

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2022.57.98.006

## Формирование профессиональных компетенций специалистов рынка недвижимости

**Гузельбаева Гульшат Талгатовна**

Кандидат экономических наук, доцент,  
кафедра управления корпоративными финансами,  
Казанский (Приволжский) федеральный университет,  
420111, Российская Федерация, Казань, ул. Кремлевская, 18;  
e-mail: guzelbaeva@rambler.ru

**Матвеева Елена Сергеевна**

Кандидат экономических наук, доцент,  
кафедра муниципального менеджмента,  
Казанский государственный архитектурно-строительный университет,  
420043, Российская Федерация, Казань, ул. Зеленая, 1;  
e-mail: 2148824@mail.ru

### Аннотация

В статье рассматриваются вопросы обеспечения квалифицированными кадрами рынка недвижимости. Представлены особенности этой сферы деятельности, возникающие требования к уровню компетенций специалистов всех уровней, различные точки зрения по вопросам кадрового обеспечения сферы недвижимости. Предложены некоторые направления развития системы профессиональной подготовки и переподготовки сотрудников. Проведенное исследование показывает вектор движения российского рынка недвижимости и ожидания основных игроков по уровню компетенций своих сотрудников. Проведен анализ актуальных проблем участников рынка недвижимости и даны некоторые рекомендации по возможному их нивелированию в перспективе. Несмотря на то, что не так давно появился профессиональный стандарт «Специалист по операциям с недвижимостью» с базовыми требованиями к компетенциям специалистов по недвижимости, всех накопившихся проблем это не решило. В стандарте отражена необходимость дополнительного профессионального образования и прохождения программ повышения квалификации не реже одного раза в два года. Однако для полного соответствия меняющимся требованиям рынка требуются не столько образованные специалисты в сфере недвижимости, сколько компетентное руководство, осознающее необходимость комплексного обучения сотрудников и последующего систематического обновления их базы знаний.

### Для цитирования в научных исследованиях

Гузельбаева Г.Т., Матвеева Е.С. Формирование профессиональных компетенций специалистов рынка недвижимости // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2022. Том 12. № 3А. С. 51-57. DOI: 10.34670/AR.2022.57.98.006

**Ключевые слова**

Маркетинг недвижимости, подготовка персонала, повышение квалификации сотрудников, компетентность специалистов рынка недвижимости, уровень квалификация персонал, кадровое обеспечение, образование, квалифицированные кадры.

**Введение**

Работа на рынке недвижимости требует все большего профессионализма от всех участников этой сферы деятельности. Растущая роль информационных технологий в сфере управления и купли-продажи объектов (у многих до сих пор присутствует неприятие ИТ), постоянно увеличивающаяся конкуренция, отсутствие необходимых компетенций и умений выстраивать нужные коммуникации, бессистемность различного рода повышений квалификации не позволяют действующим игрокам эффективно функционировать на рынке недвижимости. Недвижимость – это не только оперирование какими-либо объектами, земельными участками, различными расчетами, но и работа с людьми. Именно поэтому в сфере маркетинга недвижимости сегодня необходимы подготовленные менеджеры, способные к управлению в условиях определенной специфики данного рынка.

**Основная часть**

По результатам проведенного анализа можно констатировать, что среднегодовая численность занятых в деятельности по операциям с недвижимостью постоянно увеличивается и на сегодняшний момент составляет порядка двух миллионов человек. Причем число организаций, работающих в этой сфере, ежегодно снижается и составляет около 300 тыс. Мелкие организации уходят с рынка, оставшиеся игроки укрупняются, но темпов роста производительности труда по данному виду деятельности не отмечается. Это свидетельствует о недостаточном уровне компетентности и слишком узком профиле специалистов, осуществляющих свою деятельность в сфере недвижимости [Россия в цифрах, [www](http://www)].

Доля видов деятельности по операциям с недвижимостью в структуре ВВП страны постоянно растет и достигает до 7%. Оборот организаций этой сферы также неуклонно увеличивается и составляет более 3.3 трлн руб., при этом затраты составляют не более 1.8 трлн руб., то есть ресурсов для развития, совершенствования и повышения эффективности работы персонала вполне достаточно [там же].

Постоянное развитие персонала – часть системы управления организацией. Поскольку знания, умения и навыки сотрудников довольно быстро устаревают, они должны быть в корреляционной связи с рыночными изменениями и предпочтениями.

Несмотря на все большую значимость компьютерного обеспечения деятельности, возможности моделирования и развития цифровых технологий, персонал играет главную роль в построении успешного бизнеса в сфере недвижимости. Для постоянного прогресса в этой сфере необходимы профессионалы, способные анализировать и принимать обоснованные управленческие решения, умеющие выстраивать нужные коммуникации, обладающие широким спектром компетенций.

В любом виде деятельности существует своя специфика работы персонала. Рынок недвижимости при подборе персонала отдает предпочтение коммуникативным качествам

будущего сотрудника с учетом знания рынка и навыков продавца. Опыт уходит на второй план, более предпочтительным является желание учиться и развиваться (умение воплотить в жизнь поставленные задачи).

Сфера недвижимости требует от специалистов целого комплекса компетенций: разбираться в рыночной ситуации; обладать знаниями инженера и технолога (в области архитектуры, строительства и эксплуатации объектов недвижимости); иметь достаточные знания в юридической и финансовой сфере; быть неплохим коммерсантом и психологом.

Сегодня рынком недвижимости управляет клиент, поскольку продавец не является профессионалом в полном смысле этого слова. Всегда легче идти на поводу любых желаний клиентов, платежеспособное количество которых ограничено. Кроме того, растет доля электронной торговли, при которой покупатель и продавец объектов недвижимости (физические лица) не являются непосредственно предпринимателями. Все это создает определенные проблемы в сфере маркетинга недвижимости.

Целью клиентов рынка недвижимости часто является сохранение и, по возможности, максимальный рост накоплений. Немаловажным становится развитие навыков у сотрудников (особенно риэлторов) – не идти на поводу необоснованных пожеланий клиентов, а регулировать и формировать интересы последних. Широта интересов покупателей может охватывать самые различные сегменты рынка недвижимости (строящегося или вторичного жилья, коммерческой или загородной недвижимости, вопросов аренды или купли-продажи земельных участков различного назначения). В конъюнктуре и тонкостях каждого сегмента необходимо очень хорошо ориентироваться.

Изучение трендов развития рынка, подбор оптимальных вариантов для продавцов и покупателей, экспертиза, персональный менеджмент, юридическое сопровождение сделок, делопроизводство и налоговый менеджмент – вот неполный перечень знаний сотрудников сферы недвижимости (табл. 1).

**Таблица 1 - Требования к персоналу рынка недвижимости**

<b>Навыки сотрудников</b>	<b>Необходимые компетенции</b>	<b>Результат</b>
Коммуникативность	Умение общаться с людьми (доверительные отношения с клиентом)	Повышается результативность сделок
Владение иностранным языком	Знание иностранных языков, с учетом специфики деятельности	Работа с зарубежными партнерами (клиентами)
Персональный консультант	Знания основ управления персоналом (направленность на нужды клиента)	Повышается процент завершённых сделок
Финансовый анализ	Владение специальными оценочными инструментами («видеть» проект)	Управление рисками
Знания в области коммерции	Использование различных инструментов коммерциализации	Повышение объема продаж
Составление смет	Основы сметного дела	Систематизация, планирование и учет.
Юридические аспекты	Юридическое сопровождение сделок. Знание гражданского законодательства.	Юридическая чистота деятельности
Основы налогового законодательства	Налоговое право	Снижает риски, повышает имидж организации
Экспресс - оценка	Оценка объектов недвижимости	Повышает эффективность деятельности
Персональный менеджмент	Основы менеджмента	Повышает результативность сотрудников

Навыки сотрудников	Необходимые компетенции	Результат
Основы психологии	Правильно выстраивать взаимоотношения, выявлять и формировать потребности участников рынка	Формирование спроса
Ценообразование	Умение оценивать ценовую архитектуру объектов недвижимости	Повышение имиджа и эффективности деятельности
Основы дизайна	Повышение привлекательности объектов недвижимости	Повышение объемов продаж
Знания в области конфликтологии	Умение решать конфликтные ситуации	Повышение процента завершённых сделок

В своей работе риэлторы часто выступают в роли психологов, поскольку продавцы и покупатели во время заключения сделки испытывают настоящий стресс, что может привести к срыву всех договоренностей.

Одним из основных условий успешной работы является эмпатия (понимание жизненных обстоятельств продавцов и покупателей), способность транслировать потребности человека на язык рынка недвижимости.

Конфликт рационального и иррационального поведения потребителей можно решить, понимая следующие аспекты:

- 1) Недвижимость (размер, местоположение) – это показатель определенного социального статуса человека.
- 2) Покупка на рынке недвижимости во многих случаях влечет отказ от удовлетворения других потребностей, что вызывает определенный дискомфорт.
- 3) Сделки по приобретению недвижимости чаще всего провоцируют последующие, не менее значимые издержки: ремонт, траты на переезд, обстановку и т.п.

Кроме всего прочего, важным условием работы на рынке недвижимости являются технические знания в отношении планировок помещений, использованных строительных материалов и технологий, условий эксплуатации, внешней и внутренней инфраструктуры, поскольку именно эти показатели определяют риски и перспективы, вероятность и быстроту купли-продажи, доходы от сделок.

Не решенной на данный момент является проблема большой текучести кадров в организациях, работающих на рынке недвижимости. В подготовку квалифицированного специалиста в сфере недвижимости могут быть вложены значительные ресурсы: накопленный опыт, повышение квалификации, тренинги, методики и базы данных организации. Уход сотрудника вызывает целый ряд негативных последствий. Это и передача каких-то технологий конкурентам, и недополученные прибыли и затраты времени на поиск нового специалиста с последующим его обучением и адаптацией. Одним из путей решения тут может стать создание эффективной корпоративной культуры, формирование имиджа (бренда) организации, соответствие профессионализма сотрудника занимаемой им должности (введение по необходимости новых должностей для выстраивания иерархии), возможности карьерного роста, использование различных компенсационных пакетов, наставничество.

На рынке недвижимости существует четкая сегментация, что обуславливает специализацию большинства организаций. В общем виде профильность организаций выглядит следующим образом: все виды жилой недвижимости – 31%; офисная недвижимость – 20%; коммерческая недвижимость – 19%; объекты недвижимости логистического сервиса – 17%; объекты гостиничного бизнеса – 13%.

Многие компании не планируют осваивать новые сегменты рынка, акцентируя усилия на

уже выбранном направлении, однако некоторые приходят к выводу о необходимости расширения сфер деятельности, универсализму (развивая синергетические направления).

Прослеживается очевидная тенденция современного рынка недвижимости – постепенный уход организаций от узкой специализации (профильности) и освоение целого спектра сегментов рынка. Во многих организациях формируются отдельные профильные структуры со специализацией на рынке недвижимости, кроме того, выделяются обособленные формы бизнеса [Иваницкая, Яковлев, 2019]: менеджмент в коммерческой недвижимости; аренда различных объектов; деятельность на первичном рынке жилья; загородная недвижимость; земельные ресурсы; продажа конфискованного (обремененного) имущества; консалтинг и оценка объектов недвижимости; юридические консультации; исследование, анализ и прогнозирование рынка недвижимости; обучение в области маркетинга недвижимости и т.д.

Каждая из этих групп может выполнять не только свои специфичные функции, работая над определенным проектом, но и в рамках одной организации иметь разные направления деятельности.

В сфере недвижимости основную роль начинают играть две группы профессионалов широкого профиля: эксперты в сфере консалтинга, оценки объектов недвижимости, финансирования капитальных объектов, девелопмента, менеджмента, брокерских услуг; специалисты индустрии недвижимости (архитекторы и проектировщики, бухгалтеры, аудиторы, строители, специалисты в области профессионального образования, юристы, страховщики, специалисты средств массовой информации) [Ковалева, Трифонов, 2003].

Необходимо выделить общие недостатки специалистов, работающих на рынке недвижимости: значительная часть сотрудников не имеет соответствующего профильного образования и необходимых компетенций; рядовой персонал не имеет базовых знаний, достаточной квалификации и навыков, полученных на системной основе.

## Заключение

В заключение хотелось бы отметить, что сфера недвижимости требует специалистов с прекрасным владением основ менеджмента, маркетинга, управления персоналом, коммерции, экономики, налогообложения, юриспруденции, аспектов строительства и технической эксплуатации объектов недвижимости, общего и специального законодательства, современных информационных технологий и т.д. В этой связи особое значение приобретает комплексная и систематическая подготовка кадров именно для работы на довольно специфичном рынке – рынке недвижимости.

Рынок недвижимости неуклонно развивается, от профессиональных участников требуется все более высокая квалификация и универсальные компетенции, чтобы стать значимыми игроками на этом рынке.

## Библиография

1. Аблязова Н.О. Управление социальным развитием организации. М.: ИНФРА-М, 2018. 147 с.
2. Друговейко Н. Руководство по компетенциям. М., 2003. 218 с.
3. Жилищный кодекс Российской Федерации. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_51057](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057).
4. Иваницкая И.П., Яковлев А.Е. Введение в экономику недвижимости. М.: КноРус, 2019. 316 с.
5. Иванова С. Кандидат, новичок, сотрудник. М.: Эксмо, 2008. 302 с.
6. Климов Е.А. Человек и профессия. М., 1970. 339 с.
7. Кляйнманн М. Ассесмент-центр. Харьков: Гуманистический центр, 2004. 125 с.
8. Ковалева М.М., Трифонова Н.Ю. Оценка собственности и рынок недвижимости. Минск: Научное издание БГУ,

2003. 285 с.

9. Мак Клеланд Д. Компетенции на работе. М.: Эксмо, 2005. 384 с.

10. Россия в цифрах. 2021 // Краткий статистический сборник. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/12993>.

## **Formation of professional competencies of real estate market specialists**

**Gul'shat T. Guzel'baeva**

PhD in Economics, Associate Professor,  
Department of corporate finance management,  
Kazan (Volga region) Federal University,  
420111, 18, Kremlevskaya str., Kazan', Russian Federation;  
e-mail: [guzelbaeva@rambler.ru](mailto:guzelbaeva@rambler.ru)

**Elena S. Matveeva**

PhD in Economics, Associate Professor,  
Department of municipal management,  
Kazan State University of Architecture and Civil Engineering,  
420043, 1, Zelenaya str., Kazan', Russian Federation;  
e-mail: [2148824@mail.ru](mailto:2148824@mail.ru)

### **Abstract**

The article deals with the issues of providing the real estate market with qualified personnel. The features of this field of activity are presented, the emerging requirements for the level of competence of specialists at all levels, different points of view on staffing the real estate sector, some directions for the development of a system of professional training and retraining of employees are proposed. The conducted research shows the vector of movement of the Russian real estate market and the expectations of the main players in terms of the level of competence of their employees. In addition, an analysis of the current problems of real estate market participants was carried out and some recommendations were given for their possible leveling in the future. Despite the fact that not so long ago the professional standard "Real Estate Operations Specialist" with the basic requirements for the competencies of real estate specialists appeared, this did not solve all the accumulated problems. The standard reflects the need for additional professional education and advanced training programs at least once every two years. However, to fully meet the changing demands of the market, it requires not so much educated real estate professionals as competent management, who is aware of the need for comprehensive training of employees and the subsequent systematic updating of their knowledge base.

### **For citation**

Guzel'baeva G.T., Matveeva E.S. (2022) Formirovanie professional'nykh kompetentsii spetsialistov rynka nedvizhimosti [Formation of professional competencies of real estate market specialists]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 12 (3A), pp. 51-57. DOI: 10.34670/AR.2022.57.98.006

---

**Keywords**

Real estate marketing, staff training, staff development, competence of real estate market specialists, staff qualifications, staffing, education, qualified personnel.

**References**

1. Ablyazova N.O. (2018) *Upravlenie sotsial'nym razvitiem organizatsii* [Management of social development of the organization]. Moscow: INFRA-M Publ.
2. Drugoveiko N. (2003) *Rukovodstvo po kompetentsiyam* [Competence guide]. Moscow.
3. Ivanitskaya I.P., Yakovlev A.E. (2019) *Vvedenie v ekonomiku nedvizhimosti* [Introduction to real estate economics]. Moscow: KnoRus Publ.
4. Ivanova S. (2008) *Kandidat, novichok, sotrudnik* [Candidate, newcomer, employee]. Moscow: Eksmo Publ.
5. Klimov E.A. (1970) *Chelovek i professiya* [Man and profession]. Moscow.
6. Klyainmann M. (2004) *Assessment-tsestr* [Assessment Center]. Khar'kov: Gumanisticheskii tsentr Publ.
7. Kovaleva M.M., Trifonova N.Yu. (2003) *Otsenka sobstvennosti i rynek nedvizhimosti* [Property valuation and real estate market]. Minsk: Nauchnoe izdanie Publ.
8. Mak Kleland D. (2005) *Kompetentsii na rabote* [Competence at work]. Moscow: Eksmo Publ.
9. Rossiya v tsifrakh. 2021 [Russia in numbers. 2021]. *Kratkii statisticheskii sbornik* [Brief statistical collection]. Available at: <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/12993> [Accessed 26/02/2022].
10. *Zhilishchnyi kodeks Rossiiskoi Federatsii* [Housing Code of the Russian Federation]. Available at: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_51057](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057) [Accessed 16/02/2022].