

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ НА БРОКЕРИТЕ НА НЕДВИЖИМИ ИМОТИ

Стефка Василева

TRAINING AND DEVELOPMENT OF REAL ESTATE BROKERS

Stefka Vasileva

Abstract: *The real estate market is dynamic. In recent years, competition among agencies in the sector has increased significantly. There is a growing need to attract and retain motivated employees who possess the necessary knowledge and skills to achieve both their personal goals and the objectives of the agencies in which they work. High job performance and the successful completion of a large number of transactions require continuous improvement of competencies, as well as the acquisition of new ones by employees in real estate agencies. The aim of this article is to analyze the key importance of continuous training and development activities for real estate brokers and to present a six-stage conceptual framework for the professional training and development of brokers. This framework represents a systematic approach to the acquisition and enhancement of knowledge and skills necessary for successful professional performance and the achievement of desired and expected results.*

Key words: training and development; real estate brokers; competencies

Увод

В настоящата променлива среда успехът на брокерите се определя от широк спектър професионални и личностни компетентности, натрупания практически опит, способността им бързо и ефективно да се адаптират към технологичните нововъведения, променливите пазарни тенденции и очакванията на клиентите. Той зависи още от уменията им да изграждат доверие и дългосрочни отношения, да водят преговори с висока степен на увереност и етика, да управляват времето и ресурсите си оптимално, както и да поддържат силно присъствие на пазара чрез професионален маркетинг, добра репутация и широка мрежа от контакти. Системните и целенасочени обучения са една от основните предпоставки за поддържане на професионалното развитие на брокерите и конкурентоспособността на агенциите, в които те работят. Обект на изследване в настоящата статия са брокерите на недвижими имоти. Предмет на изследване са системните обучения на брокерите, които интегрират теоретични знания, практическа експертиза, развитие на меки умения, специализация и етични стандарти. Представената в настоящата статия концептуална рамка предлага структуриран подход за придобиване и надграждане на компетентности, необходими за ефективна работа на пазара на недвижими имоти. Тя цели да осигури на брокерите умения за стратегическо мислене, управление на сложни сделки, взаимодействие с клиенти и използване

на иновативни технологии, като по този начин повишава тяхната професионална ефективност и устойчивост на динамичния пазар.

Значение на непрекъснатото обучение и развитие на брокерите

В практиката на брокера липсата на актуални знания често води до затруднения при водене на преговори, неправилна оценка на имотите или неспособност за работа с нови дигитални инструменти. Това показва важното значение на непрекъснатото обучение за успешната кариера на брокера. Агенциите за недвижими имоти, които редовно провеждат вътрешни обучения, както и се включват в организирани външни такива, демонстрират по-висока ефективност по отношение удовлетвореността на клиентите и реализираните сделки. Това се дължи на факта, че системно обучаваните брокери развиват редица умения и усвояват иновативни работещи практики и нови модели за работа.

От съществено значение е брокерите на недвижими имоти да предоставят качествени услуги на своите клиенти и да допринасят за конкурентоспособността на агенциите, в които работят. По-високото ниво на качество на услугата генерира по-голяма удовлетвореност на клиентите, по-малко недоволство от тяхна страна и съответно по-големи шансове да препоръчат услугите на брокерите на трети страни (Ferreira et al., 2017). За брокерите е важно системно да надграждат своето образование (Hemphill, 2007). Непрекъснатото обучение и развитие ди-

ректно влияе върху бизнес резултатите.

Агенциите за недвижими имоти все повече осъзнават стойността на компетентните служители, които са актив, който трябва да бъде управляван по подходящ начин (Ahlenius et al., 2022). Способността на брокера да използва знанията и уменията си, за да предостави услуги с по-висока добавена стойност от тази на своите конкуренти, води до придобиване на конкурентно предимство (Park & Glascock, 2010).

Брокерите на недвижими имоти трябва непрекъснато да повишават конкурентоспособността си, да проучват нивото на удовлетвореност на клиентите и броя на старите клиенти, сключващи повторни договори с тях (Le & Supphellen, 2017). Нивото на удовлетвореност на клиентите има най-голямо влияние върху тяхното намерение за повторно използване услугите на брокера (Ha & Huynh, 2023). Експертите в сферата на недвижими имоти е необходимо да притежават както поведенчески умения като комуникативност, адаптивност и способност за разрешаване на проблеми, така и специфични технически умения, чрез които практически да реализират сделките на клиентите си. Ключова характеристика, която всеки брокер трябва да притежава е готовността да учи постоянно, което е в основата на добрата осведоменост относно различните новости в бранша (Адрес, 2023). Брокерите, които притежават необходимите знания, придобити чрез специфични обучения, са добри в планирането, анализирането и разрешаването на проблеми; имат основни познания за аспектите на бизнес пазара, правото и икономиката; притежават практически познания, за да изпълняват своите задължения; консултират клиентите си правилно с цел удовлетворение на техните нужди. Брокерите, които имат правилно отношение, обръщат внимание на интересите на клиентите; спазват определени принципи; спазват обещанията си и думите им съответстват на техните действия (Ha & Huynh, 2023).

Важно е брокерите да притежават комплексни знания, които да включват познания за пазара на недвижими имоти, финансови показатели, банкови практики, кредитиране и правни аспекти, свързани с вещното право. Умението за управление на инвестиции, структуриране на сделки с участие на банкови институции и справяне с правни и регулаторни предизвикателства е ключово за успешната работа с клиенти. Въпреки това много брокери не разполагат с тези

комплексни умения, което ограничава качеството на обслужването и способността им да разрешават по-сложни ситуации. В България въпросът с обучението на брокерите на недвижими имоти все още не е уреден от специален закон или национална регулация. Затова брокерите разчитат основно на частни и фирмени обучения, както и на различни сертификационни програми, организирани от професионални организации и компании в сектора (Милушева & Василева, 2024).

Липсата на задължителна квалификация е предпоставка за предлагането на некачествена услуга от агенциите за недвижими имоти. В основата на промените, които са належащи за подобряване дейността на агенциите, е създаването на единна и задължителна програма за обучение на брокерите. Обучението трябва да включва познаване на Закон за собствеността, Закон за собствеността и ползването на земеделски земи, Гражданско и вещно право, Закон за наследството, режим на имуществена собственост между съпрузи, данъци свързани с недвижимите имоти, Закон за устройство на територията, принципи и процес на финансиране на сделки с недвижими имоти (например ипотечно кредитиране), пазарна стойност и оценяване на имота, видове строителство и поддръжка на сграден фонд, екологични и енергийни аспекти на имота, тълкуване на чертежи и спецификации на сградите, кадастрални и геодезични скици и др. (Томова, 2018).

Количествено изследване показва, че добрите програми за обучение и продължаващото професионално развитие имат силна връзка с повишаване на професионалните знания, практически умения и кариерно развитие (Baharum et al., 2025). Обучението на брокерите, както преди започване на кариерата, така и по време на професионалното развитие, има ключова роля за успешно изпълнение на трудовите задължения и постигане на краткосрочните и дългосрочните цели.

Обученията, предназначени за брокери на недвижими имоти, обикновено са модулни и включват: правни и регулаторни аспекти (познаване на правото на собственост, договори, сделки, права и задължения при прехвърляне на имот); икономически и пазарни аспекти (оценка на имоти, пазарни тенденции, финансови и кредитни условия); маркетинг, реклама и представяне на имоти (умения за оформяне на обяви,

фотографиране, презентации и използване на маркетингови техники); комуникационни и меки умения (работа с клиенти, преговори, клиентско обслужване и междуличностни умения); етични аспекти и професионална отговорност (обучение по етика, морал, професионален кодекс и защита на интересите на клиентите). Форматите на обучение са присъствени курсове, семинари, онлайн обучение, хибридни форми, практически упражнения, симулации и казуси.

В условията на дигитализация и непрекъснато нарастваща роля на технологиите, използването на изкуствен интелект вече не е въпрос на избор, а необходимост. Брокерите, които преминават обучения за работа с изкуствен интелект, не само повишават точността на анализите и скоростта на вземане на решения, но и имат възможност да откриват нови възможности и рискове, които могат да останат незабелязани. Чрез използване на изкуствен интелект брокерите стават по-информирани, ефективни и адаптивни към динамиката на пазара и изграждат конкурентно предимство и устойчивост в бързо променящата се дигитална среда.

Все повече брокери използват изкуствен интелект в ежедневната си работа за прогнозиране на пазарни тенденции, оценка на недвижими имоти, автоматизиране на клиентската комуникация, управление на големи масиви от данни и други дейности (Pratt, 2024).

Непрекъснатите и всеобхватни обучения на брокерите са от ключово значение за поддържане на високо ниво на професионална компетентност, адаптация към нови инструменти и технологии, както и за овладяване на комплексни методи за анализ, включително тези, базирани на изкуствен интелект. Само чрез системно обновяване на знанията брокерите могат да реагират ефективно на промените в пазарната динамика, да минимизират рисковете и да осигурят добавена стойност за клиентите и агенцията.

Концептуална рамка на обучение и развитие на брокери

Вторият раздел на статията представя шестстепенна рамка за развитие на брокери, която обединява теоретична подготовка, практическа експертиза, личностно-професионално израстване и етични стандарти. Моделът е конструиран като системен подход към формирането на компетентности, необходими за устойчиво професионално представяне в динамична пазарна среда.

Теоретична основа (формално образование)

Първият етап включва изграждането на фундаментални знания чрез формално образование в областите бизнес администрация, финанси, икономика, маркетинг, право или сродни дисциплини. Тези базови знания осигуряват инструменти за интерпретиране на икономически процеси, пазарни механизми и управленски стратегии. Според изследване на Baharum et al. (2025), свързано с ефективността на обучението и продължаващото професионално развитие в областта на недвижимите имоти, теоретичната подготовка е ключов фактор за ефективност (Baharum et al., 2025). Недостатъчната теоретична подготовка ограничава способността на брокера да оценява адекватно стойността, риска и потенциала на по-комплексни сделки, включително инвестиционни, материални, нематериални и финансови активи.

Професионално лицензиране, сертифициране и специализирани обучения

Втората стъпка предвижда придобиването на професионален статут чрез участие в регулаторно изискуеми курсове, изпити и сертификационни програми. Според Tesfom et al. (2013) професионалните обучения повишават способността на брокерите да разпознават юридически и етични рискове в сделките (Tesfom et al., 2013). Те осигуряват познания относно нормативната уредба, договорните механизми, етичните стандарти и правата на участниците в сделките. Сертифицирането повишава институционалната легитимност и доверието на клиенти и партньори, като утвърждава компетентността на брокера в рамките на установен професионален стандарт.

Практическа експертиза чрез стажове, менторски програми и участие в реални сделки

Третият елемент на рамката акцентира върху практическите аспекти на професията, които се развиват чрез участие в реални пазарни взаимодействия и наблюдение на опитни специалисти. Практиката позволява трансформиране на теоретичните знания в оперативни умения: работа с клиенти, водене на преговори, подготовка на договори, управление на документация и справяне с непредвидени обстоятелства. Този процес на „учене чрез действие“ формира практически опит.

Развитие на меки умения и професионална идентичност

Четвъртият етап включва усъвършенстване на комуникативните, презентационните и преговорните умения, както и развитие на емоционална интелигентност и способност за управление на конфликти. Комбинацията от меки умения и професионална етика значително подобрява трудовото представяне на специалистите в среда, свързана с клиенти и висока степен на несигурност, каквато е тази на работата с недвижими имоти. Паралелно с това се изгражда професионална идентичност, основана на доверие, почтеност и последователност в поведението. Тази група умения е ключова за ефективно посредничество и за установяване на устойчиви взаимоотношения с клиенти и контрагенти.

Специализация и непрекъснато професионално усъвършенстване

След първоначалното натрупване на опит, брокерите често избират конкретна област на специализация – комерсиални, инвестиционни, жилищни, луксозни имоти или трансгранични сделки. Специализацията изисква задълбочаване на компетентностите чрез допълнителни обучения в области като оценяване на имоти, инвестиционен анализ, данъчно законодателство, пазарни прогнози и дигитален маркетинг. Според Folorunso et al. (2024) непрекъснатото професионално развитие подобрява компетентностите и адаптацията към динамичните пазарни условия (Folorunso et al., 2024). Този процес гарантира адаптивност към промените в средата и възможност за предоставяне на по-висока добавена стойност.

Професионална етика, отговорност и поддържане на доверие

Последният елемент от рамката подчертава значението на етичните принципи, прозрачността и отговорността при вземане на решения и обслужване на клиенти. Спазването на законодателни изисквания, конфиденциалност и коректност при формиране на комисионни са ключови условия за поддържане на професионална репутация. Етичната устойчивост се допълва от необходимостта за постоянно актуализиране на познанията в съответствие с промените на пазара и нормативната среда.

Шестстепенната рамка за развитие на брокери допринася за: повишаване на професионализма, чрез системно развитие на аналитични, оперативни и стратегически умения; повишава-

не на доверието, благодарение на ясни стандарти за етика и компетентност; гъвкавост и устойчивост, позволяващи адаптиране към технологични, регулаторни и пазарни промени; разширяване на добавената стойност за клиента, като брокерът функционира не само като посредник, а като информиран консултант.

Изводи и препоръки

На база съдържанието на статията са формулирани няколко ключови **изводи** относно ролята и необходимостта от системни обучения на брокерите на недвижими имоти:

- Непрекъснатото обучение е критичен фактор за професионалната устойчивост на брокерите. В условия на динамичен пазар, комплексни сделки и нарастваща роля на технологиите, постоянната актуализация на знанията не е допълващ, а централен елемент от професията. Брокерите, които системно се обучават, демонстрират по-висока ефективност, по-голяма адаптивност и повишена увереност в работата си.

- Липсата на унифицирана национална регулация води до неравномерно качество на предлаганите услуги в сектора. Отсъствието на стандартизирани изисквания за квалификация създава значима вариация в нивото на компетентност между брокерите. Това затруднява клиентите, намалява доверието към професията и води до риск от неправилно консултиране и некачествени услуги.

- Компетентността на брокера е многоизмерна и включва интеграция на знания, умения и етична култура. Ефективният брокер е не само търговски посредник, а комплексен консултант. Комбинацията от теоретични знания, практически опит, меки умения и етично поведение се явява ключов фактор за качествено обслужване и устойчиви взаимоотношения с клиентите.

- Дигитализацията и навлизането на изкуствен интелект променят професионалния профил на брокера. Обученията, свързани с технологични инструменти и изкуствен интелект, се превръщат в стратегически ресурс. Брокерите, които овладяват тези технологии, успяват да разширят аналитичните си способности, да оптимизират процесите и да повишат конкурентоспособността си.

- Шестстепенната концептуална рамка осигурява цялостен и логически последователен модел за професионално развитие. Предложената структура обединява фундаментални знания,

практическо учене, етично поведение и специализация. Тази интегрирана логика е предпоставка за устойчиво професионално израстване и може да служи като основа за създаване на бъдещи образователни стандарти в сектора.

Въз основа на направените изводи могат да се формулират следните **препоръки**, насочени към усъвършенстване на обучителния процес и повишаване на компетентностите на брокерите на недвижими имоти. Препоръките са насочени към държавните институции и регулатори, браншовите организации, агенциите за недвижими имоти и образователните институции, които имат ключова роля в развитието на професионалните стандарти и обучителните практики в сектора.

- Разработване на стандартизирана национална програма за обучение и сертифициране. Необходимо е въвеждане на минимални държавно регулирани изисквания за знания и умения на брокерите. Това би повишило качеството на услугите, защитата на клиентите и професионалния престиж на сектора.

- Интегриране на модел за продължаващо професионално развитие във всички агенции. Агенциите следва да изградят вътрешни политики, които гарантират ежегодно надграждане на знанията чрез курсове, семинари и практически обучения.

- Създаване на менторски програми за начинаещи брокери. Стажовите и менторството ще позволят трансфер на опит, по-бързо навлизане в професията и намаляване на грешките, свързани с липса на практическа подготовка.

- Приоритизиране на обучения за развитие на меки умения и етични стандарти.

- Интензивно обучение в областта на технологиите и изкуствения интелект. Препоръчва се брокерите да бъдат обучавани да използват системи за автоматизация, анализ на пазарни данни и дигитални платформи. Това ще подобри скоростта и точността на работата и ще подпомогне вземането на информирани решения.

- Развитие на специализации според нуждите на пазара. Агенциите и образователните организации могат да създадат модулни програми за специализация в области като инвестиционни имоти, управление на имоти, луксозни имоти или международни сделки. Това ще позволи на брокерите да се позиционират като експерти в конкретни сегменти и да повишат добавената стойност за клиентите.

- По-тясно сътрудничество между агенциите и академичните институции. Подобно взаимодействие ще позволи разработването на качествени програми, обмен на практики и създаване на единни професионални стандарти.

- Въвеждане на системи за оценка на качеството на обучението. Необходимо е разработване на механизми, които да измерват ефективността на обученията – чрез показатели за удовлетвореност на клиентите, ниво на компетентност и професионално развитие на служителите.

Заклучение

Непрекъснатото обучение и развитие на брокерите са фундаментални за постигане на устойчив успех в сферата на недвижимите имоти. Брокерите, които инвестират в системно усъвършенстване на знанията, практическите умения и етичната си компетентност, не само увеличават своята индивидуална ефективност, но и допринасят за конкурентоспособността и репутацията на агенциите, в които работят. Представената шестстепенна концептуална рамка демонстрира интегриран подход, който осигурява на брокерите инструменти за адаптация към променящите се пазарни условия, технологични иновации и нарастващите изисквания на клиентите. В дългосрочен план системното обучение не само повишава качеството на услугите, но и създава основа за формиране на професионална идентичност, доверие в отношенията с клиентите и устойчиво развитие на целия сектор на недвижимите имоти.

Литература

Адрес (2023) *Необходимо образование, за да станеш брокер на недвижими имоти*. Available at: <https://address.bg/blog/novini/broker-imoti-obrazovanie> [Accessed 03.10.2025].

(Adres, 2023. *Neobhodimo obrazovanie, za da stanesh broker na nedvizhimi imoti*. Available at: <https://address.bg/blog/novini/broker-imoti-obrazovanie> [Accessed 03.10.2025].)

Милушева, В. и Василева, В. (2024) „Оценка на детерминанти на концепцията „Икономика на знанието“ на агенциите за недвижими имоти в България“, *Индустриални отношения и обществено развитие*, 4, стр. 26-42. Available at: https://podkrepa-svo.org/e-journal/wp-content/uploads/2024/12/Svo_2024_04_026-042_17_BG.pdf.

(Milusheva, V. & Vasileva, V. (2024) „Otsenka na determinanti na kontseptsiyata „Ikonomika na

znaniето” na agentsiite za nedvizhimi imoti v Bulgaria“, *Industrialni otnoshenia i obshtestveno razvitie*, 4, pp. 26-42. Available at: https://podkrepa-svo.org/e-journal/wp-content/uploads/2024/12/Svo_2024_04_026-042_17_BG.pdf.)

Томова, Д. (2018) „Регламентация на дейността на агенциите за недвижими имоти в България“, *Научни трудове на VHCС*, 4, с. 117 – 130.

(Tomova, D. (2018) „Reglamentatsia na deynostta na agentsiite za nedvizhimi imoti v Bulgaria“, *Nauchni trudove na UNSS*, 4, pp. 117 – 130.)

Ahlenius, M., Berggren, B., Gerdemark, T., Kågström, J. & Åge, L-J. (2022) „The occupational life cycle of real estate brokers: a cohort study“, *Journal of European Real Estate Research*, 15(3), pp. 351-367. Available at: <https://www.emerald.com/jerer/article/15/3/351/222637/The-occupational-life-cycle-of-real-estate-brokers>.

Baharum, Z. A., Huri, N. & Rodi, W. N. W. (2025) „The Effectiveness of Training and Continuing Professional Development in the Professional Real Estate Industry“, *31st Annual PRRES Conference*, pp. 1-11. Available at: <https://www.prres.org/uploads/1367/274/THE-EFFECTIVENESS-OF-TRAINING-AND-CONTINUING-PROFESSIONAL-DEVELOPMENT-IN-THE-PROFESSIONAL-REAL-ESTATE-INDUSTRY.pdf>.

Ferreira, F. A. F., Spahr, R., Sunderman, M.A., Banaitis, A. & Ferreira, J. J. M. (2017) „A learning-oriented decision-making process for real estate brokerage service evaluation“, *Service Business*, 11(3), pp. 453-474. Available at: https://www.researchgate.net/publication/302917227_A_learning-oriented_decision-making_process_for_real_estate_brokerage_service_evaluation.

Folorunso, S. S., Udeh, G. I. & Adeniran, A. O. (2024) „A Study on the Effectiveness of Continuing Professional Development (CPD) Among Professionals in the Built Environment“, *Management Analytics and Social Insights*, 1(2), pp. 235–245. Available at: https://www.researchgate.net/publication/386243944_A_Study_on_the_Effectiveness_of_Continuing_Professional_Development_CPD_Am

ong_Professionals_in_the_Built_Environment.

Ha, N. T. & Huyen, P. T. T. (2023) „The Effect of the Broker’s Competence on Recontract Intention in Real Estate Brokerage Services“, *Vietnam Journal of Agricultural Sciences*, 6(1), pp. 1719-1734. Available at: <https://eng.vjas.vn/index.php/vjas/article/view/400/164>.

Hemphill, E. (2007) „Factors Affecting Real Estate Broker Selection: What Really Counts?“, *International Real Estate Review*, 10(1), pp. 1-25. Available at: <https://www.gssinst.org/irer/wp-content/uploads/2020/10/vol-10-no-1-factors-affecting-real-estate-broker-selection.pdf>.

Le, N. Q. & Supphellen, M. (2017) „Determinants of repurchase intentions of real estate agent services: Direct and indirect effects of perceived ethicality“, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, pp. 84-90. Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S096969891630371X>.

Park, A. & Glascock, J. (2010) „Review articles: corporate real estate and sustainable competitive advantage“, *Journal of Real Estate Literature*, 18(1), pp. 1-19. Available at: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10835547.2010.12090265>.

Pratt, M. K. (2024) *How AI is changing the real estate market*. Available at: <https://www.techtarget.com/searchenterpriseai/feature/How-AI-is-changing-the-real-estate-market/> [Accessed 14.09.2025].

Tesfom, G., Birch, N. & Tessema, M. T. (2013) „Perceptions of real estate agents on the role of professional training in ethical decision making“, *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), pp. 348-375. Available at: https://www.researchgate.net/publication/262804091_Percptions_of_real_estate_agents_on_the_role_of_professional_training_in_ethical_decision_making.

Chief Assistant Stefka Vasileva, PhD
University of National and World Economy,
Industrial Business Department
1700 Sofia, Student Town, UNWE
E-mail: stefka_vasileva@unwe.bg