

рое дается объекту, поможет дифференцировать его на фоне конкурентов, сделает его более запоминаемым и узнаваемым. Покупатели в свою очередь анализируют получаемую информацию из различных источников СМИ — ведь дом или квартира не являются спонтанной покупкой, а в большинстве случаев имеют большее значение в жизни человека, особенно если речь идет об элитной недвижимости.

Источники

1. *Тейлор, Н.* Выбор имени, или Все о нейминге / Н. Тейлор. — М. : Олимп-Бизнес, 2010. — 208 с.
2. *Френкель, А.* Нейминг: как игра в слова становится бизнесом / А. Френкель. — М. : Добрая книга, 2011. — 320 с.
3. *Карасик, В.И.* Языковой круг: личность, концепты, дискурс : монография / В.И. Карасик. — Волгоград : Перемена, 2002. — 477 с.

А.И. Гайдук
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — А.И. Ярцев, канд. экон. наук, доцент

СОВРЕМЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ

В Республике Беларусь стремительно развивается риэлтерское посредничество в операциях с недвижимостью. На сегодня зарегистрировано 214 агентств недвижимости на территории страны [1]. У агентств недвижимости существуют 2 предмета продаж — это объект и услуга. В свою очередь подходы к обработке и эффективному использованию информации для продажи объекта или услуги разнятся, заключается это в использовании различных типов информационных систем.

Процесс внедрения информационных систем осложнен особенностями развития региональных рынков. Выбор информационных систем невелик в силу того, что, как правило, агентства придерживаются двух технологий работы: проектно-матричная — подразумевает участие в сделке одного специалиста (при необходимости привлекаются сотрудники других отделов); функциональная — где каждый отдел выполняет определенные функции. Еще одной проблемой является высокая стоимость данных информационных систем, и не все агентства недвижимости могут себе позволить приобретение эффективного программного обеспечения. Попыткой решения данной проблемы было создание региональных межриэлтерских баз объектов в форме онлайн. Однако наибольший успех имеет продвижение услуг и объектов через Интернет, так как данный способ является наиболее доступным и дешевым.

Категории информационных систем, обслуживающих агентства недвижимости, следующие: 1) системы управления клиентами, базами объектов (Resta, Estate, HomeSRM); 2) интернет-порталы (Realt.by); 3) системы управления сотрудниками; 4) финансово-бухгалтерские системы (1С, Галактика, SAP).

Что касается CRM систем, то они используются в агентствах, которые работают согласно функциональному признаку, где необходимо отслеживать прохождение сделки. Использование данной системы является «узким», так как недвижимость является дорогим товаром и не покупается каждый год, а значит нет необходимости отслеживать динамику по конкретному клиенту. Интерес представляют несколько иные показатели: длительность выполнения услуги, движение документов, наличие претензий и расторжений договоров, стоимость услуг и дополнительных затрат. Причиной неактивного использования интегрируемых информационных систем является и «тайна сделки».

Наибольшую популярность набирают Интернет-порталы, которые одновременно обслуживают несколько категорий клиентов, а именно: специалистов рынка недвижимости, потенциальных покупателей недвижимости, потенциальных потребителей услуг, собственников и руководителей бизнеса, а также обычных пользователей. Также агентства недвижимости используют технологии call-центра (при наличии нескольких офисов), СМС-центра — данная услуга предоставляется сотовым оператором.

Таким образом, перспективным является создание республиканских баз объектов недвижимости с максимальным спектром сервисов как для клиентов, так и для специалистов рынка недвижимости, а также полная информационная открытость агентств недвижимости через использование информационных систем в отношении статистики сделок, финансовой отчетности, сотрудников организаций.

Источник

1. Resta.by [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://resta.by/companies>.

А.И. Гайдук
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Г.А. Бондаренко, канд. экон. наук, доцент

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛИТНОЙ ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТЬЮ

В условиях рыночной экономики значительно возросли требования к жилищному строительству, следствием которых стало появление новых сегментов на рынке недвижимости, в том числе