

ОПЛАТА ТРУДА ПЕРСОНАЛА РИЭЛТЕРСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Формирование рынка риэлтерских услуг началось в начале 90-х гг. XX в. с началом перехода к рыночным отношениям, а также с принятием в 1991 г. нового Гражданского кодекса, в котором появилось понятие “недвижимость”.

Риэлтерские организации, или агентства недвижимости (АН), оказывают потребителям в основном такие услуги, как сопровождение сделок по отчуждению и сдаче в аренду жилой и коммерческой недвижимости.

В научной литературе, посвященной теме функционирования рынка недвижимости [1–4], большинство авторов дают в основном общую характеристику рынку недвижимости на макроуровне, а также исследуют проблемы оценки недвижимости. Частные же вопросы организации работы фирм данной сферы деятельности на микроуровне остаются открытыми.

На упорядочение и повышение качества деятельности риэлтерских организаций значительно повлияли Указ Президента Республики Беларусь “О риэлтерской деятельности в Республике Беларусь” [5] и Декрет Президента Республики Беларусь “О лицензировании отдельных видов деятельности” [6], однако практические проблемы на данном рынке продолжают существовать.

Цель данного исследования — разработка направлений оптимизации системы оплаты труда персонала риэлтерских организаций, которая напрямую связана с порядком оплаты заказчиками услуг риэлтерских организаций.

Определим основные особенности персонала риэлтерских организаций, а также проанализируем порядок оказания ими услуг заказчикам.

Работа в сфере недвижимости считается престижной, при этом в агентствах недвижимости практически всегда имеются вакансии. Это обусловлено высокой текучестью персонала, а также тем, что риэлтерским фирмам выгодно иметь как можно больше сотрудников. При этом достаточно проблематично найти успешного агента или риэлтера, поскольку данная профессия требует обязательного наличия у ее носителя определенных личностных качеств, к которым относятся:

- коммуникативные способности: потребители риэлтерских услуг различны по половозрастному составу, социальному статусу, уровню культуры, при этом к ним необходимо уметь находить индивидуальный подход;
- психологическая устойчивость сотрудника. Особенность сделок с недвижимостью заключается в том, что часто потребители риэлтерских услуг в процессе операций с недвижимостью испытывают стресс. Последний связан с высокой стоимостью объектов недвижимости, которые занимают в большинстве случаев наибольший удельный вес в имуществе граждан, сложностью ее документального оформления, а также с тем, что человек в процессе жизнедеятельности достаточно редко проводит подобные операции. Решение жилищного вопроса нередко прямо зависит от семейных проблем. В риэлтерской деятельности часто можно наблюдать, как стрессовая ситуация приводит к тому, что потребитель пытается выместить на сотрудниках риэлтерских организаций свое раздражение;
- определенный образовательный уровень агента или риэлтера, позволяющий дать клиенту юридическую консультацию по оформлению документации объектов недвижимости.

Однако даже при наличии всех этих качеств случается так, что агент не может приспособиться к деятельности в данной сфере и уходит из нее. Поэтому,

как правило, ни одна риэлтерская организация не оформит официально на работу нового сотрудника без опыта работы, пока он не покажет способность работать на рынке недвижимости хотя бы на протяжении нескольких месяцев. При этом испытательный срок новички проходят либо в качестве нелегальных работников, либо по договорам подряда.

Другая причина постоянного наличия в риэлтерских организациях вакансий состоит в том, что на белорусском рынке недвижимости только единичные фирмы выплачивают сотрудникам оклады, большинство же предлагает персоналу сделную оплату, зависящую от количества завершенных сделок. Фиксированную оплату получают лишь диспетчеры, бухгалтеры и другой персонал, занимающийся административной работой. При этом официально в большинстве риэлтерских фирм используется простая повременная либо повременно-премиальная система оплаты труда. В действительности же на собеседованиях в АН заявляют, что вознаграждение за труд агента составляет определенный процент (в зависимости от уровня АН от 15 до 30) от разницы выручки от заключенной данным агентом сделки и прямых расходов на ее осуществление (по подготовке документов, проведению нотариальных действий и государственной регистрации в БРТИ).

Таким образом, фирме выгодно иметь как можно большее количество агентов и риэлтеров, поскольку если они заключают сделку, фирма получает доход, в противном случае она прямых убытков в виде выплаченной заработной платы и налогов и отчислений от фонда заработной платы не несет. Можно говорить лишь о косвенных расходах, таких как предоставление рабочих мест (время работы ПЭВМ, расходы на телефонные переговоры и пр.).

Существующий порядок имеет объективные причины и обусловлен тем, что потребитель оплачивает работу агентства только при наличии конкретного результата. На практике же получается, что заказчик пользуется услугами агента, например, для получения консультаций, просмотра объектов недвижимости. Бывает, что агент, работая с заказчиком, тратит на него свои ресурсы (время, деньги на мобильную связь, проезд при сопровождении клиента), делает порой более десятка показов, а в итоге потенциальный потребитель может отказаться от заключения сделки, так как он передумал либо не может купить, либо нашел вариант в другом агентстве.

Как известно, часто продажа недвижимости, особенно жилой, невозможна без построения цепочек, работа по сведению в которые может длиться от нескольких месяцев до полугода, а иногда и дольше. Отказ от заключения сделки со стороны любого участника цепочки возможен и в случаях, когда она практически готова. И в таком случае работа агента по операциям с недвижимостью остается неоплаченной.

Следствием такой ситуации является:

- 1) высокая стоимость услуг агентства недвижимости для заказчика, поскольку в нее включена неоплаченная работа по другим сделкам;
- 2) высокие психологические нагрузки на сотрудников агентства вследствие неуверенности в оплате затраченного труда;
- 3) нерегулярность заработков основного персонала риэлтерских организаций;
- 4) высокий удельный вес заработной платы, налогов и отчислений от фонда оплаты труда в выручке, который заставляет руководство фирм не показывать официально часть выручки, что подтверждается следующим: в рамках данного исследования были произведены звонки в десять агентств недвижимости, выбранных по случайному принципу, для выяснения стоимости их услуг. Оказалось, что подбор и оформление объекта недвижимости в г. Минске стоит в среднем свыше 4 млн р. (в эквиваленте долларов США — 2 тысячи). Механизм следующий: на этапе заключения договора на оказание риэлтерской услуги клиента знакомят с прейскурантом, но при этом объясняют, что состав его услуги отличается от традиционной и предлагают ему подписать протокол согласования цены на большую сумму в одном экземпляре, который остается у сотрудника фирмы. Однако данный протокол уничтожается, как только сделка завершена. На последнем этапе клиент, ощущаю-

щий удовлетворение от успешно проведенной сделки, склонен подписать акт выполненных работ, в котором фигурирует, как правило, сумма меньшая, чем он фактически уплатил агентству. Эта же сумма вносится в кассу либо переводится на банковский счет риэлтерской фирмы. Разница же фактически уплаченной и официально показанной суммами уходит в тень, не облагается налогами и идет в подавляющей части на неофициальную оплату труда персонала;

5) нестабильные заработки, которые приводят к тому, что агенты и риэлтеры заключают сделки, не всегда соблюдая профессиональную этику, что может приводить к конфликтам внутри коллектива, с сотрудниками других АН или с клиентами, что в результате способствует формированию неблагоприятного имиджа организаций данной сферы;

6) высокий удельный вес внешних совместителей, которые стремятся обеспечить себе хотя бы минимальный фиксированный заработок в какой-либо другой организации, что, соответственно, снижает качество их работы;

7) высокая текучесть персонала, что приводит к повышению расходов фирм на набор, отбор, адаптацию и обучение новых сотрудников. Данные расходы косвенно включаются в стоимость услуги.

Решение указанных проблем возможно за счет перехода агентств на такую форму работы, при которой потребитель будет оплачивать все предоставленные ему услуги, что особенно актуально для сопровождения потребителей при осмотре объектов. Рассмотрим прейскурант на услуги одного их крупнейших агентств республики.

Тарифы на оказание риэлтерских услуг риэлтерской организации «Х»

Услуги	Стоимость с НДС, р.
1. Поиск покупателя на объект недвижимости в г. Минске	2 млн
2. Подбор объекта недвижимости по заданным параметрам для покупки в г. Минске	2 млн
3. Консультация	20 тыс.
4. Организация отчуждения объекта недвижимости в г. Минске	1 млн
5. Разовое сопровождение потребителя при осмотре объекта недвижимости в г. Минске	80 тыс.
6. Разовое сопровождение потребителя при осмотре объекта недвижимости в Минском районе	160 тыс.
7. Установление перечня лиц, имеющих права в отношении объекта недвижимости, сбор и изучение информации, необходимой для заключения сделки в соответствии с законодательством	160 тыс.

Несмотря на то, что прейскуранты услуг данного агентства, как любого другого, включает разбивку услуги на составляющие, на практике такая разбивка отсутствует. Очевидно, что первостепенной по важности услугой для клиента является информационная — подбор покупателя либо объекта недвижимости. В случае, если вариант подошел потребителю, он вынужден приобретать в комплексе и остальные услуги агентства (пункты 3—7 тарифов). Наш вариант предполагает оплату за каждую составляющую услуги, что позволит установить зависимость затрат на конкретную сделку с уровнем ее оплаты клиентом. Например, сравним работу с тремя различными клиентами, желающими приобрести квартиру. Так, из этих клиентов первый приобрел объект недвижимости уже после первого просмотра, второй — после осмотра 7 квартир, а третий — посмотрел три объекта и выбрал квартиру, предложенную в другом агентстве. В результате на всех трех клиентов было потрачено рабочее время в разном объеме, но первые два потребителя оплатили услуги агентства в одинаковом размере, а третий вообще не платил фирме. Эта же ситуация может быть причиной ухудшения социально-психологического климата внутри организации за счет того, что интересы работников в отношении одного и того же клиента могут пересекаться.

Поэтому наше предложение заключается в дифференциации оплаты в зависимости от конкретной ситуации.

Это позволит на практике перейти к оплате труда, позволяющей выплачивать фиксированную минимальную составляющую заработной платы за счет проведения текущей работы с клиентом и дополнительно поощрять работников за результат — завершённую сделку с владельцем недвижимости. С другой стороны, реформа позволит сделать стоимость услуги более прозрачной для клиента, который зачастую не понимает, за что он должен платить крупную сумму.

Однако сложность реализации такой реформы состоит в том, что она должна проводиться во всех организациях одновременно, поскольку такой опыт в одном — двух отдельно взятых агентствах может привести к их банкротству. Большинство клиентов предпочтут при условии примерно одинаковой совокупной стоимости услуг обслуживаться в той фирме, которая предоставит им бесплатные просмотры объектов недвижимости. Это свидетельствует о необходимости на начальных этапах хотя бы проводить работу с руководством риэлтерских организаций республики по разъяснению им смысла указанных преобразований, поскольку многие из них не обращают внимания на текущую ситуацию по данному вопросу.

Очевидно и то, что для такой масштабной реформы необходим крупный координатор, в качестве которого могло бы выступить Министерство юстиции Республики Беларусь, которое на данном этапе является главным органом, курирующим деятельность риэлтерских организаций. Поэтому оно должно быть заинтересовано в такой реформе, способствующей не только дальнейшему росту качества оказания услуг потребителям, но и повышению уровня легализации риэлтерских фирм, увеличению их рентабельности, и, как следствие, увеличению налоговых поступлений в местный и республиканский бюджеты.

Таким образом, одна из проблем управления персоналом риэлтерских организаций — традиционно сложившаяся на рынке система оплаты основного персонала риэлтерских организаций, в соответствии с которой агент или риэлтер получает оплату не за фактически выполненную работу, а за конкретный результат — завершённую сделку. Однако наличие или отсутствие результата не всегда зависит от качества работы сотрудника фирмы. Часто причиной является клиент, который может отказаться от заключения договора с агентством на этапах, когда на него потрачено значительное время и труд. Отсутствие гарантий оплаты труда сотрудников приводит к ухудшению качества оказания услуг, социально-психологического климата в коллективе, текучести кадров. Вариантом решения данной проблемы может стать реформирование системы оплаты услуг риэлтерских организаций: дифференциация ее в зависимости от затрат времени и других ресурсов. Условия проведения данной реформы — одновременный переход на указанную систему всех участников данного рынка, что требует от последних согласованных действий.

Литература и электронные публикации в Интернете

1. Балабанов, И.Т. Экономика недвижимости: учеб. пособие / И.Т. Балабанов. — СПб.: Питер, 2000.
2. Боровкова, В. Экономика недвижимости: учеб. / В. Боровкова [и др.]. — СПб.: Питер, 2007.
3. Марченко, А.В. Экономика и управление недвижимостью: учеб. пособие / А.В. Марченко. — Ростов н/Д: Феникс, 2006.
4. Смагин, В.Н. Экономика недвижимости: учеб. пособие / В.Н. Смагин, В.А. Киселева. — М.: Эксмо, 2007.
5. О риэлтерской деятельности в Республике Беларусь: Указ Президента Респ. Беларусь, 9 янв. 2006 г., № 15 // Консультант плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. — Минск, 2007.
6. О лицензировании отдельных видов деятельности: Декрет Президента Респ. Беларусь, 14 июля 2003 г., № 17 // Консультант плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. — Минск, 2007.