

Общество с ограниченной ответственностью
«ТРЕНД НЕДВИЖИМОСТЬ»

 **УТВЕРЖДАЮ**
Генеральный директор
/Рыков А.Н.
М.П.

Приказ № 11-ДПО от «01» мая 2026 года

**Дополнительная профессиональная программа
повышение квалификации
«Агентская деятельность и сопровождение клиентов в
сфере недвижимости»**

г. Санкт-Петербург
2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	6
1.1. Цель и задачи реализации программы	6
1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы	7
1.3. Трудоемкость обучения	7
1.4. Форма и режим обучения	7
1.5. Планируемые результаты обучения	7
1.6. Методические рекомендации по реализации учебной программы	11
РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	13
2.1. Учебный план	13
2.2. Учебно-тематический план	13
2.3. Рабочая программа	15
2.4. Календарный учебный график	28
РАЗДЕЛ 3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	30
РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	32
4.1. Материально-технические условия и организационное обеспечение реализации программы	32
4.2. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса	33
4.3. Учебно-методическое обеспечение реализации программы	34
4.4. Литература	35

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Агентская деятельность и сопровождение клиентов в сфере недвижимости» (далее – Программа), направлена на удовлетворение образовательных потребностей специалистов в сфере недвижимости, развитие их профессиональных компетенций и повышение уровня подготовки в области продаж, коммуникаций и сопровождения сделок с недвижимым имуществом.

Программа регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки по данному направлению подготовки и профилю и включает в себя: учебный план; рабочие программы учебных дисциплин и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, а также календарный учебный график и методические и оценочные материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Программа направлена на формирование и совершенствование профессиональных компетенций обучающихся в области агентской деятельности на рынке недвижимости, развитие навыков эффективного взаимодействия с клиентами, а также освоение современных подходов к организации и сопровождению сделок.

Реализация Программы осуществляется в заочной форме исключительно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в соответствии с Правилами применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 11.10.2023 № 1678.

Нормативно-правовая база:

- Федеральный Закон РФ от 29.12.2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;

- Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствия профессиональных стандартов (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 января 2015г. №ДЛ-1/05);
- Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 N 1678
«Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 10.09.2019 г. № 611н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по операциям с недвижимостью».

Форма обучения – заочная, с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Максимальное количество обучающихся в группе – неограниченно.

Требования к квалификации педагогов – высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления к стажу работы, либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование, или дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в организации, осуществляющей обучение без предъявления к стажу работы.

Расписание занятий и календарный учебный график утверждается руководителем организации, осуществляющей обучение, в зависимости от набора и формирования групп. Для всех видов теоретических занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Освоение программы завершается итоговой аттестацией в форме экзамена в виде тестирования. Лицам, успешно освоившим программу, и прошедшим итоговую аттестацию, выдается Удостоверение о повышении квалификации установленного образца организации, осуществляющей обучение.

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель Программы – формирование и совершенствование компетенций обучающихся в области агентской деятельности на рынке недвижимости, развитие навыков эффективного взаимодействия с клиентами, а также освоение современных подходов к организации и сопровождению сделок.

Программа ориентирована на специалистов, уже имеющих базовые представления о рынке недвижимости, и направлена на развитие профессиональных компетенций в области продаж и сопровождения сделок.

Для достижения цели в программе ставятся следующие **задачи**:

- раскрытие сущности, специфики и структуры рынка недвижимости;
- изучение технологий и особенностей маркетинга недвижимости;
- раскрытие основного содержания, этапов и требований к сделкам с объектами жилой недвижимости;
- изучение документов, необходимых для работы специалиста по недвижимости и проведения сделок с недвижимостью;
- изучение современных методов продаж и коммуникаций в агентской деятельности;
- освоение алгоритмов сопровождения клиентов на всех этапах сделки с недвижимостью;
- развитие навыков работы с возражениями, ведения переговоров и заключения договоров;
- систематизация знаний по правовым основам сделок с недвижимостью;
- формирование понимания роли агента в обеспечении качества и безопасности сделки.

1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

К освоению программы допускаются:

- лица, имеющие высшее образование или среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена;
- лица, получающие высшее образование или среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена.

1.3. Трудоемкость обучения

Трудоемкость программы – 16 часов, в том числе

- аудиторная работа – 9 часов;
- самостоятельная работа – 7 часов.

1.4. Форма и режим обучения

Форма обучения: заочная, с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: по календарному учебному графику, в объеме 16 академических часов (всего 4 учебных дня по 4 академических часа).

Под аудиторной работой в рамках Программы понимаются синхронные занятия, проводимые с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (вебинары, онлайн-занятия).

1.5. Планируемые результаты обучения

Обучающийся, прошедший обучение по Программе должен:

ЗНАТЬ:

- основы законодательства Российской Федерации, регулирующего рынок недвижимости,
- основы законодательства Российской Федерации, регулирующего сделки с недвижимостью;
- маркетинг и особенности ценообразования на рынке недвижимости,
- участников рынка недвижимости, основные виды сделок и документооборот,
- стандарты осуществления профессиональной деятельности, правила предоставления услуг на рынке недвижимости,
- методологию осуществления продаж;
- основные виды договоров в сфере недвижимости и порядок их заключения;
- ключевые этапы сопровождения клиента при покупке или продаже недвижимости;
- современные технологии продаж и коммуникации в агентской деятельности;
- принципы организации переговоров и работы с возражениями;
- роль агента в обеспечении качества и безопасности сделки

УМЕТЬ:

- осуществлять профессиональное консультирование клиентов по вопросам сделок с недвижимостью;
- применять современные техники продаж, ведения переговоров и сопровождения клиентов;

- анализировать рынок недвижимости и подбирать объекты в соответствии с запросами клиента;
- готовить и проверять комплект документов для проведения сделки;
- выстраивать эффективные коммуникации с застройщиками, собственниками и покупателями;
- использовать цифровые инструменты и онлайн-сервисы для поиска, презентации и сопровождения объектов недвижимости.

ВЛАДЕТЬ НАВЫКАМИ:

- построения делового общения и взаимодействия с клиентами на всех этапах сделки;
- выявления потребностей клиентов и формирования персонализированных предложений;
- сопровождения клиента при заключении договора и регистрации сделки;
- работы с возражениями и стрессовыми ситуациями при взаимодействии с клиентами;
- применения дистанционных образовательных и цифровых технологий в профессиональной деятельности.

Результатами освоения Программы являются сформированные компетенции, выраженные в способности применять полученные знания и умения при решении профессиональных задач в сфере агентской деятельности на рынке недвижимости.

Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

Код	Наименование профессиональной компетенции, формируемой (развиваемой) в результате освоения Программы
ПК-1	Способность консультировать клиентов по вопросам сделок с недвижимостью, разъяснять правовые, организационные и финансовые аспекты
ПК-2	Умение организовывать процесс подготовки, заключения и государственной регистрации договоров, обеспечивать корректность документационного сопровождения сделки.
ПК-3	Навык подбора и презентации объектов недвижимости в соответствии с требованиями клиента, включая использование цифровых платформ, онлайн-сервисов и информационных баз данных
ПК-4	Способность вести переговоры, выявлять потребности клиентов, работать с возражениями, использовать техники продаж.
ПК-5	Владение методами анализа рынка недвижимости, оценкой инвестиционной привлекательности объектов, мониторингом ценовой динамики.
ПК-6	Умение сопровождать клиента на всех этапах сделки: от консультации и выбора объекта до заключения договора и регистрации прав.

1.6. Методические рекомендации по реализации учебной программы

Изучать программу рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях (аудиторных занятиях) преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обучающийся изучает материалы занятий, размещенных на платформе СДО.

Практические занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое занятие сообщается обучающимся до его проведения, преподаватель организует обсуждение темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение программы включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

Основными видами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;

- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведение индивидуальных работ по отдельным разделам содержания программы.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Под аудиторной работой в рамках Программы понимаются синхронные занятия, проводимые с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (вебинары, онлайн-занятия).

2.1. Учебный план

Модуль	Всего, час	Аудиторная работа	Самостоятельная работа	Форма аттестации
1. Введение в профессию агента по недвижимости	2	1	1	
2. Правовые основы сделок с недвижимостью	4	2	2	
3. Продажи и коммуникации	4	2	2	
4. Работа с клиентами и сопровождение сделок	3	2	1	
5. Маркетинг и цифровые технологии агента	2	1	1	
Итоговая аттестация	1	1	0	Итоговый экзамен (тестирование)
Итого	40	9	7	

2.2. Учебно-тематический план

Содержание	Всего, час	Аудиторная работа	Самостоятельная работа
МОДУЛЬ 1. ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ АГЕНТА ПО НЕДВИЖИМОСТИ	2	1	1
1.1. Рынок недвижимости: структура, участники, роль агента	1	0,5	0,5
1.2. Профстандарты и требования к специалисту. Этические нормы и профессиональные стандарты обслуживания клиентов	1	0,5	0,5
МОДУЛЬ 2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СДЕЛОК С НЕДВИЖИМОСТЬЮ	4	2	2

Содержание	Всего, час	Аудиторная работа	Самостоятельная работа
2.1. Основные виды договоров (ДДУ, ДКП, аренда, цессия)	1	0,5	0,5
2.2. Формы оплаты и расчётов (ипотека, рассрочка, маткапитал, субсидии)	1	0,5	0,5
2.3. Подготовка документов и проверка правоспособности сторон	1	0,5	0,5
2.4. Государственная регистрация сделок, особенности ЭДО	1	0,5	0,5
МОДУЛЬ 3. ПРОДАЖИ И КОММУНИКАЦИИ	4	2	2
3.1. Исходящий звонок и сценарии телефонных переговоров	1	0,5	0,5
3.2. Техники ведения переговоров и выявления потребностей	1	0,5	0,5
3.3. Работа с возражениями и завершение сделки	1	0,5	0,5
3.4. Эффективные презентации и онлайн-встречи	1	0,5	0,5
МОДУЛЬ 4. РАБОТА С КЛИЕНТАМИ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СДЕЛОК	3	2	1
4.1. Анализ потребностей клиента и формирование предложения	0,5	0,5	0
4.2. Подбор объектов и использование цифровых платформ	0,5	0,5	0
4.3. Организация показа объектов и презентация	1	0,5	0,5
4.4. Сопровождение клиента при подписании договора. Контроль выполнения условий сделки	1	0,5	0,5
МОДУЛЬ 5. МАРКЕТИНГ И ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ АГЕНТА	2	1	1
5.1. Использование CRM и онлайн-сервисов в работе агента	1	0,5	0,5
5.2. Основы маркетинга и продвижения объектов недвижимости	1	0,5	0,5
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	1	1	0

2.3. Рабочая программа

МОДУЛЬ 1. ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ АГЕНТА ПО НЕДВИЖИМОСТИ

1.1. Рынок недвижимости: структура, участники, роль агента

Аудиторная работа

- основные сегменты рынка недвижимости (первичный, вторичный, аренда);
- ключевые участники сделок: продавец, покупатель, застройщик, агент;
- функции агента по недвижимости на разных этапах сделки.

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

1.2. Профстандарты и требования к специалисту. Этические нормы и профессиональные стандарты обслуживания клиентов

Аудиторная работа

- обзор профстандарта «Специалист по операциям с недвижимостью»;
- квалификационные требования к агенту;
- компетенции и зоны ответственности.

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

Самостоятельная работа по модулю

- составить личный план профессионального развития агента на основе профстандарта и изученных тем;
- подготовить мини-презентацию (2–3 слайда) «Этика и ценность агентской деятельности».

МОДУЛЬ 2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СДЕЛОК С НЕДВИЖИМОСТЬЮ

2.1. Основные виды договоров (ДДУ, ДКП, аренда, цессия)

Аудиторная работа

- обзор основных договоров (ДДУ, ДКП, аренда, цессия);
- ключевые элементы договоров и их правовое значение;
- анализ судебной практики по спорам в сфере недвижимости;
- обсуждение рисков для клиента и агента при выборе формы договора.

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

2.2. Формы оплаты и расчётов (ипотека, рассрочка, маткапитал, субсидии)

Аудиторная работа

- формы оплаты на рынке недвижимости: 100% оплата, ипотека, рассрочка, использование материнского капитала, субсидий;
- механизм работы ипотечных сделок, роль банка и застройщика;
- правовые аспекты применения государственных программ поддержки;
- типичные ошибки клиентов при выборе формы оплаты.

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

2.3. Подготовка документов и проверка правоспособности сторон

Аудиторная работа

- обязательный перечень документов для сделок с недвижимостью;
- особенности проверки правоспособности продавца/покупателя;
- типичные ошибки и «подводные камни» при проверке документов;
- примеры отказов Росреестра из-за неправильного оформления.

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

2.4. Государственная регистрация сделок, особенности ЭДО

Аудиторная работа

- порядок государственной регистрации договоров в Росреестре;
- роль МФЦ и электронных сервисов в регистрации сделок;
- особенности дистанционной регистрации с применением ЭДО;
- плюсы и минусы электронной регистрации по сравнению с «бумажной».

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

Самостоятельная работа по модулю

- подготовка кейса «Юридическое сопровождение сделки: от проверки документов до регистрации»;
- презентация результатов в письменной или электронной форме

МОДУЛЬ 3. ПРОДАЖИ И КОММУНИКАЦИИ

3.1. Исходящий звонок и сценарии телефонных переговоров

Аудиторная работа

- цели исходящего звонка и этапы его проведения;
- структура телефонного разговора: приветствие, установление контакта, выявление интереса, завершение;
- использование скриптов и их адаптация под разные категории клиентов;
- типичные ошибки при первом звонке.

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

3.2. Техники ведения переговоров и выявления потребностей

Аудиторная работа

- алгоритм подготовки к переговорам;
- методы выявления потребностей клиента (открытые/закрытые вопросы, активное слушание);
- техники установления доверительного контакта;
- практические примеры успешных переговоров

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

3.3. Работа с возражениями и завершение сделки

Аудиторная работа

- основные типы возражений со стороны клиентов;
- методика «выслушать – уточнить – аргументировать – закрыть»;
- способы нейтрализации негативных реакций;
- техники завершения сделки и фиксации договоренностей

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

3.4. Эффективные презентации и онлайн-встречи

Аудиторная работа

- структура презентации объекта недвижимости;
- особенности демонстрации объекта онлайн и офлайн;
- использование цифровых сервисов для показа и презентации;
- правила визуализации информации для клиента

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

Самостоятельная работа по модулю

- подготовка сценария «Телефонный разговор + онлайн-встреча с клиентом»;
- представление результата в письменной или устной форме

МОДУЛЬ 4. РАБОТА С КЛИЕНТАМИ И СОПРОВОЖДЕНИЕ СДЕЛОК

4.1. Анализ потребностей клиента и формирование предложения

Аудиторная работа

- методы выявления потребностей клиентов (опрос, беседа, тестовые вопросы);
- сегментация клиентов: покупатель для себя, инвестор, арендатор;
- критерии выбора объекта: бюджет, локация, инфраструктура, доходность;
- практические примеры анализа «портрета клиента».

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

4.2. Подбор объектов и использование цифровых платформ

Аудиторная работа

- использование CRM и специализированных платформ для поиска объектов;
- структура карточки объекта;
- алгоритм подбора вариантов под запрос клиента;
- анализ рыночных предложений.

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

4.3. Организация показа объектов и презентация

Аудиторная работа

- правила подготовки объекта к показу;
- структура показа: встреча, демонстрация, ответы на вопросы;
- особенности презентации онлайн;
- поведение агента при показе: доверие, аргументация, работа с сомнениями.

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

4.4. Сопровождение клиента при подписании договора. Контроль выполнения условий сделки

Аудиторная работа

- этапы подписания договора: от согласования условий до регистрации;
- роль агента на встрече в офисе застройщика или МФЦ;
- типичные ошибки при подписании договора;
- оформление дополнительных соглашений;
- способы контроля выполнения обязательств сторонами;
- отслеживание сроков передачи квартиры и оплаты;
- действия агента при возникновении конфликтов;
- взаимодействие с клиентом после сделки (постпродажный сервис).

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

Самостоятельная работа по модулю

- составление схемы «Этапы контроля за сделкой»;

- подготовка предложений по урегулированию конфликтной ситуации (кейс).

МОДУЛЬ 5. МАРКЕТИНГ И ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ АГЕНТА

5.1. Использование CRM и онлайн-сервисов в работе агента

Аудиторная работа

- назначение CRM-систем и их роль в учёте клиентов и объектов;
- базовые возможности электронных ресурсов для ведения сделок;
- автоматизация простых операций (напоминания, отчёты, фиксация контактов).

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

5.2. Основы маркетинга и продвижения объектов недвижимости

Аудиторная работа

- ключевые каналы продвижения: онлайн-площадки, социальные сети, офлайн-реклама;
- правила составления рекламного объявления;
- визуализация объектов: фото, видео, 3D-тур;
- особенности таргетированной рекламы и SEO-продвижения.

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, изучение и повторение материалов лекции.

Самостоятельная работа по модулю

- подготовка мини-проекта «Презентация объекта недвижимости»:
 - рекламное объявление,
 - фото/визуализация,
 - краткий план продвижения (каналы + бюджет).

ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Аудиторная работа

Итоговая аттестация проходит в форме экзамена в виде тестирования по результатам освоения всей программы.

Условием успешного прохождения итоговой аттестации является получение оценки «зачтено», для чего нужно ответить на 80% вопросов.

Самостоятельная работа

Работа с источниками из списка литературы, повторение материалов лекций, подготовка к итоговой аттестации.

Материалы для проведения итоговой аттестации

1. Кто из перечисленных является ключевым участником рынка недвижимости?

- а) Агент, застройщик/продавец, покупатель
- б) Агент, нотариус, адвокат
- в) Только продавец и покупатель
- г) Только государственные органы

2. Какой документ утверждает профессиональный стандарт «Специалист по операциям с недвижимостью»?

- а) Федеральный закон
- б) Приказ Минтруда России
- в) Приказ Минобрнауки России
- г) Постановление Правительства

3. Что из перечисленного относится к профессиональной этике агента?

- а) Максимизация личной выгоды

- б) Соккрытие рисков сделки
- в) Добросовестность и соблюдение интересов клиента
- г) Только соблюдение закона

4. Какой договор подлежит обязательной регистрации в Росреестре?

- а) Договор аренды на срок менее года
- б) Договор долевого участия (ДДУ)
- в) Предварительный договор
- г) Агентский договор

5. Какие средства можно использовать для оплаты квартиры?

- а) Только наличные
- б) Ипотека, рассрочка, материнский капитал, субсидии
- в) Только банковский перевод
- г) Только собственные средства клиента

6. Что проверяется при анализе документов перед сделкой?

- а) Только паспорт покупателя
- б) Только оценка рыночной стоимости
- в) Правоспособность сторон и наличие обременений
- г) Наличие ипотеки у застройщика

7. Что является первым шагом в исходящем звонке клиенту?

- а) Сразу предложение объекта
- б) Проверка документов
- в) Приветствие и установление контакта
- г) Аргументация и закрытие сделки

8. Какая техника используется для выявления потребностей клиента?

- а) Игнорирование возражений

- б) Активное слушание и открытые вопросы
- в) Заключение договора
- г) Мониторинг рынка

9. Какой порядок работы с возражениями считается правильным?

- а) Выслушать → уточнить → аргументировать → закрыть
- б) Закрыть → аргументировать → уточнить → принять
- в) Сначала спорить, потом закрыть
- г) Игнорировать

10. Что является первым этапом при работе с клиентом?

- а) Анализ потребностей клиента
- б) Подписание договора
- в) Государственная регистрация
- г) Контроль выполнения обязательств

11. Какой инструмент используется агентом для подбора объектов?

- а) Налоговый кодекс
- б) Сайт Росреестра
- в) CRM-системы и базы данных
- г) Бюджет компании

12. Что относится к обязанностям агента при сопровождении сделки?

- а) Только показывать квартиру
- б) Подписывать договор за клиента
- в) Игнорировать ошибки в договоре
- г) Контролировать правильность оформления документов

13. Для чего агент использует CRM-систему?

- а) Для учёта клиентов, сделок и объектов

- б) Для проведения госрегистрации
- в) Для проверки юридической чистоты сделки
- г) Для расчёта налогов

14. Какой элемент является важным в рекламном объявлении объекта?

- а) Только цена объекта
- б) Полное отсутствие фотографий
- в) Качественные фото и описание преимуществ объекта
- г) Указание кадастрового номера

15. Что относится к современным инструментам продвижения объектов?

- а) Только печатные газеты
- б) Социальные сети, онлайн-площадки, таргетированная реклама
- в) Только устные рекомендации
- г) Исключительно государственные порталы

16. Какой документ регулирует государственную регистрацию прав на недвижимость?

- а) ФЗ-218 «О государственной регистрации недвижимости»
- б) Налоговый кодекс
- в) ЖК РФ
- г) ГК РФ, часть 3

17. Какой минимальный срок аренды подлежит обязательной регистрации в Росреестре?

- а) Любая аренда
- б) 1 месяц
- в) 1 год
- г) 5 лет

18. Что из перечисленного относится к самостоятельной работе агента?

- а) Разработка презентации объекта
- б) Регистрация сделки в Росреестре
- в) Выдача доверенности клиенту
- г) Проставление печати на договоре

19. Что является преимуществом электронной регистрации сделки?

- а) Увеличение сроков регистрации
- б) Отсутствие необходимости личного визита в МФЦ
- в) Отсутствие госпошлины
- г) Гарантия одобрения сделки любым банком

20. Какой этап относится к сопровождению сделки?

- а) Анализ рынка
- б) Контроль выполнения условий договора
- в) Первичный контакт с клиентом
- г) Подбор рекламного канала

21. Что должен сделать агент при выявлении несоответствий в документах клиента?

- а) Игнорировать и продолжить сделку
- б) Рекомендовать исправить и направить к юристу
- в) Самостоятельно исправить документы
- г) Прекратить работу с клиентом

22. Какой из документов подтверждает право собственности на недвижимость?

- а) Выписка из ЕГРН
- б) Справка о доходах
- в) Паспорт собственника

г) Договор аренды

23. Какой из инструментов помогает агенту удерживать долгосрочные отношения с клиентом?

- а) CRM-система
- б) Налоговый кодекс
- в) Судебная практика
- г) Государственная пошлина

24. Какой основной риск может возникнуть при сделке с квартирой в новостройке?

- а) Отсутствие мебели
- б) Длительный срок ожидания сдачи дома
- в) Большая площадь квартиры
- г) Наличие парковки

25. Что является важной задачей агента после завершения сделки?

- а) Прекратить любые контакты с клиентом
- б) Осуществлять постпродажное сопровождение и поддерживать связь
- в) Требовать дополнительные комиссии
- г) Подписывать документы за клиента

2.4. Календарный учебный график

1. Введение в профессию агента по недвижимости	2	1	1
2. Правовые основы сделок с недвижимостью	4	2	2
3. Продажи и коммуникации	4	2	2
4. Работа с клиентами и сопровождение сделок	3	2	1
5. Маркетинг и цифровые технологии агента	2	1	1
Итоговая аттестация	1	1	0

День	Занятие	Часы
1	Модуль 1. Аудиторная работа	1
	Модуль 1. Самостоятельная работа	1
	Модуль 2. Аудиторная работа 2.1. Основные виды договоров (ДДУ, ДКП, аренда, цессия) 2.2. Формы оплаты и расчётов (ипотека, рассрочка, маткапитал, субсидии)	1
	Модуль 2. Самостоятельная работа 2.1. Основные виды договоров (ДДУ, ДКП, аренда, цессия) 2.2. Формы оплаты и расчётов (ипотека, рассрочка, маткапитал, субсидии)	1
2	Модуль 2. Аудиторная работа 2.3. Подготовка документов и проверка правоспособности сторон 2.4. Государственная регистрация сделок, особенности ЭДО	1
	Модуль 2. Самостоятельная работа 2.3. Подготовка документов и проверка правоспособности сторон 2.4. Государственная регистрация сделок, особенности ЭДО	1
	Модуль 3. Аудиторная работа 3.1. Исходящий звонок и сценарии телефонных переговоров 3.2. Техники ведения переговоров и выявления потребностей	1
	Модуль 3. Самостоятельная работа 3.1. Исходящий звонок и сценарии телефонных переговоров 3.2. Техники ведения переговоров и выявления потребностей	1
3	Модуль 3. Аудиторная работа 3.3. Работа с возражениями и завершение сделки 3.4. Эффективные презентации и онлайн-встречи	1
	Модуль 3. Самостоятельная работа 3.3. Работа с возражениями и завершение сделки 3.4. Эффективные презентации и онлайн-встречи	1

	Модуль 4. Аудиторная работа 4.1. Анализ потребностей клиента и формирование предложения 4.2. Подбор объектов и использование цифровых платформ 4.3. Организация показа объектов и презентация	1,5
	Модуль 4. Самостоятельная работа 4.3. Организация показа объектов и презентация	0,5
4	Модуль 4. Аудиторная работа 4.4. Сопровождение клиента при подписании договора. Контроль выполнения условий сделки	0,5
	Модуль 5. Самостоятельная работа 4.4. Сопровождение клиента при подписании договора. Контроль выполнения условий сделки	0,5
	Модуль 5. Аудиторная работа	1
	Модуль 5. Самостоятельная работа	1
	Итоговая аттестация	1

РАЗДЕЛ 3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения образовательной программы проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам.

Оценка качества освоения программы включает текущий контроль и итоговую аттестацию обучающихся.

Проведение контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения программы. Для оценки качества освоения программы применяют текущий контроль успеваемости обучающихся и итоговую аттестацию.

Текущий контроль успеваемости обучающихся представляет систематическую проверку учебных достижений обучающихся, проводимую преподавателем в ходе осуществления образовательной деятельности в соответствии с образовательной программой в целях:

- определения уровня достижения обучающимися результатов, предусмотренных образовательной программой;
- своевременной корректировки рабочей программы и учебного процесса;
- информирования обучающихся о результатах обучения.

Текущий контроль и фиксация его результатов осуществляется педагогическим работником, реализующим соответствующую часть образовательной программы, либо с использованием программных средств образовательной платформы.

Формы текущего контроля: устный опрос, выполнение практических заданий, участие в обсуждениях, решение кейсов, подготовка мини-эссе и презентаций. При оценке опросов и эссе анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Итоговая аттестация призвана определить конечные результаты обучения. Она охватывает всю систему знаний, умений и навыков по изученной программе. Условием допуска к прохождению итоговой аттестации является успешное освоение и изучение всех модулей Программы.

Итоговая аттестация проходит в форме зачета в виде тестирования по результатам освоения всей программы.

Условием успешного прохождения итоговой аттестации является получение оценки «зачтено» при двухбалльной шкале оценивания. При оценивании результатов обучения в ходе итоговой аттестации используются следующие критерии и шкала оценки теста:

Оценка	Критерии оценки
зачтено	даны правильные ответы не менее чем на 80% вопросов теста
не зачтено	даны правильные ответы менее чем на 80% вопросов теста

Обучающимся, успешно прошедшим итоговую аттестацию выдается Удостоверение о повышении квалификации. Обучающимся, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты (оценка «не зачтено»), выдается справка о прослушивании Программы.

Идентификация обучающихся при прохождении текущего контроля и итоговой аттестации осуществляется посредством авторизации в личном кабинете обучающегося на образовательной платформе с использованием индивидуального логина и пароля.

Результаты тестирования фиксируются в электронной информационно-образовательной среде. В случае возникновения технических сбоев обучающийся информирует образовательную организацию через средства электронной связи, после чего определяется порядок повторного прохождения аттестации.

Информация о результатах итоговой аттестации доводится до обучающихся через личный кабинет и (или) по электронной почте

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Материально-технические условия и организационное обеспечение реализации программы

Занятия по Программе проводятся в заочной форме с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Для эффективного осуществления образовательного процесса необходимы: компьютер/ноутбук для обмена информацией между преподавателем и обучающимися с помощью цифровых носителей. Требуются стандартные знания и умения в области обращения с компьютером (копирование, составление документов в текстовом редакторе).

В процессе обучения применяются технологии модульного обучения, проблемного обучения, контекстного обучения. С этой целью используются лекции или лекции-дискуссии с возможным участием нескольких преподавателей (лекция с элементами включения обучающихся в диалог по обсуждению актуальных вопросов тематики), семинарские, практические или интерактивные практические занятия (в форме ролевой игры, тренинга, кейс-стадии, работы с текстовыми материалом и т.д.).

Обучающиеся, планирующие обучение с применением дистанционных технологий, должны иметь в своем распоряжении персональный компьютер/ноутбук/смартфон, доступ в интернет, персональный адрес электронной почты и соответствующие навыки компьютерной грамотности.

Все взаимодействие со слушателями (рассылка новостей, информационные материалы, техническая поддержка и пр.) осуществляется только по электронной почте.

Для выполнения заданий обучающемуся бесплатно предоставляется аккаунт на образовательной платформе на всё время доступа к материалам.

В проведении лекционных и практических занятий могут использоваться следующие онлайн-источники:

Бизон365 <https://bizon365.ru> – автоматизированная система проведения обучения в интерактивном режиме (электронная информационно-образовательная среда).

Яндекс.Телемост <https://telemost.yandex.ru/> – платформа для создания и проведения видеоконференций, вебинаров, интерактивных досок, курсов, тестов и опросов.

Telegram <https://web.telegram.org/k/> – кроссплатформенная система мгновенного обмена сообщениями

Платформа VT trend.vt24.ru. – программное обеспечение, содержащее все необходимые инструменты для организации работы агентов по недвижимости.

4.2. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Реализация Программы обеспечивается научно-педагогическими работниками и профессорско-преподавательским составом, удовлетворяющим требованиям к квалификации в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».

На должность педагога назначается лицо имеющее высшее образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы, либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

Образовательный процесс осуществляется на основании учебного плана и регламентируется расписанием занятий.

Для реализации программы задействован следующий кадровый потенциал:

Педагоги: педагоги дополнительного образования. Обеспечивается необходимый уровень компетенции преподавательского состава, включающий высшее или среднее профессиональное образование, дополнительное профессиональное обучение.

Административный персонал: обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль, настройку технического обеспечения и текущую организационную работу.

4.3. Учебно-методическое обеспечение реализации программы

Программа содержит все необходимые материалы в электронном виде, в том числе ссылки на дополнительные материалы в сети интернет, размещенные на других сайтах в открытом доступе.

Образовательная программа обеспечена учебно-методическими материалами посредством:

- учебно-методических разработок в электронной форме, размещенных в личных кабинетах обучающихся на платформе СДО, в том числе лекции, контрольно-измерительные материалы;
- наличием обратной связи с преподавателем через функционал для связи с педагогом дополнительного образования по любым возникающим у обучающегося вопросам (возможность направления текстового сообщения) и через комментарии на странице каждого урока на платформе СДО.

Обучающиеся по образовательной программе могут использовать дополнительные Интернет-ресурсы, такие как:

рекомендованные Интернет-ресурсы:

- Российское образование. Федеральный портал- <http://www.edu.ru>

- Федеральный институт педагогических измерений <http://www.fipi.ru>
- Справочно-правовая система «Гарант» <https://www.garant.ru/>

электронные библиотеки:

- Научная электронная библиотека eLIBRARY <https://elibrary.ru>

Для использования Интернет-ресурсов информационно-библиотечного комплекса необходима предварительная регистрация обучающегося. Рекомендованная образовательной программой литература доступна к изучению в свободном доступе после регистрации на сайте электронной библиотеки. Ссылки для доступа в электронные библиотеки размещаются в личном кабинете обучающегося в СДО в разделе «Электронная библиотека».

Список литературы, доступной в электронных библиотеках размещен в пункте 4.4 программы.

4.4. Литература

1. Грудцына Л.Ю. Справочник риелтора. Практические рекомендации на актуальные вопр. / Сер. Юридический справочник. Москва, 2006. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19808678>
2. Кайль А.Н. Квартира в новостройке. Все риски и возможности / Сер. Шпаргалка для умных. Москва, 2011. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19845919>
3. Корягин А.Е., Соколова И.Е. Квартира в новостройке. Как отстаивать свои интересы / Сер. На защите ваших прав - Союз потребителей России. Москва, 2008. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=19767711>
4. Шабалин В.Г., Шамонова Е.А. Сделки с недвижимостью. Как приобрести новостройку. Критерии выбора дома, местоположения и цены, криминал на первичном рынке жилья, экспертиза документов застройщика, основные схемы продаж новостроек, трудности после сдачи дома, ипотечное кредитование и финансовые операции, справочный материал /

Сер. Сам себе адвокат. Москва, 2007.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20071297>

5. Шмырев М., Сухорукова Н. Все о недвижимости. Вторичный рынок жилья / (2-е издание) Санкт-Петербург, 2011.

<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=21553811>