

УДК 332

***АНАЛИЗ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА***

Серебрякова Д.Ю.

магистр

*Петербургского Государственного Университета Путей Сообщения
Императора Александра I
г. Санкт-Петербург, Россия*

Аннотация: в статье рассмотрены особенности системы управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости. Выявляется ряд основных проблем в деятельности организаций и предприятий данной сферы.

Ключевые слова: сфера услуг, риэлтерская деятельность, управление персоналом, недвижимость.

***ANALYSIS AND IMPROVEMENT OF THE MANAGEMENT SYSTEM
PROVISION OF SERVICES TO PEOPLE IN THE REAL ESTATE MARKET
OF ST. PETERSBURG***

Serebryakova D.Y

Master

*St. Petersburg State Transport University of the Emperor Alexander I
St. Petersburg, Russia*

Summary: In article, features of a control system of rendering services to the population in the real estate market are considered. A number of the main problems in activity of the organizations and enterprises of this sphere comes to light.

Keywords: services sector, realtor activity, human resource management, real estate.

Введение

Одной из важнейших составляющих национального богатства являются объекты недвижимого имущества. С одной стороны, недвижимость является предметом потребления, который необходим для повседневной жизнедеятельности людей, с другой стороны распространенным инвестиционным ресурсом, источником доходов, товаром. Основу предпринимательской деятельности риэлторов составляет исследование рынка недвижимости, проводимого путем периодического мониторинга отдельных сегментов рынка и рынка в целом.

У населения в настоящее время сложилось устойчивое представление, что рынок недвижимости Санкт-Петербурга – всегда удачное вложение средств. Каждый потребитель может найти комнату, квартиру, таунхаус или коттедж в соответствии со своими запросами. Современный рынок недвижимости отличается многообразием предложений, что значительно повышает спрос населения на услуги в этой области. В связи с этим, в настоящее время все больше усиливается конкуренция между компаниями. В основе повышения конкурентоспособности следует выделить качество оказания услуг и клиентоориентированность. Поэтому качественное оказание услуг населению на рынке недвижимости является одной из важнейших задач предприятий. [1, С.356]

Вместе с тем перечень услуг для населения, предоставляемых субъектами рынка недвижимости Санкт-Петербурга, не отличаются многообразием, сохраняется ограниченный набор самых необходимых работ. Сложившаяся ситуация во многих случаях объясняется неэффективными организационными структурами предприятий, устаревшими методами управления в них, отсутствием современных инструментов развития организаций, в то время как успешность предприятия на рынке услуг г. Санкт-Петербурга зачастую зависит

от применения комплекса мер по увеличению клиентоориентированности и улучшения обслуживания различных категорий потребителей.

Основные понятие, цели и задачи рынка недвижимости

Деятельность по предоставлению и развитию услуг населению на рынке недвижимости до настоящего времени комплексно не исследовалась. До сих пор малоизученными остаются особенности организации услуг населению. Классификация предоставляемых услуг нуждается в упорядочении. Также требуют конкретизации и совершенствования подходы к стратегическому управлению качеством предоставляемых услуг в организациях, предоставляющих услуги на рынке недвижимости.

Объектом исследования системы управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости являются риэлторские организации как хозяйствующие субъекты, осуществляющие предпринимательскую деятельность на рынке недвижимости Санкт-Петербурга.

Предметом исследования являются организационно-экономические отношения, формирующиеся на рынке недвижимости в процессе оказания услуг населению, а также инструменты и институты повышения эффективности механизма управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости Санкт-Петербурга.

Цель исследования системы управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости Санкт-Петербурга состоит в разработке теоретических и методических приемов и процедур совершенствования системы управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости Санкт-Петербурга на основе анализа существующей теории, методологии и практики рынка недвижимости.

Достижение поставленной цели обеспечивается решением основных задач:

1. Изучение состава, структуры и особенностей системы управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости Санкт-Петербурга;
2. Изучение существующих методов управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости Санкт-Петербурга;
3. Выявление основных тенденций развития системы управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости в мировой практике. Оценка возможности интеграции мирового опыта с российской действительностью;
4. Анализ и оценка современного состояния и перспектив развития системы управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости Санкт-Петербурга;
5. Разработка методов контроля качества функционирования системы управления оказанием услуг в организациях, оказывающих услуги населению на рынке недвижимости Санкт-Петербурга.

Изучению и поиску эффективных решений современных проблем повышения уровня обслуживания населения посвящены многие труды зарубежных и отечественных ученых. Заметный вклад в развитие экономической науки в сфере услуг на современном этапе внесли Дегтярев А.Н., Жильцов Е.Н., Зырянов А.В., Казаков В.Н., Катаев А.Х., Лазарев В.А., Маннапов Р.Г., Набоков В.И., Николаева Т.И., Новицкий А.Г., Нурмахмадов М., Обидов Ф.С., Раджабов Р.К., Рождественская И.А., Простанец В., Солодилова Н.З., Сульповар Л.Б., Раперов Х.Н., Факеров Х.Н., Хабибов С.Х., Ядгаров Я.С. и др. В их научных работах нашли отражение многие аспекты улучшения организации, управления и совершенствования разнообразных видов и групп услуг, в том числе и предназначенных для населения. [8, С.219]

Теоретико-методологической основой исследования системы управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости Санкт-Петербурга являются:

- труды классиков экономической науки;
- фундаментальные положения теории рыночной экономики и концепций управления, в том числе в области экономики и менеджмента недвижимости;
- основные положения классической теории оценки недвижимости;
- современные теории и подходы к развитию сервисной деятельности;
- научные труды по вопросу организации сферы услуг населению;
- труды ведущих ученых, посвященные проблемам развития сферы услуг на современном этапе развития экономики;
- теории внутрифирменного управления.

Выводы

Аргументация полученных выводов осуществлялась на основе междисциплинарного подхода, включающего в себя общенаучные методы структурного-функционального, экономико-статистического и маркетингового анализа. Использовались методы экспертных оценок, методы сравнения и статистических группировок, системный и логический анализ, индукция и дедукция.

Инструменты, которые определяют развитие системы оказания услуг населению на рынке недвижимости в современных условиях не выделены, что значительно усложняет процесс оценки их эффективности и сдерживает дальнейшее повышение качества предоставляемых услуг. Это определяет также практическую направленность и необходимость исследования назревшей научной проблемы управления оказанием услуг населению на рынке недвижимости.

Библиографический список:

1. К. Хаксевер Управление и организация в сфере услуг / К.Хаксевер/Издательство: Питер. - 2002.-№2- С.356 .
2. Асаул А.Н. Экономика недвижимости /А.Н.Асаул/ Издательство: Питер, 2013. -№3. – С.416 .

3. Ермасова Н.Б. Финансовый менеджмент: учебник. – М.: Высшее образование, 2008. – С.470 .
4. Максимов С.Н. Экономика недвижимости: учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования/С.Н. Максимов. – М.:Издательский центр «Академия», 2010. – С. 320 .
5. Большой сервер недвижимости BSN.ru. [Электронный ресурс]. - Режим доступа – URL: (Дата обращения 08.09.2018)
6. Официальный портал Администрации Санкт-Петербурга. [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <http://gov.spb.ru/>
7. Официальный сайт Комитета по управлению городским имуществом Санкт-Петербурга. [Электронный ресурс]. - Режим доступа – URL: <http://www.commim.spb.ru/>
8. Селютина Л.Г., Социальное жилищное строительство в России: реалии и перспективы развития /Л.Г.Селютина/ Научное обозрение. -2015.- № 21. - С. 218-220.

Оригинальность 75%