надежности. Клиенту, получившему такой сертификат, компания гарантирует не только оплату защиты права собственности на купленный объект в суде, но и возмещение убытков в случае расторжения сделки в размере полной рыночной стоимости объекта [9].

Предлагаем ввести еще один путь повышения доверия клиентов к работе риэлтерских компаний, который заключается в работе агентств по принципу «открытой» комиссии, когда покупатель знает, сколько денег получил продавец квартиры, а сколько сам агент и, наоборот, когда продавец знает, сколько заплатил покупатель. Это позволит избежать громких скандалов, когда продавец вдруг узнает, что его квартиру продали по баснословной цене, а разницу агент положил в карман (в кассу компании) и, наоборот, покупатель узнает, что, несмотря на то, что агент постоянно ссылался на повышении цены продавцом, ничего подобного не происходило и все «повышение» оказалось в руках у агента (в кассе).

Для дальнейшей активизации рынка жилой недвижимости необходимо расширять и усовершенствовать системы по повышению квалификации риэлторов [2].

В настоящее время отсутствуют государственные стандарты качества риэлтерских услуг и государственные требования по их поддержанию. В 2002 г. в России было отменено обязательное лицензирование риэлтерских услуг. В связи с этим особое значение приобретает система добровольной сертификации качества риэлтерских услуг. Российская гильдия риэлторов (РГР), объединяющая профессионалов рынка недвижимости по всей стране, разработала и зарегистрировала национальный стандарт деятельности по сертификации риэлтерских услуг. Этот стандарт включает в себя обобщенный позитивный опыт риэлторов России за много лет существования РГР. Система добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости была зарегистрирована Госстандартом России Постановлением от 8 февраля 2002 г.

В 2012 г. на общем съезде РГР было принято решение, что для членов гильдии сертификация будет обязательной. На сегодняшний день только Нижегородская область решила на 100 % претворить это решение в жизнь.

Отличие лицензии от сертификата:

Лицензия – документ, разрешающий осуществлять услуги на рынке недвижимости.

Сертификат – документ, подтверждающий квалификацию и надежность агентства недвижимости. Лицензию может получить каждый способный к

бизнесу новичок, а сертификат может получить только достойный профессионал.

Система сертификации риэлтерских услуг сконцентрировала в себе все, что существовало в системе лицензирования риэлтерской деятельности, а именно: обучение, повышение квалификации, профессиональная переподготовка персонала, разработанные учебные программы, страхование профессиональной гражданской ответственности. В основе системы сертификации риэлтерской деятельности заложен национальный стандарт профессиональной деятельности «Социально ответственный бизнес. Риэлтерская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования».

По-нашему мнению, следует ввести Единую Концепцию Сертификации риэлтерских услуг (ЕКСру). ЕКСру будут формировать Управленческий Центр и его региональные представительства, учрежденные в соответствии с правилами, зарегистрированными в Госстандарте России. Схематично Единую Концепцию Сертификации риэлтерских услуг можно представить следующим образом (см. рисунок).

Для получения сертификата агентство недвижимости должно пройти тщательную юридическую проверку внутренней документации и деятельности и системы организации своей деятельности. С этой целью она предоставляет в Орган по сертификации целый пакет документов, в ее офис выезжают эксперты. Риэлтерские фирмы, получившие Сертификат соответствия, имеют право на использование специального знака Единого национального стандарта.

По мнению специалистов, сертифицированные риэлтерские компании получают больше преимуществ на рынке вследствие более высокого качества оказания услуг. Именно высокое обслуживание заставит клиента приходить чаще и покупать у сертифицированной риэлтерской фирмы больше. Согласно исследованию Американской ассоциации менеджмента (American Management Association), постоянные клиенты, которые покупают у фирмы снова и снова, потому что им нравится обслуживание, обеспечивают в среднем 65 % оборота компании.

Исследования показывают, что для многих риэлтерских компаний повышение качества сервиса становится более эффективным инструментом увеличения объема продаж и прибыли, чем маркетинг, продвижение или реклама [4]. По нашему мнению, в агентствах недвижимости, где разработаны продуманные, грамотные стратегии работы с клиентами, это направление деятельности приносит больше чистой прибыли, чем маркетинговые исследования, внедрение новых риэлтерских и финансовых продуктов, широкий ассортимент услуг, продажа в кредит и любые другие стратегии.

Главной особенностью системы сертификации [8] является то, что она является единой и общерегиональной. Единый реестр сертификатов соответствия, реестр аттестованных специалистов по недвижимости (брокеров, агентов), которые прошли обучение и экзаменовались по единым методичкам, единые требования к страхованию профессиональной ответственности. Система сертификации определяет качество риэлтерских услуг и является гарантом соответствия услуги принятым стандартам качества.



Рисунок. Единая концепция и функции Управленческого Центра по сертификации риэлтерской деятельности[1]

Следует подчеркнуть, что помимо системы сертификации, созданной Российской гильдией риэлторов, еще одна система добровольной сертификации, разработанная по инициативе правительства г. Москвы (утв. руководителем СДС КРУ 12.04.2002), показала свою жизнеспособность. На данный момент осуществляются необходимые работы по объединению этих систем в Единую систему добровольной сертификации риэлтерской деятельности.

Если проанализировать деятельность некоммерческого партнерства «Российская гильдия риэлторов» и ряд других некоммерческих объединений, можно сделать вывод, что как раз ни одно из этих учреждений не может являться сертифицирующим органом, так как они заинтересованы в поддержке интересов именно своих участников, т.е. профессиональных участников рынка недвижимости. Следует вспомнить, что система сертификации риэлтерских услуг направлена на максимальное вовлечение количества хозяйствующих субъектов [1].

Считается целесообразным создать Независимый Сертификационный Центр для осуществления процедур сертификации, который бы не был связан ни профессиональными, ни имущественными отношениями с риэлтерскими агентствами. А именно предлагается возложить процедуру сертификации риэлтерской деятельности на органы Госстандарта или НИИ, занимающиеся вопросами недвижимости.

[1] Разработка автора.

Кроме того, считаем необходимым разработать концепцию урегулирования споров внесудебного характера с участием в качестве посредника независимого лица – медиатора (процедуры медиации) – в целях содействия развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений.

Далее следует рассмотреть вид деятельности, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач, т.е. речь идет о стандартизации [3].

В крупных городах, например, в г. Москве известные риэлтерские фирмы уже длительное время выстраивают свою деятельность на основе профессиональных стандартов. Ключевым моментом в стандартизации риэлтерской деятельности выступают стандарты взаимной ответственности и организации совместных сделок. То есть в процессе совершения сделок купли – продажи и при проведении совместных сделок между риэлтерскими организациями эти стандарты призваны регулировать отношения между риэлтерскими компаниями и их клиентами [6].

Существующие стандарты риэлтерской деятельности формировались на основе многолетнего изучения законодательных документов и практической деятельности. Принцип «прецедентного» права – это основа создания вышеуказанных стандартов, представляющие собой результат осмысления недоработок договорной базы риэлтерских фирм. Здесь нашли свое отражение типичные упущения, вызывающие большое число конфликтов с клиентами или с коллегами, также приводившие к срыву запланированных сделок, т.е. стали толчком к созданию и разработке общих письменных правил [1].

Как уже отмечалось ранее, в России разработан Национальный стандарт профессиональной деятельности «Социально ответственный бизнес. Риэлтерская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования», утвержденный решением Национального совета Российской Гильдии Риэлторов от 23.03.2007 г. и введен в действие с 26.03.2007 г. Вышеуказанный стандарт носит добровольный характер для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих брокерские услуги. Одновременно стандарт носит обязательный характер для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, которые владеют сертификатом соответствия, выданного в соответствии с требованиями Стандарта.

Стоит подчеркнуть, что альтернативным вариантом данного документа является стандарт, разработанный Московской Ассоциацией Риэлторов, который является обязательным для фирм – членов Ассоциации (МАР). Ассоциацией (МАР) принято решение о создании Комитета по защите прав потребителей риэлтерских услуг, призванного рассматривать споры между фирмами МАР и физическими лицами при наличии договорных отношений.

Практическим выражением тезиса, декларируемого концепцией развития МАР, что «Московская Ассоциация риэлторов является объединением фирм, стремящихся к созданию основанного на законе рынка недвижимости, надежного и удобного для клиентов», является добровольное принятие фирмами на себя обязательств, регламентируемых «Едиными стандартами профессиональной деятельности для фирм, входящих в МАР». Вопросами стандартизации риэлтерской деятельности занимается Комиссия МАР по организационным вопросам, которая ведет обобщающую работу по созданию пакета стандартных договорных документов, разрабатывает требования к стандартному риэлтерскому офису, обеспечивающему создание на фирме условий для безопасного и комфортного обслуживания клиентов [7].

Вышеперечисленные стандарты регламентируют порядок осуществления сделок с недвижимым имуществом.

По нашему мнению, изложенные стандарты имеют некоторые недостатки, такие как:

1. Отсутствие четкого разграничения задач, выполняемых в процессе совершения сделки брокером, агентом, риэлтором. В связи с этим невозможно отражение фактических взаимоотношений и внутри фирмы, и между клиентом и фирмой.

2. Отсутствие четкого определенного размера имущественной ответственности виновников сложившейся неблагоприятной ситуации (сотрудников риэлтерской компании) перед клиентом; отсутствие определенного размера страхования гражданской ответственности риэлтора, а именно: неизвестен порядок страхования, т.е. могут страховаться отдельные сделки и страховаться вся деятельность, может принимать участие вся компания в погашении убытков, а может весь размер ответственности ложиться на страховщика (франшиза).

3. Отсутствие в стандартах детально прописанных пошаговых действий риэлтора с начала первого контакта с клиентом до окончательного расчета с компанией. Также считается целесообразным ввести четкое определение понятия «маклер» в соответствие с нормами, так как на бирже это понятие имеет совершенно другой смысл.

4. Отсутствие детально прописанного договора, в котором бы были максимально учтены интересы обеих сторон.

5. Отсутствие прописанного порядка досудебного урегулирования споров и порядка действий обеих сторон при подаче рассмотрения дела в суде.

6. Ряд других недостатков.

По нашему мнению, если речь идет о стандарте практики, то он должен иметь более полное рассмотрение всех возможных ситуаций в пошаговом режиме осуществления сделки.

Предлагаем внести в стандарт следующую последовательность пошаговых действий риэлтора при совершении сделки:

1. Дать экспертную оценку продажной цены недвижимости на основе данных мониторинга и опыта в сфере недвижимости.

2. Проинформировать клиента о наличии на рынке объектов; осуществить поиск интересующей клиента недвижимости и предложить ему имеющиеся варианты; привести к результативной сделке, подписав акт осмотра объекта.

3. Собрать необходимые правоустанавливающие и другие документы для выставления на продажу объекта недвижимости.

4. В случае, если будет найден необходимый вариант, то следует установить порядок взаиморасчетов участников сделки.

5. Установить порядок заключения предварительного договора купли – продажи с внесением задатка.

6. Уточнить порядок процедуры регистрации перехода права и передачи объекта до регистрации прав и окончательного расчета или после.

7. Отчитаться перед клиентом об оказании услуги, по всем затратам и передать клиенту документацию.

Необходимо определить основные принципы стандарта оказания риэлтерских услуг, которыми, по нашему мнению, могут быть:

1. Информационная конфиденциальность – ведение переговоров с клиентом в отдельных специализированных аудиториях. Цена сделки, порядок и время расчетов и другие не должны разглашаться.

2. Полное соответствие риэлтерских услуг требованиям письменного договора между клиентом и агентством.

3. Оптимальное исполнение законных требований клиента наряду с деликатным и тактичным поведением.

4. Отсутствие заинтересованности риэлтора в размере суммы сделки, а именно: пропорциональность оплаты риэлтора в зависимости от масштаба и качества выполненной услуги.

5. Полная ответственность риэлтора, определенная договором в отношении подлинности, целостности, секретности и качества выполненных услуг. Обязательное страхование имущественных рисков при потере недвижимости по вине риэлтора.

6. Полная гарантия в отношении клиента со стороны риэлтора рассмотрения возможных споров путем альтернативных форм разрешения правовых конфликтов.

Следует отметить, что современный рынок недвижимости осуществляет свое развитие достаточно быстрыми темпами, следовательно, специалисты в данной области должны иметь очень глубокие познания в области психологии, искусства продаж, управления и др. Необходимо риэлтерским агентствам в регионах присоединиться к обязательной профессиональной подготовке своего персонала. Так как только увеличение профессиональных участников рынка недвижимости позволит, применяя современный опыт, упростить шаблонность работы и получить максимальную прибыль.

Можно заключить, что главными направлениями повышения качества функционирования риэлтерского агентства могут выступать:

– модернизация процедуры обучения персонала риэлтерской компании;

– гарантия повышения мастерства и распространения опыта;

– укоренение материально-технической базы путем использования информационных технологий;

– обязательная стандартизация деятельности риэлтерской компании с учетом разработанных наилучших стандартов;

– обязательная сертификация риэлтерских агентств с целью гарантии единой высококачественной работы риэлторов.

Литература

1. *Арташина, И.А.* Проблемы развития рынка риэлтерских услуг / И.А. Арташина, Е.Л. Ступин // Вестник Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского. – Н. Новгород, 2006. – Вып. 2 (9). – С. 513.

2. *Дубровская, И.А.* Справочник риэлтера / И.А. Дубровская. – М., 2006.

3. *Зубков, В.А.* Стандартизация и техническое нормирование, сертификация и испытание продукции в строительстве / В.А. Зубков, В.Н. Свиридов. – М., 2003.

4. *Морозова, Ж.А.* Риэлтерская организация: бухгалтерский учет и налогообложение / Ж.А. Морозова. – СПб., 2005.

5. Профессиональные стандарты риэлтерской деятельности Российской Гильдии риэлторов. – URL: http://www.rgr.ru/Sertifikaciya/Sertifikaciya/Standard/default.aspx

6. Сертификация риэлтерской деятельности. – URL: www.yarsn.ru

7. www.magr.ru/about/

8. www.rgr.ru

9. www.RWAY.Ru

УДК 330.342.146

Е.Д. Разгулина

Научный руководитель: доктор экономических наук, заместитель директора ИСЭРТ РАН по научной работе Т.В. Ускова

К ВОПРОСУ ОБ ИНВЕСТИРОВАНИИ КОМПАНИЯМИ РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

В статье рассматриваются направления инвестиций компаний в социально-экономическое развитие территорий. Выделена категория «социальные инвестиции» как необходимое условие регионального развития. Дана характеристика социальных инвестиций для современной российской экономики и выявлены негативные тенденции социального инвестирования.