Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«Воронежский государственный архитектурно-строительный университет»

Курсовая работа

на тему: «Функциональная деятельность и организация производства риэлтерской фирмы»

Выполнила:

Сидоренко Е.И.

Студентка 3 курса ИЭФ

Группа Ю – 545

Проверила:

Научный руководитель: Баранова И.В.

Воронеж 2010

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

Глава 1. Характеристика рынка риэлтерских фирм

1.1 Виды риэлтерских фирм и их функциональная деятельность

1.2 Услуги, предоставляемые риэлтерскими фирмами

1.3 Правовые основы риэлтерской деятельности

Глава 2. Организация и структура российской гильдии риэлтеров, поволжской гильдии риэлтеров и риэлтерской фирмы

2.1 Российская гильдия риэлторов, деятельность и структура

2.2Поволжская Гильдия Риэлторов: цели, направления деятельности и структура

2.3 Оптимальная организационная структура риэлтерской фирмы

2.4 Группа компаний «Спектр Недвижимости»: деятельность и структура

2.5 Стили управления риэлтерских фирм. Стиль управления «Александр недвижимость»

2.6 Структура и услуги риэлтерской фирмы «Александр-Недвижимость»

Заключение

Список литературы

**Введение**

Риэлтерские фирмы – это в основном компании, состоящие из нескольких подразделений: отдела вторичного жилья, отдела коммерческой недвижимости, аренды, продажи новостроек, продажи элитного жилья, отдела загородной недвижимости. Конечно, все эти структуры есть только в крупных компаниях. От 70% до 90% от общего числа всех сотрудников составляют агенты по недвижимости. Их работа очень отличается в зависимости от сферы деятельности. В то же время крупные агентства недвижимости проводят жесткую политику, как в отношении клиентов, так и в отношении партеров по сделке.

Риэлтерские фирмы могут заниматься различными видами предпринимательской деятельности, ими могут являться:[5 c.24-25]

- оценка недвижимости;

- организация конкурсов и аукционов по продаже недвижимости;

- проведение различных налоговых консультаций;

- оказание посреднических услуг в сфере операций с недвижимостью;

- сдача в аренду ранее выкупленных объектов коммерческой недвижимости;

- реализация предметов залога недвижимости совместно с банковскими структурами;

- расселение домов, попавших, например, в санитарную зону федеральной автодороги;

- купля-продажа квартир в новостройках и на вторичном рынке жилья, в других домах;

- покупка и продажа частных домов и строений в городах и сельской местности и т. п.

Рассмотрим подробнее организацию и функционирование риэлтерских агентств.

Целями данной работы являются рассмотрение особенностей функционирования и организации риэлтерских фирм.

Задача курсовой работы - рассмотреть основные понятия о риэлтерских компаниях, проанализировать особенности сих функционирования и оказания услуг на рынке недвижимости.

Тема данной курсовой работа является актуальной, так как риэлтерские фирмы являются главным предметом обсуждения в системе все более развивающихся рыночных отношений. Таким образом, особо важно знать особенности функционирования и организацию их деятельности. Степень изученности проблемы – глубокая.

В первой главе рассматриваются основные виды риэлтерских фирм и их функциональная деятельность, услуги, предоставляемые риэлтерскими фирмами, правовые основы риэлтерской деятельности.

Во второй главе рассматриваются организационные структуры риэлтерских фирм, стили управления риэлтерских фирм конкретно на примере «Александр недвижимость».

В данной курсовой используются следующие основные источники:

Учебные пособия таких авторов как: Козырь О.М., Котин В.Н., Куликов А.А., Пугинский Н.Б. и др., журналы: Деловой квартал, Вестник, Дело, Российская юстиция, Экономика и жизнь, Справочник риэлтора, Риэлтор и др.

**Глава 1. Характеристика рынка риэлтерских фирм**

* 1. **Виды риэлтерских фирм и их функциональная деятельность**

В последние годы рынок недвижимости стал активно развиваться. Вместе с тем, уже не первый год на рынке платных услуг осуществляют свою деятельность риэлтерские фирмы. Они появились практически сразу же вместе с возможностью покупать и продавать жилые помещения. Риэлторы работают там, где есть постоянный спрос на покупку или наем жилого помещения. Количество риэлтерских фирм, размах их деятельности в том или ином городе страны полностью регулируются потребностями рынка услуг с жилыми помещениями. В настоящее время в нашей стране широко распространена риэлтерская деятельность, можно говорить о двух типах риэлтерских фирм.[23]

*Первый,* наиболее распространенный вид риэлтерских фирм — это фирмы, оказывающие только посреднические услуги на рынке недвижимости. Это, как правило, небольшая организация, в которой работает около десятка риэлторов (часто бывает даже меньше), занимающихся «подыскиванием» подходящих вариантов для покупки или продажи объектов недвижимого имущества, их обмена, найма. Такие фирмы работают в большинстве городов России и необязательно в крупных городах, они существуют там, где на «достаточном» для фирмы уровне существует спрос на покупку, продажу, обмен, наем жилого помещения.

*Второй* вид риэлтерских фирм «риэлтерскими» в чистом виде не назовешь. Они занимаются не только оказанием посреднических услуг по совершению различных сделок с недвижимым имуществом, но и сами могут участвовать в сделках. Данные фирмы участвуют в строительстве жилых комплексов на долевых началах, инвестируют денежные средства в строительство, скупают жилье. Это довольно крупные фирмы, по численности работающих в них сотрудников их можно отнести к «среднему бизнесу». Как правило, они имеют сложную организацию и структурное подразделение, филиалы, представительства. Такие фирмы можно назвать «смешанными», поскольку, как уже отмечалось, они занимаются не только риэлтерской деятельностью, но и другим бизнесом в сфере недвижимости.

В настоящее время все чаще используется термин «риэлтор», означающий человека, который оказывает посреднические услуги на рынке недвижимого имущества. Сам термин появился в США в 1916 году, когда был зарегистрирован в качестве специального знака для обозначения ассоциации риэлторов. Риэлторы выделялись среди прочих торговцев недвижимого имущества, поскольку занимались исключительно посредническими услугами, сами зачастую не выступали стороной в сделке. Риэлтерские фирмы появились и осуществляли свою деятельность в развитых и развивающихся странах Европы (преимущественно Западной) и Америки. В понятие и содержание деятельности риэлторов в основном входят именно посреднические услуги по купле-продаже, доля других сделок, которые помогают заключать риэлторы с недвижимым имуществом (преимущественно жилым фондом), относительно невелика. В основном, за рубежом риэлторы занимаются именно куплей-продажей.

В нашей же стране рынок имеет совсем другую структуру и, в принципе, существование крупной риэлтерской фирмы, которая занималась бы только тем, что оказывала посреднические услуги по купле-продаже, невозможно. Для успешного развития и получения крупной прибыли риэлтерские фирмы должны и другими способами участвовать в гражданском обороте недвижимого имущества. Поэтому они инвестируют в строительство жилого фонда и могут по договорам уступки прав требования продавать еще не завершенные строительством объекты недвижимого имущества. Риэлторы сами могут покупать недвижимое имущество (жилой фонд) для последующей сдачи его в наем. Риэлторы в нашей стране оказывают не только услуги посредника по купле-продаже, но и по найму жилого помещения.[7 c.128-130]

Можно сказать, что риэлтерскими услугами охвачен в основном вторичный рынок недвижимости. Вторичный рынок — это все последующие перепродажи недвижимого имущества с момента их строительства. В первичный рынок недвижимости входят все сделки с недвижимым имуществом, которые связаны с его строительством, приобретением права собственности на вновь построенный объект недвижимого имущества.

Следует отметить, что в законодательстве под определением «недвижимое имущество» понимаются не только жилые помещения, но и все возможные другие, прочно связанные с землей объекты, которые нельзя перенести на другое место без причинения им ущерба. Поэтому применительно к рассматриваемой нами теме под недвижимым имуществом будем понимать не только жилые помещения, но и другое недвижимое имущество. В настоящее время риэлторы ищут клиентов и контрагентов не только для сделок с жилыми помещениями, но и с нежилыми тоже. Они находят клиентам арендаторов помещений под офисы, магазины, склады, продают гаражи и т. д. Все это значительно отличает наш рынок риэлтерских услуг от того, который существует, например, в странах Евросоюза. Это объясняется уровнем экономического развития нашей страны, поэтому в большинстве регионов России риэлтерские фирмы, чтобы развиваться и существовать, должны заниматься и другими услугами в сфере недвижимости. Конечно, о городе Москве этого сказать нельзя, рынок риэлтерских услуг там находится совсем на другом уровне.[22]

**Риэлтерская деятельность** — осуществляемая на постоянной основе профессиональная деятельность по оказанию другим лицам за вознаграждение услуг при совершении операций с объектами недвижимости, а равно иная коммерческая профессиональная деятельность на рынке недвижимости, это предпринимательская деятельность по оказанию посреднических и информационных услуг при совершении операций с объектами недвижимости, в том числе по приобретению, продаже и обмену объектов недвижимости.

**Риэлтерские услуги** — услуги, оказываемые при осуществлении риэлтерской деятельности.

Профессиональный участник рынка — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий риэлтерскую деятельность на рынке услуг в сфере оборота объектов недвижимости и управления недвижимостью.

Квалифицированный профессиональный участник рынка — профессиональный участник рынка, прошедший в установленном порядке процедуру аккредитации и получивший документ, подтверждающий соответствие его деятельности законодательству РФ, высокое качество оказываемых услуг и профессионализм в осуществлении деятельности.

**1.2 Услуги, предоставляемые риэлтерскими фирмами**

Существуют несколько видов риэлтерской деятельности (отдельные виды услуг риэлторов), в частности: [11c. 250-252]

* деятельность риэлтора в качестве агента или поверенного;
* деятельность риэлтора в качестве брокера;
* деятельность риэлтора в качестве дилера;
* деятельность риэлтора в качестве посредника при заключении сделок с недвижимым имуществом или правами на него между третьими лицами;
* деятельность риэлтора по организации торговли недвижимым имуществом;
* деятельность риэлтора по созданию отдельных объектов недвижимого имущества с целью последующей их продажи, передачи в возмездное пользование;
* деятельность риэлтора по доверительному управлению недвижимым имуществом;
* деятельность риэлтора по предоставлению консультационных услуг, услуг по изучению конъюнктуры рынка, иных возмездных услуг, сопутствующих гражданскому обороту недвижимого имущества.

Риэлтерские фирмы оказывают и ряд других услуг, связанных с недвижимостью, которые непосредственно не связаны с оказанием посреднических услуг по заключению договоров купли-продажи недвижимого имущества. Например, они оказывают услуги по переустройству-перепланировке жилых помещений. Данный вид услуг не касается именно риэлтерских фирм, но если бы риэлторы не занимались такой работой, то фирма просто не смогла бы существовать.

В принципе, клиент может поручить риэлтору, совершить любое действие с его недвижимым имуществом. Риэлтору для этого необходимо получить нотариальную доверенность от клиента. Доверенность может быть выдана сроком на три года. При заверении доверенности, клиент уплачивает нотариусу государственную пошлину.

Можно сказать, что сам термин «риэлтерская фирма» применительно к нашему рынку платных услуг имеет совсем не то значение, которое изначально вкладывалось в это слово при его регистрации в качестве товарного знака в начале 60-х годов. Уровень экономического развития нашей страны неравномерен. В субъектах РФ экономика имеет разнообразную структуру. Наша страна проходит сложный процесс экономического развития, постоянно меняются факторы, влияющие на его структуру. Экономика нашей страны очень долгое время оставалась нестабильной, одни отрасли (нефтедобывающая) значительно опережают в своем развитии другие, что в итоге негативно сказалось на ней. Потому риэлтерские фирмы в одних, экономически более благополучных, регионах имеют совсем другую структуру (оказывают несколько иной перечень услуг), чем те, которые расположены в менее развивающихся. Но, тем не менее, рынок риэлтерских услуг в целом по стране растет и развивается. Хотя его развитие и происходит «рывками» в отдельных регионах страны.[24]

*Таким образом, риэлтерская деятельность* — предпринимательская деятельность на рынке недвижимости, осуществляемая самостоятельными субъектами рынка 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) и правами на него, в том числе брокерская и агентская деятельность по недвижимости, деятельность по управлению недвижимостью, деятельность по привлечению частных инвестиций в создание и развитие недвижимости. Кроме того, это деятельность по оказанию всех прочих услуг, связанных с недвижимым имуществом клиента (перевод жилого помещения в нежилое). В наиболее общем виде всю работу риэлтора можно представить в виде двух групп услуг, оказываемых клиентам: услуги по заключению сделок с недвижимым имуществом; услуги по совершению других действий, порождающие для клиента какие-либо права и обязанности в отношении его имущества, но не связанные с гражданским оборотом данного имущества.

Риэлтор должен быть коммуникабельным, выдержанным и понимающим человеком. Кроме того, его работа связана с оформлением документов, риэлтор сопровождает сделку до ее окончания, т. е. регистрации сделки в регпалате. А значит риэлтор, должен обладать способностью к аналитическому мышлению, внимательностью, четкостью, желательно иметь высшее образование. Весь «документооборот», который проходит через риэлтора, можно подразделить на два основных этапа (стадии). Первый этап — это составление всех возможных договоров, соглашений, заключение других сделок. Все они связаны с основной услугой, которую хочет получить клиент от риэлтора. Второй как раз связан с государственной регистрацией сделки в органе юстиции РФ по регистрации прав и сделок с недвижимым имуществом. Если риэлтор сразу, при первой встрече с клиентом, не сообщает ему о том, до какого момента он будет «сопровождать» клиента, то, скорее всего, вас могут обмануть. Добросовестный риэлтор должен сопровождать сделку с недвижимым имуществом до получения клиентом всех необходимых документов из регистрационной палаты, свидетельствующих о ее государственной регистрации. Именно на этой стадии может возникнуть ряд проблем с государственной регистрацией сделки.[25]

В последнее время на рынке недвижимости появилось огромное количество фирм, занимающихся риэлтерской деятельностью. Такая жесткая и «тесная» конкуренция — один из множества факторов, определяющих и ситуацию, и качество услуг на риэлтерском рынке. «Теснота» оставляет место только для тех, кто работает честно, добросовестно и высокопрофессионально. Конкуренция выгодна потребителю наших услуг: кто пришел на рынок недвижимости всерьез и надолго, тот должен думать о том, как завоевать доверие клиента. Это возможно только при оказании всего комплекса услуг при операциях с недвижимостью. Недаром некоторые агентства берут на себя обязательства провести весь комплекс услуг «под ключ», вплоть до оказания помощи клиенту при переезде с проданной жилплощади на купленную. Хотя понятно, что решающую роль будет играть вовсе не возможность переезда, а уровень качества всего комплекса услуг.

В рамках рассматриваемой нами темы отметим, что государство особо не контролирует деятельность риэлтерских фирм. Для сравнения: еще в 90-е годы прошлого столетия риэлтерская деятельность подлежала лицензированию, сейчас этого нет. Но это вовсе не означает, что государство отказалось от функций контроля за деятельностью риэлтерских фирм.[3 c.43]

**1.3 Правовые основы риэлтерской деятельности**

В настоящее время правовое регулирование риэлтерской деятельности, помимо ГК РФ, осуществляется на уровне правовых актов Правительства РФ и нормативных актов органов исполнительной власти субъектов РФ. Субъекты РФ принимают нормативные правовые акты в соответствии с основами конституционного строя РФ.

Отсутствие федерального закона, регулирующего деятельность риэлторов, объективно усложняет практику осуществления риэлтерской деятельности, создает необоснованные сложности не только для самих риэлторов, но и для потребителей их услуг. Установление единства в правовом регулировании риэлтерской деятельности на всей территории РФ - основная задача законодателей в данной сфере правоотношений. Закон необходим для законодательного обеспечения развития рынка риэлтерских услуг в РФ.[18 c.12]

В силу отсутствия федерального законодательства для предприятий и предпринимателей, работающих в сфере недвижимости, практически единственным нормативным актом, регулирующим их правовое положение, является Положение о лицензировании риэлтерской деятельности,

Постановлением Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации от 14 мая 1998 г. N 2441-II ГД был принят в первом чтении проект федерального закона "О риэлтерской деятельности в Российской Федерации"[17], но до настоящего момента нет закона, регулирующего данный вид деятельности. Главной концептуальной идеей при разработке данного закона должна быть выбрана идея регулирования отношений, возникающих в связи с предоставлением риэлтерских услуг, с позиции их потребителей. Большинство услуг, предоставляемых риэлторами, имеет особое значение по причине их непосредственной связи с переходом прав на недвижимое имущество. Именно по этим соображениям в закон должны быть включены нормы об особенностях защиты прав потребителей риэлтерских услуг. При основном акценте внимания на защиту прав потребителей, тем не менее, должны приниматься во внимание и требования риэлторов, большая часть которых относится к их взаимоотношениям с различными органами исполнительной власти, иными государственными организациями и учреждениями. В данном случае речь идет о необходимости снабжения риэлторов точной информацией об объектах сделок и о заинтересованных в таких объектах лицах. Необходимо специально выделить нормы, устанавливающие информационное обеспечение риэлтерской деятельности, осуществляемое по их запросам должностными лицами органов управления на местах. Наличие у риэлтора максимально полной информации о недвижимом имуществе, о наличии прав третьих лиц на такие объекты способствует не только развитию риэлтерского бизнеса, но также и защите интересов клиентов, поскольку последние, безусловно, вправе получить от риэлтора такую информацию. Не говоря уже о том, что именно информация об объектах является основной причиной, по которой гражданам и юридическим лицам целесообразно обращаться именно к риэлторам за получением их услуг, но не заниматься заключением и исполнением сделок с недвижимостью самостоятельно, на свой страх и риск.[22]

Закон "О риэлтерской деятельности в Российской Федерации" должен обеспечить унификацию подходов к ее законодательному регулированию на всей территории РФ, сбалансированное развитие первичного и вторичного рынков недвижимости, сделать оптимальным взаимодействие всех профессиональных участников рынка и обеспечить наиболее эффективное управление объектами недвижимости.

Участниками риэлтерской деятельности признаются, с одной стороны, юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие риэлтерскую деятельность (риэлтерские фирмы, риэлторы), а с другой - потребители их услуг (клиенты).

Риэлтерской фирмой признается юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, созданное и действующее на основании российского законодательства, в учредительных документах которого в качестве основной коммерческой деятельности признана риэлтерская деятельность.

Брокер по недвижимости - физическое лицо, возглавляющее риэлтерскую фирму или являющееся заместителем руководителя или начальником отдела операций с недвижимостью риэлтерской фирмы, или индивидуальный предприниматель, имеющий специальное образование и осуществляющий следующие операции с объектами недвижимости:

1) все операции, которые совершает агент по недвижимости;

2) объяснение заказчику юридических особенностей заключаемых договоров;

3) ведение переговоров и подписание договоров по листингу, продаже, покупке, аренде, обмену или лизингу (сублизингу) объектов недвижимости;

4) получение аванса, задатка, комиссионных или гонорара по условиям договора по операциям с объектом недвижимости;

5) осуществление рекламы своей деятельности;

6) хранение и несение ответственности за сохранность документов, подтверждающих права собственности владельца недвижимости, при заключении эксклюзивных договоров продажи объектов недвижимости.

Это человек, непосредственно работающий с клиентами и заключающий с ними от имени юридического лица или в качестве индивидуального предпринимателя договора по осуществлению гражданских сделок с недвижимым имуществом.

Дилер по недвижимости - предприниматель на рынке недвижимости, деятельность которого состоит в покупке, преобразовании или владении недвижимостью с целью продажи или получения прибыли от ее использования.[5 c.19]

**Глава 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И СТРУКТУРА Российской Гильдии риэлторов, Поволжской Гильдии риэлторов и риЭЛТОРСКОЙ ФИРМЫ**

**2.1 Российская гильдия риэлторов: деятельность и структура**

Для защиты своих профессиональных интересов, повышения профессионального уровня риэлторов и качества оказываемых ими услуг, оказания содействия государственным органам в развитии риэлтерской деятельности и рынка недвижимости риэлторы могут учреждать общественные (некоммерческие) профессиональные организации.

Идея образования Российской гильдии риэлторов (далее РГР) появилась в 1992 г., поскольку в то время возникла острая необходимость определить "правила игры" на рынке недвижимости и профессионалы были заинтересованы в том, чтобы эти правила отвечали их потребностям. Таким образом, инициатива создания РГР пошла "снизу".

Прошло уже 15 лет с момента создания общественного объединения профессиональных участников рынка недвижимости РГР, за эти годы рынок недвижимости России качественно изменился. Этот путь вместе с рынком прошла и Гильдия. Современные экономические условия определяют другие направления развития риэлтерской деятельности. За этот период РГР превратилась в крупнейшую российскую некоммерческую организацию, объединяющую около 800 юридических лиц из 60 регионов России.

Первоначально РГР задумывалась как объединение юридических лиц, способствующее решению конкретных задач по организации деятельности рынка недвижимого имущества в условиях правового вакуума и отсутствия четких правил игры для его профессиональных участников. Вместе с развитием рынка недвижимости в России, увеличением числа его профессиональных участников и накоплением ими профессионального опыта РГР развивалась, крепла и расширяла сферы своего влияния. Постепенно происходило уточнение и переосмысление целей и задач, стоящих перед объединением. В итоге РГР превратилась в серьезную некоммерческую организацию, которая решает уже не мелкие тактические проблемы рынка недвижимости конкретного региона, а серьезные стратегические задачи развития этого рынка в масштабах России и с мнением и рекомендациями которой уже нельзя не считаться. Успешному развитию РГР способствовал правильный выбор ее функций; задачей организации было создание в России цивилизованного рынка недвижимости на основе принятой четкой законодательной базы, создание и развитие негосударственных правовых и экономических механизмов регулирования этого рынка, разработка и внедрение в практику системы стандартов профессиональной деятельности для его участников. В своей деятельности РГР эффективно взаимодействует и ведет конструктивный диалог с исполнительными и законодательными органами государственной власти как федерального, так и местного уровня по созданию максимально благоприятных условий для эффективного и динамичного развития рынка недвижимости.

В РГР созданы комитеты по различным направлениям профессиональной деятельности, а именно: по брокерской и агентской деятельности; по девелопменту и инвестициям в недвижимость; по страхованию рисков на рынке недвижимости; по ценным бумагам и ипотечному кредитованию; по строительству, по управлению недвижимостью; по оценке и т.д.[12]

РГР отличается четкой и открытой структурой управления, гласностью и коллегиальностью в принятии решений при активном взаимодействии с органами исполнительной и законодательной власти всех уровней. Деятельность организации направлена на поддержку развития рынка недвижимости в целом и этого вида бизнеса в частности, РГР оказывает всестороннюю поддержку своим членам.

РГР также включается в структуру международного рынка недвижимости. За прошедшие годы удалось многого добиться в этом направлении. В 1994 г. РГР была принята основным членом в Международную федерацию недвижимости (FIABCI) и стала одним из учредителей российского отделения FIABCI. Принятие РГР в самую авторитетную международную организацию профессиональных участников рынка недвижимости означало признание российского рынка недвижимости составной частью общемирового рынка недвижимости. Подписан также договор о сотрудничестве с Восточно-европейским фондом недвижимости (ВЕФН). При поддержке ВЕФН и Агентства международного развития США (FIABCI) РГР организует международные конференции и семинары с приглашением представителей компаний - членов РГР. В сентябре 1994 г. было подписано генеральное соглашение с Ассоциацией нидерландских маклеров, направленное на интеграцию рынков недвижимости, обмен информацией по законодательству и налогообложению, установление бизнес-контактов между членами профессиональных организаций. В сентябре 1995 г. аналогичное соглашение было подписано с Ассоциацией испанских агентов недвижимости.

Налажен постоянный информационный обмен, обмен новейшими технологиями с Ассоциацией риэлторов города Майами, Национальной ассоциацией риэлторов (НАР) США, с которой в ноябре 1996 г. подписано двустороннее соглашение. В соответствии с соглашением между РГР и НАР российские риэлторы могут учиться на курсах, организованных НАР, с последующим присвоением степени "сертифицированный специалист по международной недвижимости" (CIPS). Риэлторы, получившие эту степень, признаются во всем мире профессионалами в данной сфере.

РГР уделяет большое внимание развитию сотрудничества между участниками рынка недвижимости в российских регионах. Проводятся региональные семинары с участием американских специалистов.

Кроме того, Гильдией установлены тесные взаимоотношения с риэлтерскими агентствами Австрии, Италии, Германии, Канады, Кипра, Франции, Великобритании, Болгарии, Чехии, Словакии, Венгрии, Польши.

Интенсивная международная деятельность РГР позволила ей успешно интегрироваться в международное сообщество профессионалов рынка недвижимости.[12]

В настоящий момент РГР стала саморегулируемой организацией профессиональных участников рынка недвижимого имущества России, обеспечивающей условия профессиональной деятельности участников этого рынка, соблюдение стандартов профессиональной деятельности своих членов, защиту интересов собственников недвижимого имущества и потребителей услуг профессиональных участников этого рынка, являющихся членами РГР, установление правил и стандартов проведения операций на рынке недвижимого имущества, обеспечивающих эффективную деятельность всех участников рынка.

Развитие в России цивилизованного рынка недвижимости невозможно без создания единых стандартов образования, профессиональной подготовки и переподготовки кадров для работы на рынке недвижимости. И в этом направлении РГР ведет свою работу. РГР накоплен большой опыт сотрудничества и взаимодействия с государственными учреждениями по разработке учебных программ и планов подготовки специалистов для работы на рынке недвижимого имущества, по осуществлению подготовки должностных лиц и персонала организаций, осуществляющих профессиональную деятельность на этом рынке, по определению квалификации указанных лиц и выдаче им квалификационных аттестатов.

Рассмотрим структуру РГР. Высшим должностным лицом, возглавляющим органы управления, является Президент. Он выполняет, прежде всего, представительские функции. На него также возложена обязанность осуществлять планирование и общее руководство деятельностью РГР и Исполнительной дирекцией. Президент избирается съездом. При Президенте постоянно действует консультационный орган, обеспечивающий преемственность президентской формы управления, - Правление. В состав Правления входят: действующий Президент, экс-президент, президент-элект (будущий), руководитель комитета по кадровому и стратегическому планированию, руководитель Исполнительной дирекции. Все члены Правления по статусу являются вице-президентами РГР. Заседания Правления проводятся не реже 1 раза в месяц.

Высшим законодательным органом является Общее собрание (Съезд), которое правомочно принимать решения по любым вопросам деятельности и собирается не реже одного раза в год. Высший орган управления в период между съездами - Национальный совет - принимает решения по всем вопросам, кроме отнесенных к компетенции съезда, и избирается съездом из числа действительных членов, созывается не реже чем 1 раз в 6 месяцев.

Орган, осуществляющий контроль за финансовой и хозяйственной деятельностью, - ревизионная комиссия.

Текущую политику, планирование и контроль деятельности профессиональных комитетов осуществляет Совет оперативного руководства и планирования. В состав Совета входят вице-президенты, руководители профессиональных комитетов, делегированные члены Национального совета. Заседания проводятся не реже 2 раз в квартал.

Консультационным органом Совета оперативного руководства и планирования, формирующим позицию РГР по стратегическим вопросам, выступает Экспертный совет. Этот совет осуществляет экспертную оценку и готовит заключения по проектам, выносимым для рассмотрения на Национальный совет и Совет оперативного руководства и планирования. Экспертный совет состоит из высококвалифицированных специалистов в различных областях деятельности. Заседания проводятся по мере необходимости. [12]

Руководитель Исполнительной дирекции РГР, осуществляющий руководство текущей деятельностью, координирующий работу советов и комитетов, - исполнительный вице-президент, который утверждается Национальным советом по представлению президента РГР.

Обеспечивает функционирование РГР, координирует работу профессиональных комитетов и оказывает услуги членам по различным направлениям Исполнительная дирекция.

При РГР созданы профессиональные комитеты - консультативные органы по вопросам профессиональной деятельности членов РГР. Руководители комитетов являются членами Совета оперативного руководства и планирования. Заседания проходят по мере необходимости.

РГР способна и давно готова взять на себя определенные функции по участию в управлении рынком недвижимого имущества и по его развитию, которые государство готово ей делегировать.

Регионы идут по пути создания собственных профессиональных организаций риэлторов, а также подразделений РГР, что, несомненно, способствует повышению уровня услуг, оказываемых риэлторами. По прошествии более чем десятилетнего срока работы рынка недвижимости на нем сформировался определенный круг компаний, имеющих хорошую репутацию и отвечающих за работу своих специалистов. Большинство из них объединились в профессиональные гильдии, в Москве - это Московская ассоциация-гильдия риэлторов (МАГР). В компаниях члены объединений подчиняются общим законам о профессиональной этике, стараются бороться с нарушениями на рынке недвижимости.[12]

**2.2 поволжская гильдия риэлторов: цели, направления деятельности и структура**

Поволжская гильдия риэлторов (далее ПГР) учреждена в ноябре 1994 г., зарегистрирована в городской администрации 5-го апреля 1995 г. Учредителями ПГР являются 11 фирм Самары. Официальным днем рождения считается 8 июня 1995г.

По состоянию на 1.06.2007 г. в составе ПГР 47 организаций, из которых одна является базовым учебным центром - Международный институт рынка, и Самарское отделение РОО, объединяющее 49 независимых оценщиков, действительных членов РОО

Одним из главных направлений развития рынка недвижимости является организация единого информационного пространства и создание базы данных объектов недвижимости Самарского региона. С этой целью при ПГР создан информационный центр, разработана программа по созданию информационной базы объектов недвижимости.

ПГР является учредителем единственного в Самаре специализированного информационно-аналитического обозрения "Новости рынка недвижимости", в котором еженедельно можно ознакомиться с предложениями рынка недвижимости Самарской губернии. Газета "Новости рынка недвижимости" создана в 1996 г. при содействии НП ПГР и занимает достойное место среди других газет в регионе. [13]

Поволжская Гильдия Риэлторов имеет соглашение о сотрудничестве с Комитетом по управлению имуществом Самарской области, фондом имущества Самарской области, областным отделом юстиции, администрацией Самары, Фондом "Международный институт города" г. Москва.

**Целями ПГР являются:**

* Формирование высокопрофессионального развитого рынка недвижимости,
* утверждение высоких норм деловой этики;
* создание благоприятных условий для развития собственности в сфере недвижимости;
* утверждение этических и правовых норм в рамках законов России и международных требований на рынке недвижимости;
* защита прав и интересов потребителей риэлтерских услуг и самих риэлторов;
* представление интересов фирм-членов ПГР в органах исполнительной и законодательной власти.

**Основные направления деятельности ПГР:**

* Участие в образовательных программах по курсу "Риэлтерская деятельность".
* Аттестация агентов риэлтерских фирм совместно с "Международным институтом рынка".
* Организация и проведение семинаров по повышению квалификации специалистов сферы недвижимости.
* Участие в работе и мероприятиях, проводимых "Российской Гильдией Риэлторов".
* Организация информационного обмена между риэлтерскими фирмами.
* Организация и проведение выставок недвижимости с целью обмена опытом между риэлтерскими, строительными, информационными, страховыми компаниями, деятельность которых непосредственно связана с рынком недвижимости, проведения разъяснительной работы среди населения.
* Инициативная подготовка и участие в экспертизе нормативных актов и документов, регламентирующих развитие рынка недвижимости; изучение и прогнозирование рынка недвижимости; проведение научно-практических семинаров, выставок с целью научного обеспечения формирования развитого рынка недвижимости.
* Сертификация риэлтерских услуг.

При ПГР активно работает комитет по защите прав потребителей риэлторских услуг.[13]

**Структуру ПГР можно представить в виде следующей схемы:**

Схема 2.2.1. Структура Поволжской гильдии риэлторов

Из данной схемы видно, что президент имеет в подчинении двух вице – президентов. Это связано с наличием в Самарской области двух крупных городов - Самара и Тольятти. В ПГР существует ряд комитетов: юридический, который решает все юридические вопросы, связанные например с заключением сделок; комитет по развитию, который занимается развитием отрасли в Самарской области; Комитет по защите прав потребителей, которая решает спорные вопросы, занимается поддержкой потребителей и комитет по связям с общественностью (например, через СМИ).

**2.3 Оптимальная организационная структура риэлтерской фирмы**

Риэлтерские компании имеют максимально простую организационную структуру в форме головного офиса и дополнительных региональных офисов, то не несет организационные факторы риска и несущественно влияет на деятельность компаний. Для риэлтерских компаний более значимым являются отраслевые факторы риска и операционные риски.

В состав Инком-недвижимости входят 31 офис в Москве и региональные представительства в Красноярске, Алма-Ате, Кирове. У Пересвет-инвеста есть центральный офис в Москве и 4 отделения.[24]

От стройности и логичности структуры зависит как скорость, так и качество работы организации. Если каждый человек в компании находится «на своем месте» и знает свои должностные обязанности, если существуют правила взаимодействия отделов друг с другом, то деятельность компании будет напоминать отлаженный механизм, работающий с максимальным результатом и минимальными издержками.

*Правильная организационная структура* – один из ключевых факторов успеха любого бизнеса. И наоборот, отсутствие четкого распределения зон ответственности и конкретных функций между сотрудниками, как правило, делает бессмысленными любые усилия по развитию бизнеса.[18]

*Ролевая логистика.*

Поведение отдельных сотрудников и групп в агентстве — организационное поведение формируется многими сторонами организации: структурой, руководящим стилем ключевых менеджеров, людьми, информацией, системой поощрения и контроля и т.д. Все это создается руководством в течение времени для стимулирования и усиления навыков, подходов и поведения необходимого компании для успеха в своей рыночной нише.

Со временем конкурентная среда агентства недвижимости меняется, требуются новые подходы, навыки и поведение. Устаревшая структура, системы, правила и практика стимулируют поведение, которое больше не является функциональным. Организация не соответствует новым конкурентным реалиям. Формулируя свою новую стратегию компании необходимо перестроить саму себя для того, чтобы новые подходы и поведения, требуемые для внедрения стратегии, поощрялись и воплощались в жизнь.

Успешное внедрение бизнес-стратегии требует от руководителя агентства недвижимости и его команды определить возможности для получения конкурентного преимущества на рынке и создать организацию, которая будет способна реализовать эти возможности.[4 c.202-204]

Организация в целом должна быть в состоянии координировать усилия отдельных сотрудников и групп в том направлении, которое позволит определить потребности рынка и затем ответить как единое целое. Приведение организации в соответствии со стратегией представляется обманчиво простым. Однако эта задача требует систематического, объективного и тщательного подхода, который могут обеспечить опытные консультанты, при активном участии рабочих групп клиента и поддержке руководства.

Цели, которые ставит перед бизнесом собственник, являются отправной точкой для разработки стратегии развития.

В стратегии выбираются виды деятельности, рынки и формулируются те ключевые конкурентные преимущества, за счет которых компания должна добиться успеха. Важно понимать, что стратегия может быть успешно реализована только тогда, когда ее понимают сотрудники компании. Описывая стратегию в более или менее упорядоченной форме, мы повышаем вероятность ее успешной реализации.

Определив и формализовав стратегию, можно перейти к созданию модели бизнес-процессов компании. То есть определить ту деятельность, которую компания должна осуществлять для реализации стратегии и достижения поставленных целей. [2 c.200]

Основной вопрос в организационном проектировании - это регламентирующие документы, функционал и взаимодействие в компании.

Большое значение для эффективного управления имеет внутрифирменный анализ производственной и финансовой деятельности предприятия. Особенно следует обратить внимание на профессиональные знания и квалификацию персонала, его отношение к работе, текучесть; технологические процессы; состояние маркетинга. Внутрифирменный анализ позволит выявить сильные и слабые стороны самой фирмы.[12]

Учет планирования и финансового анализа риэлтерской деятельности можно рассматривать в двух позициях: это собственно риэлтерская деятельность, т.е. деятельность по оказанию услуг и инвестиционная деятельность риэлтерского предприятия. Сегодня говорим об услугах.Риэлтерский бизнес, как правило, требует не очень больших оборотных средств и не очень высоких инвестиций изначально, чтобы закупать какое-либо оборудование, выкупать офисы, потому что очень часто риэлтерские предприятия арендуют офисные помещения. И новые риэлтерские предприятия растут, как грибы. Но оборотные средства требуются для поддержки текущей ликвидности. Известно, что разные бывают месяцы по качеству, так слабыми с точки зрения выручки являются январь и май месяцы. Например, в эти месяцы у некоторых компаний иногда возникают локальные убытки, т.к. аренду платить надо всегда, зарплату сотрудникам надо платить всегда, независимо оттого, что там происходит на рынке. А вот выручка поступает в разных объемах и соответственно оборотные средства нужны для того, чтобы поддержать текущую ликвидность бизнеса. И в этом смысле риэлтерскую деятельность по оказанию услуг можно рассматривать как деятельность процессную, т.е. регулярный бизнес с временными этапами.

Каждый директор агентства недвижимости понимает, что требуются обязательные финансовые резервы для постоянных затрат будущего периода, но не всегда их имеет, чем тормозит развитие своей компании.[13 c.15]

Кроме доходов от услуг, величины переменной, риэлтерское предприятие имеет обязательные расходы, причем постоянные, такие как: уплата налогов, аренда офиса, эксплуатационные расходы по содержанию офиса, услуги связи, расходы на производственные нужды (канцтовары, хозяйственные нужды, обслуживание оргтехники), транспортные расходы, текущая реклама и рекламная продукция, социальный пакет (дни рождения, материальная помощь, оплата отпускных), обязательная заработная плата.

**2.4 Группа компаний «Спектр недвижимости»: деятельность и структура**

Группа компаний «Спектр недвижимости» является лидером строительного сектора г. Самары и представляет собой компанию полного инвестиционно - строительного цикла. Производственный цикл осуществляется на 4-х строительных площадках в г. Самаре и 2-х производственных базах в г. Самаре (цех металлоконструкций , ремонтное подразделение , гараж и т.д. ) , г. Бугуруслан (цех оконных конструкций).

С 1996 года агентство является членом некоммерческих партнерств "Российская Гильдия Риэлторов" и "Поволжская Гильдия Риэлторов".

Компания обладает высоким уровнем механизации. Собственное крановое хозяйство – 10 единиц (включая краны для высотного строительства – до 75м), бетононасосы, стрелы для подачи бетона (на высоту до 100м) , опалубки , бетоновозы-миксеры на базе а\м Камаз , погрузчики и т.д., все необходимое для ведения строительства по современным монолитно-каркасным технологиям.

Количество работающих на сегодняшний день достигает 500 человек (15% от работающих- ИТР , остальные представители рабочих специальностей : механизаторы , водители , слесари , столяра , бетонщики , каменщики , стропольщики и т.д.).

Объем строительства находящегося в работе –превышает 150 000 кв. м. (10 жилых зданий (эт- до 25 этажей) , здание больницы , 2 офисных здания).

Объем вводимого жилья в 2008 г достигает 60 000 кв. м. (5 жилых зданий , здание больницы , 1 офисное здание) (20% от вводимого в г. Самаре в 2008 г.).

Объем внутреннего валового продукта производимого компанией в год превышает Один миллиард рублей ( до 100 000 000 рублей в месяц).

Компания является участником Национального Проекта «Доступное жилье гражданам России» неоднократно награждалась грамотами на различных уровнях, включая федеральный. Компания участвует в программах «обеспечение жильем военнослужущих» , «Сотрудников МЧС» , подписаны гос. контракты по обеспечению жильем сотрудников правоохранительных органов и органов юстиции, детей-сирот , отселение ветхого жилья и еще ряда социально важных программ.

Структура «Спектра недвижимости». Задачи подразделений. В 2000 году произошла реорганизация внутренней структуры «Спектр недвижимости». Сегодня – это группа компаний, в состав которой входит несколько юридических лиц:

* строительная компания
* инвестиционная группа
* риэлтерское агентство.

Для реализации стоящих перед ними задач созданы и успешно функционируют:

* правовой департамент
* финансовый департамент
* аналитический департамент
* департамент маркетинга и рекламы
* пресс-служба
* PR-служба.

Преимущество именно такой структуры при работе на первичном рынке заключается в том, что все подразделения, не дублируя действий друг друга, в полной мере реализуют заложенные в них возможности: инвестиционная группа, сотрудничающая с ведущими застройщиками, банками и финансовыми институтами Самары, разрабатывает технологии привлечения инвестиций в строительство, выкупает права на строящиеся в доме квартиры; риэлтерское агентство осуществляет их продажу мелким инвесторам; аналитический департамент проводит постоянный мониторинг цен на рынке недвижимости, составляет прогнозы изменения этих цен, что позволяет давать компетентные консультации заказчикам и коллегам, планировать деятельность всей структуры в целом; прочие службы на протяжении всего периода строительства дома выполняют финансовую, юридическую и информационную поддержку. Например, пресс-служба и PR – служба работают над подготовкой материалов для печати в СМИ города и над продвижением строящихся объектов.[14]

Надо сказать, «Спектр недвижимости» традиционно занимает активную позицию в формировании механизмов развития рынка недвижимости в регионе, поэтому основными задачами пресс-службы являются: правильная ориентация населения на рынке недвижимости, улучшение имиджа риэлтерских организаций, защита граждан от потенциального риска, который всегда присутствует на этом рынке. Просветительская деятельность «Спектра недвижимости», которой компания занимается через СМИ, тесно переплетается с участием в общественной жизни города. «Спектр недвижимости» принимает активное участие в подготовке и проведении культурных праздников и мероприятий, проводимых администрацией города и области, а также ГИБДД (поддержка конкурса «Безопасное колесо»), оказывает помощь различным общественным и культурным организациям (является генеральным спонсором театра «Камерная сцена»), осуществляет постоянную поддержку ДЮСША № 8.[14]

**2.5 Стили управления риэлтерских фирм. Стиль управления «Александр недвижимость»**

К достижению указанной цели ведет и высокое качество услуг, и обеспечение благоприятных условий работы для сотрудников, и, наконец, достижение такого уровня рентабельности, который позволяет не только поддерживать существующий уровень организации, но и осуществлять развитие последней.

Структура организации определяется той стратегией достижения эффективности, которую избрало руководство. Эта стратегия в первую очередь, основана на стиле руководства, принятом в организации и целевой аудитории, на которую рассчитаны ее услуги.

*Стили управления организацией и Агентство недвижимости.*Разумеется, основа любой организации, в том числе и Агентства недвижимости, это люди. От того, какой стиль управления используется руководящим составом (менеджеры, начальники департаментов, директора) в огромной степени зависит структура организации. *Существует несколько стилей управления персоналом. [18c.12]*

Основные из них: авторитарный, демократический, попустительский.

* *Авторитарный стиль управления*.

Авторитарный стиль управления предполагает жесткое детерминирование всех управленческих и технологических процессов. Как правило, руководство не слишком заинтересовано в профессиональном росте сотрудника. Действительно, чем выше его квалификация, тем больше у него «претензий» и тем сложнее общаться с ним «в приказном порядке». Человек в подобной организации чувствует себя лишь «винтиком», который всегда могут выбросить, если сочтут, что он отслужил свой срок.

Если речь идет об Агентстве недвижимости, то авторитарный стиль может проявляется через искусственное навязывание «одинаковых правил для всех». Структура «авторитарного» Агентства обычно избыточна, ведь тотальный контроль требует поддержки на уровне обеспечивающих служб и подразделений.

* *Демократический стиль управления.*

Демократический стиль управления предполагает наличие инвариантных подходов и методов решения различных задач. Человек в организации, исповедующей подобный подход, ощущает свою ценность для организации. Как правило, руководство заинтересовано в профессиональном росте сотрудника и всячески его поддерживает через обучающие и тренинговые программы.

Для Агентства недвижимости с демократическим стилем управления характерны: индивидуальный подход к сотрудникам, предоставление множественных средств поддержки профессиональной деятельности (организационные ресурсы, предназначенные для получения информации, юридическая поддержка и др.). В отличие от Агентства с авторитарным стилем управления, сотруднику не навязывается тот или иной путь решения поставленной перед ним задачи. Он может сам выбрать тот путь, который с его точки зрения оптимален, и следовать ему, неся свою меру ответственности. (Отметим, что именно «мера ответственности» отличает демократический стиль управления от «попустительского», при котором дела компании пущены на самотек.)

* *Попустительский стиль управления.*

Попустительский стиль управления может быть назван «стилем управления» лишь условно. Дела компании пущены на самотек. Задачи и цели структурированы слабо. Сотрудники предоставлены сами себе. Другими словами, попустительский стиль характеризуется предоставлением свободы действий без достаточной обеспечивающей поддержки и управленческого воздействия.

Агентство недвижимости с попустительским стилем управления – это фирма, у которой нет долговременных перспектив на рынке. Мало того, что работать в подобном агентстве не слишком комфортно (информация не предоставляется, обеспечивающих подразделений нет), но еще и достаточно опасно. Дело в том, что в случае возникновения внештатных ситуаций при проведении сделки, с большой долей вероятности вся ответственность за разрешение ситуации ляжет на Агента (либо Менеджера), а фирма уйдет от ответственности.

*Стиль управления ООО «Александр-Недвижимость».*

Компания «Александр-Недвижимость» использует демократический стиль управления. «Александр-Недвижимость» предоставляет множество возможностей своим сотрудникам и предполагает, что в зависимости от квалификации и предпочтений будут выбраны те или иные из них. Компания разделяет меру ответственности со своими сотрудниками. Это означает, что исполнитель несет ответственность только за тот объем работы, который оговорен в двустороннем договоре между ним и компанией. В спорных вопросах (например, когда клиент отказался от сделки, а компания вложила собственные средства), ООО «Александр-Недвижимость» разделяет ответственность с агентом в равных долях, причем погашение задолженности агента может быть частично или полностью осуществлено с ближайшей сделки, проведенной данным агентом.

ООО "Александр-Недвижимость" предоставляет своим сотрудникам и их клиентам услуги Эскро-службы, службы оформления документов и регистрации. Каждая из этих служб оказывает услуги на высоком профессиональном уровне. Однако, "Александр-Недвижимость" не связывает своих сотрудников и клиентов обязательствами безальтернативного использования этих услуг при проведении сделки. Имеется необходимость и желание - используйте опыт и знания профессионалов, есть возможность использовать собственные знания - никто не ограничит вашу инициативу в ущерб вашим интересам.[14 c.6]

Таким образом структура компании сильно зависит от того стиля управления, который в ней принят.

Другой важнейший фактор – спектр услуг, который оказывает компания и та рыночная ниша, которую она хотела бы занять.

риэлтерское агентство услуга

**2.6 Структура и услуги риэлтерской фирмы «Александр-Недвижимость»**

Рынок недвижимости можно разделить по следующим категориям: «Долевое строительство» или «Первичное жилье», «Вторичное жилье», «Коммерческая недвижимость», «Загородная недвижимость», «Аренда жилой недвижимости».[25]

В структуре универсального Агентства недвижимости должна прослеживаться специализация по выбранным сегментам рынка. Вовсе не обязательно, чтобы компания охватывала все сегменты (все зависит от выбранной стратегии, управленческих и финансовых ресурсов компании - имеются успешные компании, специализирующиеся только на каком-то одном сегменте.), но совершенно необходимо, чтобы по каждому из выбранных сегментов работали выделенные, специализированные отделы.

Эклектика на сегодняшний день принесет мало пользы – слишком динамичен, слишком непредсказуем рынок недвижимости. Для того чтобы добиться успеха, требуется командная работа. Время одиночек, увы, миновало. Мониторинг законодательства, взаимодействие с государственными структурами, регулярное проведение маркетинговых акций, работа с персоналом – все это требует работы целых отделов, или, по крайней мере - отдельных специалистов.

ООО «Александр-Недвижимость» позиционируется на рынке, как универсальная компания. Она предоставляет полный спектр услуг, причем работает с объектами различных ценовых категорий – от недорогих объектов до эксклюзивной и дорогой недвижимости. Компания на сегодняшний день охватывает практически все сегменты рынка и имеет специализированные отделы и департаменты.

“Департамент городской недвижимости”, “Департамент загородной недвижимости”, “Отдел долевого строительства”, “Отдел коммерческой недвижимости”, секция «Аренды недвижимости» - таков перечень подразделений компании, имеющих непосредственное отношение к клиентам.

Все департаменты возглавляются директорами департаментов и разбиты на менеджерские группы. Группа возглавляется одним или двумя менеджерами, которые осуществляют руководство работой агентов. Обычно, группа включает в себя около 20 агентов, хотя есть отклонения, как в большую, так и в меньшую сторону.

Отделы возглавляются начальниками отделов. В составе отделов работают команды специалистов, имеющих статус менеджеров.

В рамках каждого из подразделений реализованы обучающие программы, направленные на развитие профессионализма сотрудников.

«Обеспечивающие» подразделения Агентства недвижимости.

В структуру Агентства недвижимости должны обязательно входить подразделения, обеспечивающие помощь в проведении сделок, либо обеспечивающие "внешние" потребности компании (бухгалтерия, топ-менеджмент, служба безопасности). Таковыми подразделениями могут быть: "Эскро-служба", "Техническая служба", занимающаяся поддержкой оргтехники и компьютеров, "Юридическая служба", "Служба работы с персоналом", "Служба формирования рекламы и обработки информации".

Очень важно найти оптимальную структуру поддерживающих подразделений. Иначе они будут работать сами на себя, потребляя львиную долю ресурсов компании.

В ООО «Александр-Недвижимость» к обеспечивающим подразделениям относятся: «Информационная служба», «Эскро-служба», «Служба оформления документов», предназначенная для регистрации документов по загородной недвижимости в различных государственных органах и «Рекламная служба».

Юридическая поддержка в ООО «Александр-Недвижимость» распределяется между штатным юристом компании и внешней, по отношению к компании, юридической фирмой.

Работа с персоналом обеспечивается менеджером по персоналу. В его обязанности входит разработка и внедрение образовательных и тренинговых программ, подбор высококвалифицированных кадров и взаимодействие с линейными менеджерами по вопросам привлечения и обучения кадров.

Особое внимание компания уделяет работе с информацией и информационным технологиям. Все техническое обеспечение компании лежит на "Информационной службе". Прием и регистрация звонков от потенциальных клиентов, разработка программного обеспечения, поддержка и развитие корпоративного сайта, обеспечение выполнения печатных работ по заказу менеджера или агента – вот далеко не полный перечень функций данной службы.

"Эскро-служба" координирует финансовые транзакции по взаиморасчетам. Она тесно связана с «основными» подразделениями через специализированное программное обеспечение, позволяющее линейным менеджерам фиксировать стадии прохождения сделки и анализировать результат.

Необходимо отметить, что компания не навязывает, а предлагает те или иные услуги своим сотрудникам. Например, менеджер может привлекать для набора персонала и проведения обучения менеджера по персоналу, а может реализовывать эти программы сам (разумеется, если покажет компетентность в данных вопросах). Привлечение юриста к сделке также не является обязательным. Если агент способен разрешить те или иные вопросы самостоятельно, то ему предоставляется данное право (при условии прохождения соответствующей мини-аттестации в своей группе).

Обозначенный подход позволяет добиться оптимальной, саморазвивающейся структуры и минимизировать затраты на содержание обеспечивающих подразделений.

*Филиальная система.*

Одним из косвенных критериев надежности агентства является наличие у него филиальной сети. Дело в том, что организация филиалов – предприятие достаточно дорогостоящее и только компания, имеющая вполне устойчивое финансовое положение и отлаженную управленческую модель, подкрепленную достаточными управленческими ресурсами, может себе это позволить. Другими словами, в том случае, когда компания организует филиальную сеть, она планирует долго оставаться на рынке и способна обеспечить работу филиалов по стандартам "головного" офиса. (Оговоримся, что отсутствие филиальной сети вовсе не является критерием неустойчивости компании и может отражать политику компании, а не ее финансовое положение.)

**Вывод:**

Можно сказать, что оба агентства достаточно хорошо организованы и структурированы. Но есть достаточные отличия в их структуре. Например, Спектр Недвижимости представляет собой мощную компанию, с которой трудно конкурировать, в нее входит не только риэлтерское агентство, но и другие подразделения как строительная компания и инвестиционная группа. Но судя, потому что это компания существует достаточно дольше, чем Александр Недвижимость, объясняет закономерность ее большой развитости. Хотя нельзя сказать, что Александр Недвижимость не имеет такой же перспективы, так как Спектр Недвижимости начал также, просто с риэлтерского агентства.

**Заключение**

Для наиболее эффективного функционирования риэлтерской фирмы необходимо составить оптимальную организационную структуру компании, выбрать наиболее подходящий стиль для вашей компании, предоставлять как можно больший спектр услуг, тогда такая фирма будет близка к успеху.

Еще одним из действенных средств достижения успеха - является четкое соблюдение риэлтерскими компаниями норм гражданского и налогового законодательства, а также правил ведения бухгалтерского учета.

Необходимо также понимать, что в нашей стране, рынок имеет совсем другую структуру, чем в других странах и, в принципе, существование крупной риэлтерской фирмы, которая занималась бы только тем, что оказывала посреднические услуги по купле-продаже, невозможно. Для успешного развития и получения крупной прибыли риэлтерские фирмы должны и другими способами участвовать в гражданском обороте недвижимого имущества. Поэтому они инвестируют в строительство жилого фонда и могут по договорам уступки прав требования продавать еще не завершенные строительством объекты недвижимого имущества. Риэлторы сами могут покупать недвижимое имущество (жилой фонд) для последующей сдачи его в наем. Риэлторы в нашей стране оказывают не только услуги посредника по купле-продаже, но и по найму жилого помещения.

Разумеется, основа любой организации, в том числе и агентства недвижимости, это люди. От того, какой стиль управления используется руководящим составом (менеджеры, начальники департаментов, директора) в огромной степени зависит структура организации.

Наиболее подходящий стиль управления риэлтерской компании – демократический.

В структуре универсального агентства недвижимости должна прослеживаться специализация по выбранным сегментам рынка. Вовсе не обязательно, чтобы компания охватывала все сегменты (все зависит от выбранной стратегии, управленческих и финансовых ресурсов компании - имеются успешные компании, специализирующиеся только на каком-то одном сегменте.), но совершенно необходимо, чтобы по каждому из выбранных сегментов работали выделенные, специализированные отделы.

Что касается сотрудников, то риэлтор должен быть коммуникабельным, выдержанным и понимающим человеком. Кроме того, его работа связана с оформлением документов, риэлтор сопровождает сделку до ее окончания, т. е. регистрации сделки в регпалате. А значит риэлтор, должен обладать способностью к аналитическому мышлению, внимательностью, четкостью, желательно иметь высшее образование.

В последнее время на рынке недвижимости появилось огромное количество фирм, занимающихся риэлтерской деятельностью. Такая жесткая и «тесная» конкуренция — один из множества факторов, определяющих и ситуацию, и качество услуг на риэлтерском рынке. «Теснота» оставляет место только для тех, кто работает честно, добросовестно и высокопрофессионально.

Таким образом, в моей курсовой, я рассмотрела организационную структуру и организацию производства риэлтерской фирмы. Цели и задачи курсовой работы – достигнуты.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Васин В.Н. Коммерческие сделки. - М.: Инфра-М, 2005. - 352с.
2. Калачева С.А. «Справочник риэлтора», М., 2002
3. Козырь О.М. Недвижимость в России / Под ред. А.К. Маковского. М., 2004 С. 280.

Котин В.Н. «Сделки в предпринимательской деятельности». - М.: Экономика, 2006. - 296с.

Куликов А.А. «Новый справочник риэлтора» М., 2003. С. 19.

1. Пугинский Б. И. Коммерческое право России. - М.: Юрайт, 2005. - 512с.
2. В.В. Ткаченко, В.А. Зимин Сделки с недвижимостью. Пособие для риэлтора.
3. Свит Ю. П. Коммерческое право - М.: Юрайт, 2004. - 493с.
4. Строгов Н.П. Основы коммерческой деятельности. - Самара.: Юнтил, 2004. - 318с.
5. Синецкий Н.Б. Основы коммерческой деятельности. - М.: БЕК, 2005. - 458с.
6. Парусова Г. В. Секреты риэлтерского мастерства". – М. ,2006. – 325с.

*Журналы*

«Справочник предпринимателя» // Сборник нормативных документов с комментариями, М.,2000

Д. Богданчиков «Компании осваивают региональные рынки коммерческой недвижимости»//Деловой квартал.-2007.-№19(30) ноябрь. – с.15-18.

К.Ковалев «Процесс пошел, остальные подтянутся»//Rent&Sale. Аренда и продажа. Коммерческая недвижимость. –2007.-№4 ноябрь. - С.6-9.

1. Лаврухин О. «Рынок недвижимости» // Бизнес,2001; №11
2. Пискунова М.Г. «Недвижимость и инвестиции. Правовое регулирование» // Экономический журнал - 2001-№6. С.53-57.

П.Карпенко «На самом деле»// Дело.-2007.- №15(678). – с.25-27.

Е.Цилина «В поисках путей развития»//Новости рынка недвижимости.-2007.-№35(534).-с.12.

1. «Сделки с недвижимостью» // Риэлтор,2008; №20
2. Суханов Е. «Сделки с недвижимостью» // Экономика и жизнь, 2004; №21

http://www.cityhotel.ru/ru/main/messagepage/1076/ - Компания Сити Отель «Обзор рынка недвижимости г.»

http://www.natel-an.ru/index.php?newsid=23&news\_page=2 - Правовые основы риэлтерской деятельности.

1. http://www.allpravo.ru/library/doc99p0/instrum6686/item6692.html
2. http://realtymen.mindmix.ru/170-983-optimal-naja-struktura-rijeltorskoi-kompanii.zhtml - оптимальная структура риэлтерской компании
3. http://realtymen.mindmix.ru/206-242-organizacionnaja-struktura-rijeltorskoi-kompanii.zhtml - организационная структура риэлтерской компании