

12. Чатфилд Т. Критическое мышление: Анализируй, сомневайся, формируй свое мнение. М.: Альпина Паблишер, 2019. 328 с.
13. Якунина Н.А. Критическое мышление: аналитическое осмысление понятия // Гаудеамус. 2019. Т. 18. № 4 (42). С. 21–26.

УДК 316.77:347.214–051

ВИШНЯКОВА Эльмира Мамедовна – к. филос. н., доцент кафедры социологии и социальных технологий ТвГТУ, Тверь (ehmamedova@yandex.ru)

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КУЛЬТУРА СОВРЕМЕННОГО РИЕЛТОРА

© Вишнякова Э.М., 2025

Аннотация. Приведена расшифровка понятия «риелтор». Указаны основные этапы работы эксперта. Раскрыты элементы профессиональной культуры современного риелтора.

Ключевые слова: культура, профессионализм, этический кодекс, психология, успех, юридический аспект, недвижимость.

Vishnyakova E.M. – Ph.D., Associate Professor of the Department of Sociology and Social Technologies of TvSTU, Tver (ehmamedova@yandex.ru)

PROFESSIONAL CULTURE OF A MODERN REALTOR

Abstract. The interpretation of the concept of «realtor» is given. The main stages of the expert's work are indicated. The elements of the professional culture of a modern realtor are revealed.

Keywords: culture, professionalism, code of ethics, psychology, success, legal aspect, real estate.

В настоящее время сфера недвижимости продолжает интенсивно развиваться; она является ключевой для жизни и деловой активности людей.

Риелтор – это «частное лицо и представитель агентства недвижимости, который занимается посредническими услугами при таких операциях, как аренда, купля или продажа недвижимости» [9, с. 15]. Данная профессия широко распространена [4] и востребована, считается престижной.

Для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов и укрепления имиджа отрасли, повышения конкурентоспособности, а также гарантии преемственности и целостности профессиональной деятельности ключевым фактором выступает наличие профессиональной культуры у риелторов, представляющих риелторские агентства.

Поскольку «профессиональная культура является необходимым условием существования в профессиональной сфере» [2, с. 196] и служит индикатором «проявления интереса к деятельности» [2, с. 196], ее изучение становится актуальным. Профессиональная культура риелторов, как и любых других специалистов, строится на готовности к осуществлению профессиональной деятельности, знаниях, умениях и личностных качествах.

Риелторской деятельности свойственны определенные особенности. На формирование образа риелтора и элементов профессиональной культуры влияет ряд обстоятельств. Так, в 2002 году был вынесен на рассмотрение, но не принят Федеральный закон «О риелторской деятельности» [8]. В законодательстве РФ деятельность риелторов рассматривается как «посредническая или агентская» [9]. В РФ нет специализированных образовательных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность по подготовке людей данной профессии. Обучиться работать в сфере недвижимости можно на краткосрочных курсах или семинарах.

Профессиональному риелтору необходимы знания из различных областей (например, архитектуры и дизайна). Современный риелтор должен уметь правильно оценить объект недвижимости, иметь полное представление о технической и юридической экспертизе. Все это делает риелтора многопрофильным специалистом [9].

Для формирования представлений о профессиональной культуре риелтора необходимо проанализировать условия его профессиональной деятельности, предъявляемые к нему требования, в том числе касающиеся объема знаний. Риелтор-профессионал должен свободно ориентироваться на рынке недвижимости и обладать специфическими качествами и знаниями (в частности, информацией из области психологии, умением убеждать, направлять и мотивировать) [9].

В соответствии с Приказом РФ от 10 сентября 2019 года № 611н утвержден профессиональный стандарт работы «Специалист по операциям с недвижимостью» [7]. В стандарте прописаны трудовые действия и ключевые навыки, необходимые для успешного осуществления профессиональной деятельности, а также приведен перечень необходимых знаний [7].

Основные этапы работы эксперта схематично можно представить в следующем виде:

работа с клиентами – презентация себя как специалиста;
точные вопросы клиенту для определения его пожеланий относительно недвижимости;
поиск объектов (является наиболее сложным и длительным процессом, требующим как технических, так и творческих навыков);
показы или презентация объекта;
работа с документами (включает в себя оформление различных бумаг, подготовку договоров, а также визиты к нотариусу);
оформление сделки [9].

В соответствии со стандартом на должность риелтора «может быть назначено лицо с высшим профессиональным образованием (юридическим, инженерно-экономическим, экономическим) и специальной подготовкой в области недвижимости, без требований к стажу работы. Также возможно назначение человека со средним профессиональным (юридическим, экономическим) образованием и опытом работы на аналогичных должностях не менее трех лет» [7]. Многие риелторские агентства к кандидатам предъявляют и ряд других (дополнительных) требований (в частности, наличие клиентской базы, водительских прав и личного автотранспорта) [9].

Риелтор несет ответственность в рамках трудового, уголовного и гражданского законодательства РФ.

Регламентацией вопросов, возникающих в области риелторской деятельности, занимается Российская гильдия риелторов. Членами гильдии являются региональные ассоциации, риелторские компании и специалисты. Все участники объединения обязаны соблюдать кодекс профессиональной этики, профессиональные стандарты практики и требования к профессиональному уровню [6].

Целесообразно будет выделить составляющие профессиональной культуры риелторов. Этическая ее сторона отражается в кодексе, который представляет собой набор норм, правил и принципов, регулирующих поведение риелтора при осуществлении профессиональной деятельности. Этот кодекс определяет стандарты честности, доверия, ответственности, которыми должен руководствоваться человек при работе с клиентами, коллегами и другими участниками рынка недвижимости. Ответственность за нарушение кодекса подразумевает, что полномочиями по разрешению спорных ситуаций, возникающих в рамках данного кодекса, наделен комитет по этике и защите прав потребителей Российской гильдии риелторов.

Из-за роста конкуренции в сфере недвижимости проблема совершенствования культуры обслуживания становится все более актуальной. Агентства недвижимости в настоящее время предлагают большой перечень услуг, оказание которых призвано удовлетворить потребности клиентов.

Сервисное обслуживание, благодаря своему влиянию на настроение и степень удовлетворенности потребителей, «стимулирует клиентов обращаться именно к данному риелторскому предприятию» [5, с. 387].

При оценке качества сервисного обслуживания используются критерии: «время, затрачиваемое клиентами на различные этапы сделок с недвижимостью; условия» [5, с. 387], в которых эти сделки осуществляются (степень доступности риелторских агентств для местного населения, качество персонала, скорость реагирования на запросы клиентов, прозрачность сделок и общая удовлетворенность клиентов, устойчивость и широта ассортимента предлагаемых объектов недвижимости и услуг); формирование и соблюдение технологии обслуживания; издержки потребления; организация рекламной и информационной деятельности; объем дополнительных услуг; профессиональное мастерство риелторов [5, с. 387].

Культура сервиса в области недвижимости включает в себя организационную, техническую и эстетическую культуры [5, с. 388].

Дисциплина труда риелторов и риелторских агентств, а также «аккуратность, точность и четкость в работе» [5, с. 388] являются элементами организационной культуры. Оперативное и компетентное выполнение необходимых документальных процедур при совершении сделок с недвижимостью относится к технической культуре, формирование профессиональной речи, умение вести себя, одеваться и тому подобное – к эстетической [5, с. 388].

Работа риелтора включает в себя разнообразные методы и приемы, которые используют для эффективного поиска, продажи, аренды и управления недвижимостью.

Правовая культура подразумевает прежде всего то, что ответственность риелтора наступает только в определенных случаях, предусмотренных договором [1]. Кроме того, в сфере недвижимости не регламентированы процедуры лицензирования [1].

Отметим, что некоторые риелторы не заинтересованы во вступлении в профессиональные объединения ввиду того, что это не обязательно, но сопровождается внесением членских взносов, а клиенты не знают, является ли риелтор членом гильдии или ассоциации риелторов [1, с. 500]. Кроме того, все более популярными становятся онлайн-площадки, предоставляющие весь спектр риелторских услуг. При обращении к таким площадкам нет необходимости задействовать риелтора (например, сервис недвижимости «Домклик» предоставляет потребителям полный спектр услуг) [1, с. 500]. В силу указанных обстоятельств правительство на законодательном уровне должно регулировать для повышения прозрачности и чистоты операций с недвижимостью алгоритм формирования цен на услуги риелторских агентств и алгоритм формирования границ материальной ответственности риелторов; установление

момента возникновения права на вознаграждение [1, с. 502]; алгоритм и условия страхования профессиональной ответственности риелторов [1, с. 502]; государственную регистрацию субъектов риелторской деятельности [1, с. 501] (представители риелторских агентств и риелторы должны регистрироваться в едином реестре Российской гильдии риелторов на площадках государственных информационных ресурсов [1, с. 501]); контроль за обучением и аттестацией риелторов; систематическую проверку и подтверждение квалификации риелторов [1, с. 501]; внесение поправок в Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» [1, с. 501]; вступление риелторов в саморегулируемые организации, подчиненные общей системе риелторской деятельности [1, с. 502].

Физическая культура является одним из элементов профессиональной культуры. При проведении показов зачастую необходима хорошая физическая подготовка.

Профессиональное общение в сфере риелторской деятельности включает в себя обмен опытом не только с коллегами, но и с представителями смежных профессий, таких как ипотечные брокеры, агенты по страхованию, специалисты по оценке имущества и др. В настоящее время популярны как онлайн- (вебинары и пр.), так и офлайн-форматы общения (тренинги, форумы, конгрессы и др.).

Главная цель риелтора – это не просто продать недвижимость, а предоставить людям решение их проблемы, помочь им приобрести жилье и создать комфортное пространство для жизни. Следовательно, важны личное взаимодействие и поддержка.

Хороший риелтор одновременно играет различные профессиональные роли:

- продавца (демонстрирует себя, продает свои услуги, непосредственно объект недвижимости);

- аналитика и статиста (осуществляет детальную оценку ситуации на рынке, постоянный мониторинг цен и сравнение динамики роста рыночных показателей);

- маркетолога;

- специалиста по рекламе и связям с общественностью, контент-мейкера;

- инженера (уточняет детали плана жилья, строительные материалы и коммуникации объекта недвижимости);

- юриста (учитывает все особенности законодательства, касающиеся недвижимости и сделок с ней, и отслеживает изменения в сфере земельного и жилищного права);

- психолога (предлагает наиболее подходящий вариант с учетом психотипа и характера клиента, создает благоприятную обстановку для обеих сторон во время просмотра);

менеджера (организует собственный рабочий график, переговоры с другими специалистами и т. п.).

Профессионально-психологическая культура риелтора отражает профессиональную компетентность в области психологии взаимодействия с клиентами, партнерами и другими участниками рынка недвижимости. Данная культура включает в себя способность к эмпатии; умение работать с людьми, представляющими порой различные культуры, учет их мнения; навыки убеждения, способность решать конфликты; мастерское построение доверительных отношений с клиентами; развитие лидерских качеств. Все перечисленное укрепляет репутацию и способствует достижению результатов в сфере работы с недвижимостью.

Таким образом, формирование профессиональной культуры риелтора подразумевает сочетание этической, организационной, физической, технической, эстетической и психологической культур, которое улучшает имидж риелтора.

Библиографический список

1. Боронтов Д.Н. К вопросу о проблемах правового регулирования риелторской деятельности // Молодой ученый. 2023. № 20 (467). С. 497–506.
2. Казначеева С.Н., Лебедева Т.Е., Емельянова А.М. Профессиональная культура менеджера // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. Т. 1. № 7 (33). С. 195–199.
3. Лымарь А.Н. Профессиональная культура в системе культуры // Вестник ЮУрГУ. Серия «Социально-гуманитарные науки». 2006. № 17 (72). С. 251–252.
4. Макарова М.Н., Воркунова Е.Н. Стратегии потребительского поведения на рынке недвижимости // Вестник Удмуртского университета. Философия. Психология. Педагогика. 2014. Вып. 3. С. 21–28.
5. Манько Е.Н., Артамонов А.Ю. Роль культуры обслуживания в агентстве недвижимости // Форум молодых ученых. 2017. № 4 (8). С. 386–388.
6. Мирошникова О.А. Обзор основных аспектов риелторской деятельности // Гео-Сибирь. 2008. Т. 2. № 1. С. 82–86.
7. Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по операциям с недвижимостью»: Приказ М-ва труда и соц. защиты Рос. Федерации от 10 сентября 2019 г. № 611н. URL: <https://base.garant.ru/73054922/?ysclid=m71hqh0rlg399883333> (дата обращения: 13.02.2025).
8. Законопроект № 71948-3 «О риелторской деятельности в Российской Федерации». URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/71948-3> (дата обращения: 14.02.2025).
9. Черноскутова М.В. Риелтор: специфика профессиональных аспектов. URL: <https://scienceforum.ru/2013/article/2013006356> (дата обращения: 15.02.2025).