

# ANALIZA POSLA I RADNOG MJESTA AGENATA ZA NEKRETNINE

---

**Marić, Mirta**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:878138>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-02**



*Repository / Repozitorij:*

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Sveučilišni prijediplomski studij *Menadžment*

Mirta Marić

**ANALIZA POSLA I RADNOG MJESTA AGENATA ZA  
NEKRETNINE**

Završni rad

Osijek, godina 2023

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Sveučilišni prijediplomski studij *Menadžment*

Mirta Marić

**ANALIZA POSLA I RADNOG MJESTA AGENATA ZA  
NEKRETNINE**

Završni rad

**Kolegij: Organizacijsko oblikovanje**

JMBAG: 0010234110

e-mail: [mmaric@efos.hr](mailto:mmaric@efos.hr)

Mentor: doc. dr. sc. Ana Živković

Osijek, godina 2023

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics and Business in Osijek

Undergraduate Study Management

Mirta Marić

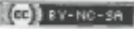
**JOB AND WORKPLACE ANALYSIS OF REAL ESTATE  
AGENTS**

Final paper

Osijek, year 2023

## IZJAVA

### O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI, PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA, SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je završni  
(navesti vrstu rada: završni / diplomski / specijalistički / doktorski) rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom *Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska*. 
3. Kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti, NN 119/2022).
4. izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

Ime i prezime studenta/studentice: Mirta Marić

JMBAG: 0010234110

OIB: 49884946270

e-mail za kontakt: mmaric0702@gmail.com

Naziv studija: Prijediplomski sveučilišni studij, smjer Menadžment

Naslov rada: Analiza posla i radnoga mjesta agenata za nekretnine

Mentor/mentorica rada: doc. dr. sc. Ana Živković

U Osijeku, 09. lipnja 2023. godine

Potpis Mirta Marić

## **Analiza posla i radnog mjesta agenata za nekretnine**

### **SAŽETAK**

Svrha i cilj ovog završnog rada detaljna je analiza posla i radnoga mjesta na primjeru agenata za nekretnine. Razlog provođenja analiza na primjeru agenata za nekretnine je taj što je posredovanje nekretninama djelatnost koja se u današnje vrijeme uvelike razvija i napreduje u svim dijelovima svijeta, odnosno, to je dinamičan posao u usponu. Iz tog razloga bitno je razlučiti koje zadatke, dužnosti, odgovornosti, opremu, vještine, sposobnosti i kvalifikacije trebaju posjedovati agenti kako bi što uspješnije obavili svoje poslovne zadatke. Pomoću navedenih analiza su također utvrđene prednosti i nedostaci bavljenja ovom djelatnošću. Prednosti su širok raspon odabira mjesta rada i radnih uvjeta te fleksibilno radno vrijeme, dok su nedostaci stresne situacije, rizici, te stalna dostupnost i prilagođavanje klijentima što ukazuje na manjak slobodnog vremena. Ovaj rad je uvelike koristan osobama koje žele postati agentima za nekretnine ili direktorima agencija za posredovanje jer daje detaljan opis svih karakteristika, zahtijevanih kvalifikacija i obveza koje se stavljaju pred potencijalnog agenta. Zaključak ovog završnog rada je taj kako se agenti za nekretnine bave poslom, odnosno djelatnošću koja iziskuje odgovornost, upornost, predanost i posvećenost poslu i radnim zadacima, stalnim edukacijama te znanje i iskustvo kod posredovanja nekretninama. U izradi rada korištene su stručne knjige, časopisi i članci vezani za posredovanje nekretninama te znanstvene metode istraživanja. Rad se temelji na sekundarnim podacima.

**Ključne riječi:** agenti za nekretnine, analiza radnog mjesta, analiza posla, posredovanje nekretninama

## **Job and workplace analysis of real estate agents**

### **ABSTRACT**

The aim of this paper is a detailed analysis of business and workplace on the example of real estate agents. The reason analysis is based on real estate agents is the fact that real estate brokerage is greatly developing and progressing nowadays in all parts of the world, that is, it is a dynamic business on the rise. Therefore, it is essential to distinguish which tasks, duties, responsibilities, equipment, skills, abilities and competencies real estate agents need to have in order to do their job. This business has both advantages and disadvantages. Advantages include flexible working hours and wide opportunities of choosing workplaces and working conditions, while stressful situations, risks, and being constantly available to clients, leading to having less free time, are disadvantages of being a real estate agent. This paper is greatly useful to managers of brokerage agencies and people who seek to become real estate agents since it presents a detailed description of all characteristics, required qualifications and obligations a potential agent needs to have. The conclusion of this paper is that real estate is a business that requires responsibility, persistence, commitment and dedication to work assignments, constant education, knowledge and experience. Scientific research methods, professional books, journals, and articles related to real estate brokerage were used in writing of this paper. It is based on secondary data.

**Keywords:** real estate agents, workplace analysis, business analysis, real estate brokerage

## Sadržaj

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Uvod .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>2. Metodologija rada.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>3. Teorijska podloga i prethodna istraživanja .....</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>3.1. Analiza posla i radnoga mjesta .....</b>                                 | <b>5</b>  |
| 3.1.1. Svrha analize posla i radnog mjesta .....                                 | 7         |
| 3.1.2. Sastavnice analize radnoga mjesta .....                                   | 11        |
| <b>3.2. Elementi radnog mjesta .....</b>   | <b>12</b> |
| 3.2.1. Alternativna mjesta rada.....   | 13        |
| 3.2.2. Alternativni načini rada .....  | 14        |
| 3.2.3. Obuhvat i oblikovanje radnog mjesta.....                                  | 15        |
| <b>4. Analiza posla i radnoga mjesta na primjeru agenata za nekretnine .....</b> | <b>16</b> |
| 4.1. Analiza posla i radnog mjesta agenata za nekretnine.....                    | 16        |
| 4.2. Elementi radnog mjesta agenata za nekretnine.....                           | 20        |
| 4.3. Alternativna mjesta i načini rada agenata za nekretnine.....                | 22        |
| <b>5. Rasprava.....</b>  | <b>24</b> |
| <b>6. Zaključak.....</b>   | <b>27</b> |
| <b>Literatura .....</b>  | <b>28</b> |



# 1. Uvod

U današnje vrijeme, posredovanje nekretnina smatra se vrlo unosnom djelatnošću. Kako bi se posredovanje uspješno obavilo, potrebno je provoditi kvalitetnu, jasnu i precizno definiranu analizu posla i radnoga mjesta te se u suvremenom svijetu prakticira sve češće i kontinuirano provođenje navedenih analiza. Iako na prvu one zvuče vrlo jednostavno, zapravo su puno kompleksnije zbog njihovih sastavnica i aspekata. Upravo zbog toga, postoje mnogobrojne definicije različitih autora koje ih pobliže opisuju, definiraju njihovu svrhu i važnost provođenja te objašnjavaju njihove sastavne elemente. Detaljna analiza posla agenata za nekretnine daje uvid u poslovne zadatke karakteristične za to mjesto rada, te zbog njezinog provođenja nema praznih hodova i gubitka vremena. Zadatci agenata za nekretnine nisu usmjereni samo na kupnju, prodaju ili iznajmljivanje nekretnina. Uz to, oni se također bave pronalaskom i oglašavanjem potencijalnih nekretnina, rješavanjem papirologije za prijepis nekretnina, istraživanjem i praćenjem tržišta. Zbog toga, terenski posao je sastavni dio njihovih radnih zadataka, što bi značilo kako nisu strogo vezani za uredski posao.

Svrha ovog završnog rada jasno je razlučiti čime se bave agenti za nekretnine, koji su njihovi zadatci i obveze, odgovornosti prema klijentima, koja područja je potrebno poznavati i koje kvalifikacije trebaju imati osobe koje se žele baviti posredovanjem nekretnina. Kroz ovaj rad može se zaključiti kako nije lako biti agent za nekretnine jer je obuhvat posla vrlo velik, te da on većinu svog vremena posvećuje svojim klijentima kako bi pronašao najbolju moguću alternativu koja će utjecati na zadovoljstvo klijenta.

Rad se sastoji od šest poglavlja. Prvo poglavlje uvodi čitatelje u temu ovog završnog rada. Drugo poglavlje opisuje metode korištene prilikom pisanja ovog rada, izvore te problematiku koja je prisutna tijekom istraživanja podataka za rad. Treće poglavlje pobliže opisuje i definira analizu posla i radnoga mjesta, njihove svrhe, sastavnice, elemente, alternativna mjesta i načine rada te oblikovanje radnog mjesta. U četvrtom poglavlju, sve prethodno navedene stavke se primjenjuju na konkretnom primjeru, odnosno na primjeru posla agenata za nekretnine. Navode se zadatci, zahtjevi, odgovornosti, vještine i karakteristike koje trebaju za bavljenje navedenom djelatnošću. Također, objašnjeni su alternativna mjesta i načini rada koji su karakteristični i najefektivniji za posao agenata za nekretnine. U petom poglavlju raspravlja se o istraživanom području, dok se u šestom poglavlju, to jest zaključku, dolazi do konkretnih zaključaka na

temelju istraženih činjenica i analiziranih sekundarnih podataka. Na kraju ovog rada navedena je korištena literatura.

## 2. Metodologija rada

Predmet istraživanja ovog završnog rada su analiza posla i radnoga mjesta agenata za nekretnine. U radu se analiziraju, opisuju, objašnjavaju i interpretiraju pojmovi analize posla i radnoga mjesta, koji su to aspekti i sastavnice analize radnog mjesta te značenje i opis posla. Svi navedeni elementi objašnjeni su na primjeru osoba koje se bave posredovanjem nekretnina u industriji nekretnina. Svaki pojedini element navedenih analiza bitno je detaljno proučiti kako bi se došlo do zaključka koji su resursi potrebni za obavljanje promatrane djelatnosti. Nakon proučavanja i shvaćanja elemenata, dolazi se do spoznaje jesu li bitniji ljudski ili materijalni resursi za obavljanje posla agenata za nekretnine, koje kvalifikacije, dužnosti, opremu, osobne karakteristike i odgovornosti treba svaka individua posjedovati kako bi se bavila uspješnim posredovanjem nekretnina. Sve nabrojane karakteristike vezane su za svrhu i važnost provođenja same analize posla i analize radnoga mjesta. Analiza radnog mjesta se, u većini slučajeva provodi, kako bi se utvrdili zahtjevi potrebni za samo oblikovanje radnog mjesta i detaljan opis izvršitelja namijenjenih za rad na radnome mjestu. S druge strane, analiza posla iziskuje detaljniji opis zadataka i zahtijeva stavljenih pred potencijalnog ili već postojećeg agenta za nekretnine, koji u skladu s njima obavlja svoj poslovni zadatak. Korišteni izvori podataka temeljeni su na sekundarnim podacima, većinom na stranom jeziku u obliku stručnih časopisa. Također su korištene i stručne knjige te članci domaćih i stranih autora vezani za posredovanje nekretnina. Prilikom istraživanja sekundarnih podataka na kojima se temelji ovaj završni rad, dolazi se do mnogobrojnih poteškoća. Razlog tome je što ne postoji dovoljan broj objavljenih i napisanih stručnih literature i stručnih članaka koji bi mogli pripomoći u njegovoj izradi.

Tijekom izrade završnog rada, korištene su mnogobrojne znanstvene metode istraživanja. Najčešće korištena metoda ovog završnog rada je metoda deskripcije koja opisuje činjenice i procese koji su predmet istraživanja rada. Prema Unizd.hr (2015), njome se konkretno opisuju osnovni pojmovi radnog mjesta, posla, analiza posla i radnog mjesta te definicije njihovih elemenata. Zatim, korištena je metoda indukcije kojom se putem pojedinačnih stavki i činjenica dolazi do jednog sveopćeg zaključka. Korištena je i deduktivna metoda kojom se preko općih zaključaka dolazi do pojedinačnih. Metodom analize su pojmovi, mišljenja i činjenice predočeni u zaključke, dok su se metodom sinteze jednostavniji misaoni elementi spajali u složenije dijelove, pri tome povezujući elemente i odnose u jednu međusobno povezanu cjelinu. Svi zasebno objašnjeni elementi analize posla i radnoga mjesta se međusobno nadopunjuju te

spajanjem njih dolazi se do jedne velike međusobno povezane cjeline. Metodom komparacije uspoređuju se definicije i zaključci različitih autora, te se tim putem ukazuje kako se s godinama istraživanja ti zaključci i mišljenja autora uvelike mijenjaju.

### **3. Teorijska podloga i prethodna istraživanja**

Pojam teorije „u filozofiji, sustav znanja ili shvaćanja o nekoj pojavi ili skupini pojava, zasnovan na uočavanju njihove bitne zakonitosti“ (Hrvatska enciklopedija, 2022). Mnogi stručnjaci ju nazivaju i znanstvenim objašnjenjem ili interpretacijom određenih iskustava. U ovome poglavlju opširno su objašnjeni pojmovi analize posla i radnoga mjesta te njihove svrhe. Nadalje, navedene su sastavnice analize i opći elementi radnoga mjesta potrebni za obavljanje određenih zadataka. Bit će objašnjeni alternativni načini rada te sveopći obuhvat radnoga mjesta potrebnih u svrhu izvršenja ciljeva radnoga mjesta.

#### **3.1. Analiza posla i radnoga mjesta**

Postoje mnogobrojne definicije posla i radnoga mjesta. Jedna od njih govori kako je „radno mjesto (engl. *Job*) rezultat grupiranja zadataka kojima je prethodilo raščlanjivanje posebnih zadataka na pojedinačne zadatke“ (Sikavica, 2011). Druga definicija kaže kako se radno mjesto može „definirati kao skup logički povezanih zadataka, grupiranih pod jedinstveni naziv neke pozicije, koji je dizajniran kako bi ga mogao obaviti pojedinac raspoređen na tu poziciju“ (Sikavica, Hernaus, 2011). Također je bitno naglasiti kako je radno mjesto „mikrostruktura u makrostrukturi organizacije kao cjeline“ (Sikavica, 2011).

Brannick i dr. (2020), radno mjesto opisuju kao skup sličnih pozicija koje su povezane sa poslovima kojima se bavi određena organizacija ili organizacijskih ciljeva kojima se služi. Pozicija označava skup zadataka, aktivnosti, elemenata i obaveza koji je odabrani zaposlenik dužan obaviti te predstavlja sinonim poslovnog koncepta. Odnosno, na nekom radnom mjestu može biti više izvršitelja dodijeljenog posla, pri čemu se obavljaju slične radne aktivnosti. Jedna od starijih definicija Novaka (1997) govori kako je radno mjesto prostorno ograničeni dio organizacije ili poduzeća, koji u svom sastavu sadrži svu opremu potrebnu za rad te materijalne inpute, gdje jedan radnik ili više njih, odgovorno i savjesno obavljaju dodijeljeni posao i izvršavaju svoje pojedinačne zadatke. Sikavica (2011), ističe kako je radno mjesto društvena konstrukcija koju su prvenstveno osmislili ljudi te ju kasnije prilagodili drugim ljudima. S time se želi istaknuti kako je organizacija projektirana za oblikovanje određenih radnih mjesta za ljude koji će u njoj obavljati poslove koji su propisani za ta mjesta rada. Također, navodi kako

je radno mjesto „skup zadataka usklađenih zajedno kao praktičan skup aktivnosti koje ljudi moraju obaviti“ (Sikavica, 2011).

Radno mjesto predstavlja grupiranje zadataka, koje uključuje skup dužnosti, funkcija i odgovornosti. „Skup zadataka grupiranih pod jedinstven naziv nekog položaja, koji je oblikovan kako bi ga mogao obavljati pojedinac raspoređen za njega“ (Sikavica, 2011). Iz prethodno navedenih definicija može se zaključiti kako je glavna zadaća radnoga mjesta raščlanjivanje posebnih zadataka na pojedinačne kako bi zaposlenik lakše, jednostavnije i efikasnije došao do konačnog cilja odnosno rješavanja općeg zadatka. Može se primijetiti kako su pojmovi poput zadatka, aktivnosti i obaveza usko povezani sa pojmom radnog mjesta, to jest oni se svrstavaju u najbitnije odrednice kada se govori o radnome mjestu. Radna mjesta razlikuju se po zahtjevima koji su postavljeni pred izvršitelje tog mjesta, aktivnostima koje obavljaju i vještinama koje bi trebali posjedovati. Dakako, potrebno je naglasiti kako je svako radno mjesto u organizaciji unikatno i jedinstveno, to jest kako ne postoje dva ista radna mjesta, već samo postoji više izvršitelja na tome radnome mjestu.

Putem analize radnoga mjesta utvrđuju se elementi radnoga mjesta koji su neophodni za oblikovanje i projektiranje radnih mjesta. „Analiza radnog mjesta (engl. *Job analysis*) sustavni je pristup identifikacije sadržaja posla“ (Sikavica, 2011). Jednostavnije, ona se odnosi na zadatke koji će se učestalo obavljati na tom radnom mjestu. Može se reći kako je to postupak kojim se sustavno istražuju aktivnosti unutar posla. Najjednostavnije rečeno, analiza radnog mjesta proces je ili postupak pomoću kojega se definiraju i opisuju zahtjevi promatranog radnog mjesta. Njome se određuje koje odgovornosti i aktivnosti nameće određeni posao. U pravilu, ona je opis radnoga mjesta što bi značilo kako se radno mjesto, radni zadatci i međusobna povezanost s ostalim radnim mjestima u nekoj organizaciji detaljno proučavaju. Također, može se smatrati strateškim dokumentom organizacije koji pripomaže u selekciji potencijalnih zaposlenika, ocjeni rada same organizacije i njezinih ljudi te izradi jednostavnih i sustavnih organizacijskih mapa.

Posao se može definirati kao grupiranje zadataka, odgovornosti i dužnosti koje u konačnici predstavljaju ukupan posao postavljen pred zaposlenika neke organizacije. Ukratko, on predstavlja skup svih pojedinačnih zadataka koje obavlja osoba odgovorna za njihovo izvršavanje. Posao se, između ostalog, može definirati kao pregled zadataka i aktivnosti koje obavlja pojedinac ili grupa za potrebe svojih poslodavaca.

Analizom posla utvrđuju se dužnosti, zadatci i odgovornosti pojedinih zaposlenika na zadanom radnom mjestu. Njome se, također, izabiru kandidati koji svojim kvalifikacijama, poput znanja, vještina i iskustva, zadovoljavaju potrebe obavljanja posla na radnome mjestu.. Ona je „sustavni postupak skupljanja, organiziranja i interpretiranja svih relevantnih informacija o zadacima, odgovornosti i kontekstu posla te psihofizičkim i drugim zahtjevima posla stavljenim pred izvršitelja“ (Sikavica i dr., 2011). Može se reći kako analiza posla utvrđuje i pobliže definira posao koji se obavlja u poduzeću, odnosno kako se njome prikupljaju podaci vezani za poslove poduzeća. Kako navode Sikavica i Hernaus (2011), istraživanje prirode posla je njezin primarni dio, dok se šire gledajući, može karakterizirati kao procedurom ili procesom istraživanja putem kojeg se cjelokupni posao raščlanjuje na manje, pojedinačne dijelove.

Za Bahtijarević-Šiber (1999), analiza posla je i služi kao podloga putem koje se utvrđuje niz aktivnosti iz područja upravljanja ljudskim resursima, kao na primjer planiranje, dizajniranje posla, prikupljanje i selekcija ljudskih potencijala, obrazovanje, razvoj, planiranje karijere, radna uspješnost, motiviranje i nagrađivanje djelatnika. Najobuhvatnija definicija analize posla Sikavice i Hernausa (2011), smatra analizu skupom podataka o različitim načinima i vrstama ponašanja, koja obuhvaćaju ponašanje prema poslu, strojevima, alatima i materijalima, ovisno o metodama za procjenjivanje radne uspješnosti, radnom okruženju te o osobnim zahtjevima u koje spadaju vještine i fizičke sposobnosti zaposlenika.

Analiza posla može se još objasniti kao popis i opis informacija o radniku/djelatniku i poslu. Odnosno, govori o tome što, kako i zašto radnik ili djelatnik u organizaciji treba raditi, u kakvim uvjetima i bez kojih osobina, vještina i sposobnosti to ne može raditi. Tradicionalan pogled Sikavice i Hernausa (2011) na analizu posla objašnjava prikupljanje, analiziranje i strukturiranje informacija vezanih za komponente radnoga mjesta, objedinjujući tako i njegove karakteristike, okruženje i zahtjeve. Ona omogućava uspoređivanje sadašnjih i budućih opisa poslova zbog utvrđivanja visine promjene zahtjeva posla. Iz tih razloga, njezina korisnost se povećava na način da se pomoću nje mogu prikupljati informacije o ljudima, poslovima i oblikovanju sustava ljudskih potencijala koji će rezultirati pozitivnim organizacijskim rezultatima. Pruža dodatnu vrijednost organizaciji u cjelini, odnosno svakom zaposleniku, njegovom nadređenom i svakoj pojedinačnoj organizacijskoj jedinici.

### 3.1.1. Svrha analize posla i radnog mjesta

U prošlosti, ljudi su analizirali i promišljali o poslu kojeg obavljaju te utvrđivali koje su kompetencije potrebne za njegovo realiziranje. U današnje vrijeme analiza posla se, nažalost, ne provodi sustavno u svim granama gospodarstva i u sklopu organizacijskih jedinica koje služe za upravljanje ljudskim potencijalima te koje su sastavni dio većih organizacija.

„Važnost analize posla vidi se u tome da je ona temeljna pretpostavka i polazište kvalitetnog menadžmenta ljudskih potencijala, odnosno obavljanja većine funkcija, zadataka i programa iz tog područja, ali i niza drugih funkcija menadžmenta, primjerice organiziranja, kontroliranja i slično“ (Sikavica i dr., 2011). Drugim riječima, ona prikazuje nužne informacije potrebne za obavljanje određenog zadatka, služi za preispitivanje zahtjeva i konteksta poslova unutar organizacijske jedinice kako bi se osigurao dovoljan broj informacija koje u konačnici pomažu za uspješno obavljanje postavljenih zadataka. Pri tome je bitno poznavati prirodu poslova, određene dužnosti i uvjete obavljanja tih poslova, te postavljene zahtjeve koji se ogledaju u vještinama, znanjima i sposobnostima zaposlenika.

„Općenito, može se reći da analiza posla nastoji riješiti praktične probleme, tj. predstavlja osnovu za razumijevanje radne uspješnosti pojedinaca i same organizacijske uspješnosti“ (Sikavica, Hernaus, 2011). Može se reći kako je analiza posla temeljna podjela za obavljanje svih zadataka i funkcija vezanih za upravljanje ljudskim potencijalima poduzeća, kao i drugih funkcija menadžmenta. Također, dobru i detaljnu analizu posla, koja u svom sastavu obuhvaća sve ili dio glavnih poslova poduzeća, za Bahtijarević-Šiber (1999) karakteriziraju velik obuhvat, složenost i visoki troškovi. Odnosno, ovime se želi reći kako poduzeća svoje vrijeme i novce troše na njezinu provedbu što zaključno znači kako je ono jednim od najvažnijih i najupotrebljavanijih papira u suvremenom poslovanju. Primjenjuje se zbog neometanosti rada same organizacije te time smanjuje odstupanja od završnog cilja. Nije obavezna, no praksa pokazuje kako je kvalitetna analiza posla dobra za poslovanje organizacije jer se njome utvrđuju kronološki sljedovi obavljanja zadataka i njihovo organiziranje, idealan profil djelatnika i uvjeti rada obavljanja posla.

Analizu posla bi trebale provoditi osobe koje posjeduju potrebna znanja i iskustva i dobro je upoznata sa organizacijom i poslovima koji se rade unutar nje. To je vrlo intenzivan postupak te se zbog toga treba učestalo provoditi, to jest trebala bi postati svakodnevnom poslovnom aktivnošću. Razlog tome je što se njome osiguravaju i zadržavaju kvalitetni zaposlenici, pravilo korištenje njihovih potencijala te pružanje mogućnosti daljnjeg razvoja samih zaposlenika. Razmatrajući prethodno navedene činjenice, može se zaključiti kako se putem analize posla prikupljaju podaci o radnim zadacima zaposlenika, njegovi uvjeti rada, individualne



sposobnosti i vještine koje su potrebne za obavljanje dodijeljenog posla. Ukratko, putem analize posla svaki zaposlenik dolazi do spoznaje koju ulogu ima u organizaciji te koji su njegovi zadaci putem kojih će on pridonijeti napredak same organizacije te putem kojih će unaprijediti svoje vještine i sposobnosti.

Kako navode Sikavica i Hernaus (2011), razlozi provođenja analize posla su mnogobrojni, kao na primjer: izrada opisa posla, provođenje procjene posla i radne uspješnosti nebitno bila ona očekivana ili stvarna, utvrđivanje specifikacija posla, dizajniranje posla, poboljšanje kvalitete provođenja posla i poslovnih procesa, utvrđivanje stupnja obrazovanja, kreiranje plana za mobilnost zaposlenika, planiranje radne snage, povećanje efikasnosti i slično. Od svih tih razloga izdvajaju se četiri najbitnije svrhe obavljanja analize posla, a to su prema Sikavici i Hernausu (2011), izrada opisa posla, specifikacija posla, procjena radne uspješnosti i procjena promatranog posla.

Za opis posla može se reći kako je skraćena verzija *outputa* analize posla, odnosno sama analiza predstavlja proces, dok je opis *output* odnosno proizvod toga procesa. Smatra se osnovnim dokumentom koji služi za razumijevanje određenog posla. Ako dođe do neprovođenja analize posla, nemoguće je izraditi vjerodostojan i uvelike kvalitetan opis samoga posla. Ukratko, njime se određuje što, kako i zašto zaposlenik radi dodijeljeni posao.

Specifikacija posla, ili drugim riječima utvrđivanje zahtjeva posla, služi kao podloga za planiranje zadanih poslova te selekcioniranje i pribavljanje ljudi. „Postupak analize posla omogućuje usklađivanje dužnosti i odgovornosti koje uključuje specifičan posao s nužnim osobinama izvršitelja koje taj posao zahtijeva“ (Sikavica, Hernaus, 2011). Ako se jasno definiraju zahtjevi posla, dolazi se do točne spoznaje o znanjima, sposobnostima, kvalitetama, vještinama te osobnim karakteristikama kandidata koji su potrebni za obavljanje određenoga posla. Drugim riječima, ona sadrži podatke o minimalno potrebnim kvalifikacijama koje potencijalni zaposlenik mora posjedovati kako bi mogao uspješno obaviti poslovne aktivnosti koje su postavljene pred njega.

Putem procjene radne uspješnosti utvrđuju se „prihvatljivi i očekivani rezultati, ali se i prikupljaju podaci o važnim karakteristikama posla koje potencijalno mogu utjecati na samu radnu uspješnost“ (Sikavica, Hernaus, 2011). Njome se utvrđuju elementi koji će za posljedicu dati visoku razinu radne uspješnosti, kako bi se u konačnici mogle utvrditi poželjne kompetencije. Vrednovanje posla „proces je dodjeljivanja vrijednosti svakom poslu u svrhu

utvrđivanja kompenzacija“ (Sikavica, Hernaus, 2011). Njome se određuje visina osnovne plaće, hijerarhijski položaj posla, vještine, napori, radni uvjeti i slično.

Analiza radnog mjesta ima trojaku svrhu koja je građena od opisa radnoga mjesta, njegove specifikacije i vrednovanja. Opis određuje što, kako i zašto zaposlena osoba radi. On u svome kontekstu obuhvaća „naziv radnog mjesta, podatke o tome koje je radno mjesto nadređeno tom radnom mjestu odnosno koje mu je radno mjesto podređeno“ (Sikavica, 2011). Kako navodi Sikavica (2011), opis radnog mjesta sadržava podatke o funkcijama radnog mjesta, dužnosti i odgovornosti radnog mjesta odnosno nosioce poslova i poslovnih aktivnosti na tom radnom mjestu. Bitno je naglasiti kako opis radnog mjesta u svome sastavu sadrži i sva bitna obilježja koja su vezana za njega. Specifikacija radnoga mjesta sadrži podatke o minimalno prihvatljivim kvalifikacijama koje mora posjedovati osoba predviđena za poziciju u organizaciji kako bi uspješno obavila dodijeljeni zadatak na radnome mjestu. U njoj su sadržana sve potrebne vještine i znanja pa se može reći kako je ona jedan od najvažnijih alata za selekciju zaposlenika koji su kandidati za rad na određenom radnom mjestu. Vrednovanje radnog mjesta govori kako su razna mjesta različita po svojim obilježjima, “što sve treba uzeti u obzir u njihovu vrednovanju, odnosno u određivanju kompenzacija za svako radno mjesto“ (Sikavica, 2011). Drugim riječima, ako se dogodi situacija da neka radna mjesta u organizaciji imaju slične zahtjeve obrazovanja, znanja, vještina i slično, tada bi ta radna mjesta trebala biti svrstana u istu kompenzacijsku grupu.

Uz pomoć analize radnih mjesta, dolazi do lakše komparacije grupe zaposlenika i/ili pojedinaca sa vrlo sličnim kompetencijama. Samim time je efikasnija i mobilnost zaposlenika iz jedne organizacije u drugu. Ciljevi analize radnog mjesta, kako opisuju Buntak i dr. (2013), su sljedeći: pomoću nje izabiru se pravi djelatnici za odgovarajuće radno mjesto, služi kako bi se izradio program namijenjen za stručno osposobljavanje i obrazovanje, služi za određivanje visine plaće prema određenim kompetencijama zaposlenika (na primjer, radno iskustvo, stručna sprema, emocionalna stabilnost, intelektualne sposobnosti), služi kako bi se olakšalo obavljanje zadataka na radnome mjestu. Također, odgovara na pitanja vezana za glavne zadatke zaposlenika organizacije, radnim uvjetima i rizicima. Poželjno je omogućiti radnicima, na bilo kojoj poziciji, uvid u samu analizu radnog mjesta zbog efektivnije i jednostavnije prilagodbe na radne uvjete, ukoliko oni budu mijenjani.

### 3.1.2. Sastavnice analize radnoga mjesta

Analiza radnog mjesta sastoji se od tri vrlo bitna aspekta koja su karakteristična za svako pojedino radno mjesto u organizaciji. Ona su, prema Sikavici (2011): sadržaj, zahtjevi i kontekst radnog mjesta. Sadržaj radnog mjesta se odnosi na specifične aktivnosti potrebite na određenom radnom mjestu. Opis može biti uži i širi. Uži opis aktivnosti podrazumijeva općenite aktivnosti na radnome mjestu, dok širi opis utvrđuje što se treba raditi na radnome mjestu. Sadržaji se određuju putem funkcionalne analize radnog mjesta te je ona fokusirana na specifične aktivnosti, metode i opremu koju pojedinci koriste na radnome mjestu. „Funkcionalna analiza radnog mjesta opisuje: u kakvu su odnosu pojedinci prema podacima, ljudima i radnome mjestu, kojim se metodama i tehnikama zaposlenici služe na radnome mjestu, koje strojeve, alate i opremu upotrebljavaju na radnome mjestu i koje materijale, proizvode ili usluge proizvode“ (Sikavica, 2011). Pod prva tri aspekta navedene analize podrazumijevaju se aktivnosti radnoga mjesta, dok se četvrti aspekt odnosi na rezultate radnoga mjesta. Odnosno, njome se definira koje skupine aktivnosti, kakva oprema i metode oblikuju to jest, čine radno mjesto. Također, određuje što zaposlenik radi na svome radnom mjestu, što i kakav proizvod ili uslugu proizvodi.

Zahtjevi radnog mjesta, prema Sikavici (2011), obuhvaćaju stupanj obrazovanja, radno iskustvo, licence i druge osobne karakteristike koje bi pojedinac trebao posjedovati na radnom mjestu. Tu se ubrajaju i njegove vještine, znanja, sposobnosti i ostale karakteristike vezane za sam karakter i sposobnosti pojedinca. Kontekst radnog mjesta u svom sastavu podrazumijeva i fizičku okolinu te ostale uvjete rada i čimbenike koje bi trebalo imati u vidu jer okolni, vanjski čimbenici utječu na radno mjesto. Kontekst sadrži ključne elemente pod koje spadaju: fizička okolina, stupanj odgovornosti te uvjeti rada. Zaključno, kontekst se bavi opisivanjem okoline unutar koje se oblikuju radna mjesta. Postoje raznorazne metode provođenja analize radnog mjesta, kao na primjer: metoda grupnog i individualnog intervjua, vođenje dnevnika, promatranja i druge.

Prema navođenjima Privatne psihološke prakse Pshidra (2008), može se reći kako je uglavnom sadržaj analize radnoga mjesta uvelike fleksibilan te njegova formacija ovisi o djelatnosti same organizacije, no u suštini je ona uvijek ista. Fokus se stavlja na opis radnih zadataka djelatnika i njihovih svakodnevnih aktivnosti koje su, u većini slučajeva, opisane u maksimalno nekoliko rečenica. Njome se ne identificiraju samo sadašnji radni zadaci i zahtjevi, već i budući zahtjevi, potrebe i zadaci predviđeni za to radno mjesto te dužnosti i odgovornosti koje radno mjesto

zahtjeva. Sadržaj i opis analize radnog mjesta mora biti jasan i jednostavan kako ne bi došlo do konfuzije radnika i usporavanja rada, što bi u konačnici moglo dovesti do oscilacija u procjeni njegove radne uspješnosti.

### **3.2. Elementi radnog mjesta**

*Inputima* svakog radnog mjesta, za Sikavicu (2011) smatraju se ljudski i materijalni resursi. Materijalni obuhvaćaju prostor na kojem se obavlja zadani posao, oprema koja služi za obavljanje zadanog posla te ostali materijalni čimbenici, dok ljudski obuhvaćaju pojedince koji obavljaju zadani posao na svome radnome mjestu. Prema tome, može se zaključiti kako u ključne elemente radnoga mjesta pripadaju čovjek, prostor te oprema i drugi materijalni čimbenici. „Čovjek kao element i subjekt radnog mjesta bilo koja je osoba koja odgovara zahtjevima radnog mjesta iz analize radnog mjesta. To znači da taj čovjek mora posjedovati zahtijevano obrazovanje, znanje, vještine i iskustvo, koji su potrebni za rad na tom radnom mjestu. Svatko tko ispunjava te uvjete, može se zaposliti na tom radnom mjestu“ (Sikavica, 2011). Odnos između zahtijevanog znanja na radnom mjestu i znanja radnika, u praksi, ne bi trebao previše oscilirati. Poželjno je da organizacije zahtijevana znanja koje radno mjesto iziskuje, prilagode pretpostavljenim stvarnim znanjima potencijalnih kandidata predviđenih za to radno mjesto. Kako navodi Sikavica (2011), kod ovog elementa postoje oscilacije između zahtijevanih, stvarnih i objektivno potrebnih kvalifikacija. Ako su zahtijevana, stvarna i objektivno potrebna kvalifikacija radnika identične, tada se govori o idealnom projektiranju radnih mjesta. Sve ostale kombinacije uzrokuju disfunkcije u organizaciji. Kvalifikacije kod radnika za određeno radno mjesto vrlo su bitan segment organizacije. Sikavica (2011) govori slijedeće: ako je zahtijevana kvalifikacija, dakle ona koja je unaprijed određena, potrebna i objektivna na tome radnome mjestu, tada se govori o kvalitetnoj organizaciji koja je dobro projektirala i oblikovala radna mjesta. Odnosno, ako je zahtijevana kvalifikacija viša ili niža od objektivne kvalifikacije, radno mjesto je neprikladno projektirano. Isto tako, ako je stvarna kvalifikacija radnika niža ili viša od zahtijevane, dolazi do disfunkcije radnoga mjesta.

Oprema i ostali materijalni čimbenici moraju biti usklađeni, kako međusobno tako i sa svim ostalim elementima radnoga mjesta, navodi Sikavica (2011). Oni odgovaraju zahtjevima i potrebama određenog mjesta rada. Ostalih materijalnih čimbenika, zajedno sa opremom, ne treba biti niti premalo niti previše, nego točno onoliko koliki su kapaciteti i potrebe promatranog

radnog mjesta. Također, moraju biti usklađeni sa čovjekom i prostorom, kao elementima radnog mjesta. Drugim riječima, oprema treba i mora biti dostupna i prilagođena čovjeku odnosno djelatniku radnog mjesta, te treba biti takva da će od njega zahtijevati najmanji mogući napor pri obavljanju zadanoga posla. Vrlo je bitno, prema Sikavici (2011), da oprema i prostor budu međusobno usklađeni. Ako je oprema pravilno smještena u prostoru, dolazi do neometanog rada i lakšeg izvršavanja posla odnosno radnih zadataka na radnome mjestu. „Prostor kao element radnog mjesta zapravo je mjesto rada (engl. *Work place*) na kojem se obavlja posao radnog mjesta“ (Sikavica, 2011). Prostor ne bi trebao biti ni premal niti prevelik. Sikavica (2011) zaključuje da ako je prostor premal i skučen, dolazi do zastoja te nastaju problemi koji sprječavaju uspješno i efikasno obavljanje posla. S druge strane, prevelik prostor znači veće troškove za organizaciju, neiskorištenost svih dijelova prostora što za rezultat ima puno „praznog hoda“. Većina autora poput Sikavice, Hernausa i ostalih, u njihovim knjigama navode kako je prostor ograničen, no u današnje vrijeme može se zaključiti kako je on neograničen, a razlog tomu je utjecaj globalizacije i virtualne ekonomije. To bi značilo kako se zadani posao može obaviti i izvan prostora same organizacije. Samim time, radni prostor i mjesto rada su fleksibilni, što uvelike utječe na zadovoljstvo zaposlenika i zadovoljavanje potreba same organizacije.

### 3.2.1. Alternativna mjesta rada

Za alternativna mjesta rada karakteristična su takva radna mjesta čija se mjesta rada nalaze izvan organizacije. Bitno je napomenuti kako se ona odnose i primjenjuju na pojedine djelatnosti, većinom one koje upotrebljavaju informacijsku i telekomunikacijsku tehnologiju. Alternativna mjesta rada s obzirom na zaposlenike, moguće je podijeliti u tri skupine. To su, prema Sikavici (2011), zaposleni koji su prirodom svog posla vezani za ured i cijelo svoje radno vrijeme provode u njemu te za njih ne postoji mogućnost za alternativna mjesta rada, zaposleni koji su vezani za putovanja pa većinom radno vrijeme provode na terenu, izvan ureda, i treća skupina su neovisni zaposlenici koji svoj posao mogu obavljati bilo gdje zahvaljujući napretku informacijsko-komunikacijske tehnologije.

„Međutim, postoje i takva radna mjesta na kojima zaposleni moraju biti u intenzivnoj komunikaciji sa svojim klijentima pa najveći dio radnog vremena provode u uredima svojih klijenata, a samo manji dio u svojim uredima“ (Sikavica, 2011). Prema Sikavici (2011), postoje

različiti modaliteti i vrste alternativnih mjesta rada. Jedno mjesto rada karakterizira veći broj zaposlenika koji koriste zajedničke radne stolove za vrijeme obavljanja posla u organizaciji, te se zaposlenici na njima kratko zadržavaju. Nadalje u koncepciju otvorenog prostora, prema Sikavici (2011), ubrajaju se prostorije namijenjene za radne stanice i timove, odnosno zaposlenici nemaju fiksna mjesta rada, ali su uvijek dostupni putem elektroničkih naprava poput mobitela, *pagera* i osobnog računala. Mjesto rada koncepcijom hotela obuhvaća uredske sadržaje u hotelima, internetske priključke i ostalu opremu ukoliko se zaposlenik bavi djelatnošću koja u svom opisu sadržava poslovna putovanja. Mjesta rada koja se nalaze u blizini klijenata nazivaju se satelitski uredi. Rad na daljinu se smatra jednim od najrasprostranjenijih oblika vezanih za alternativna mjesta rada. Kućni uredi koji upotpunjuju alternativna mjesta rada. „Većina organizacija najčešće se koristi različitim vrstama alternativnih mjesta rada. Za sva ta alternativna mjesta rada karakteristično je da je vaš ured s vama, tj. u vašem PC-u pa svoj posao možete obavljati bilo gdje. To može biti u vašem stanu, u hotelu, u automobilu, u vlaku, u uredu klijenata i sl.“ (Sikavica, 2011).

Prednosti alternativnih mjesta rada su: manji troškovi jer se ukidaju nepotrebni uredi, povećana produktivnost jer se više pažnje posvećuje klijentima, povećano zadovoljstvo zaposlenika zbog mogućnosti fleksibilnog radnog vremena i mjesta rada. Prema Sikavici (2011), alternativna mjesta rada ne donose korist samo organizacijama i njihovim zaposlenicima nego, što je još važnije, ako ne i najvažnije, nego ponajprije njihovim klijentima, jer su zaposleni na takvim poslovima bliži i dostupniji klijentu i bolje mogu razumjeti njegove potrebe i želje.

### 3.2.2. Alternativni načini rada

Alternativnim načinima rada, kako navodi Sikavica (2011), povećava se zadovoljstvo ili broj zaposlenika na već unaprijed oblikovanim radnim mjestima. Ona obuhvaćaju: podjelu rada, fleksibilno radno vrijeme, rad na daljinu i rad dijelom radnog vremena. Pod podjelom rada podrazumijeva se podjela poslova to jest, „radnog mjesta s punim radnim vremenom (engl. *Full-time job*) između dvoje ili više ljudi, od kojih svaki radi pola radnog dana“ (Sikavica, 2011). Pri tome, svaki zaposlenik preuzima svoj dio odgovornosti za odrađivanje poslova koje obuhvaća to radno mjesto. Za Sikavicu (2011), fleksibilno vrijeme rada povećava uspjeh i zadovoljstvo djelatnika organizacije, a s druge strane dolazi do smanjena apsentizma. Postoji određeno vrijeme kada zaposlenik mora biti prisutan na svome radnom mjestu, no on može ili

doći ranije ili otići kasnije sa istoga ukoliko u zadanom intervalu obavi previđeni i dodijeljeni zadatak tog dana ili tjedna. Ono prkosi tradicionalnom načinu rada te je sve više primjenjivan u organizacijskim strukturama rada. Rad na daljinu „način je rada u kojem zaposlenici dio radnog vremena ili cijelo radno vrijeme rade doma, tj. u kući, a stalno su u vezi sa svojom organizacijom uz pomoć kompjutera te informacijske i komunikacijske tehnologije, kao što je upotreba telefona *black-berrya*, *faksa* ili *e-pošte*“ (Sikavica, 2011). Takav način rada smatra se virtualnim ili mobilnim uredima. Rad dijelom radnog vremena, prema Sikavici (2011), je način rada prema kojemu zaposlenici ne rade puno radno vrijeme (engl. *Full-time*), nego samo dio radnog vremena ili rade povremeno. Zapošljavanjem zaposlenika na dio radnog vremena znači kako se otvara prostor za nove djelatnike na tom radnom mjestu. Takav način rada u svom sastavu podrazumijeva i povremeni rad. Bitno je napomenuti kako se u suvremenom vremenu takav oblik rada sve više primjenjuje u pojedinim organizacijama i tržištima.

### 3.2.3. Obuhvat i oblikovanje radnog mjesta

Obuhvat radnog mjesta, prema Sikavici (2011), predstavlja opseg zadataka koje pojedinac obavlja na radnome mjestu. Ukoliko je zadataka više, veći je i obuhvat radnoga mjesta. Suprotno tome, ako je zadataka manje, manji je i obuhvat radnoga mjesta. „Radna se mjesta razlikuju s obzirom na broj zadataka koji spadaju u njihov djelokrug posla“ (Sikavica, 2011). Oblikovanje radnih mjesta je „proces u kojem menadžeri odlučuju o pojedinačnim zadacima radnog mjesta i njegovim ovlastima“ (Sikavica, 2011). Njime se kreiraju i definiraju radna mjesta prema kojima se dodjeljuju specifični radni zadaci skupinama i pojedincima. Oblikovanje radnih mjesta treba zadovoljiti potrebe organizacije i pojedinaca pri obavljanju posla koji bi trebao biti zadovoljavajući i zanimljiv. Drugim riječima, ako je radno mjesto dobro oblikovano, donijet će pozitivne učinke glede zadovoljstva zaposlenika, pa samim time i organizacije u kojoj oni rade.

## **4. Analiza posla i radnoga mjesta na primjeru agenata za nekretnine**

Industrija nekretnina pridonosi porastu ekonomije u mnogim državama svijeta. „Posredovanje u prometu nekretnina radnje su posrednika u prometu nekretnina koje se tiču povezivanja nalogodavca i treće osobe te pregovora i priprema za sklapanje pravnih poslova kojih je predmet određena nekretnina osobito pri kupnji, prodaji, zamjeni, najmu, zakupu i dr.“ (Hrvatska gospodarska komora, 2021). Nalogodavac može biti prema Zeox Corporation (2022): prodavatelj, zakupnik, kupac, najmodavac te drugi sudionici, dok je treća osoba, osoba koju posrednik povezuje sa nalogodavcem radi pravnih poslova glede određene nekretnine. Kako navodi Zeox Corporation (2022), industrija nekretnina uključuje kupnju, prodaju ili iznajmljivanje zemljišta, zgrada ili stambenog objekta i dr.

U današnje vrijeme, mnogi miješaju pojmove poput agenta za nekretnine i investitora u nekretnine. „Investitor u nekretnine je netko ili organizacija koja ulaže novac u pružanje nekretnina u gospodarstvu, dok je agent za nekretnine pojedinac ili organizacija koja djeluje kao srednji čovjek i za ulagača i za krajnjeg korisnika objekata nekretnina“ (Zeox Corporation, 2022). Time se dolazi do definicije kako je agent za nekretnine „osoba ili organizacija koja je ovlaštena zastupati kao zastupnik za prodaju zemljišta ili drugih nekretnina“ (Zeox Corporation, 2022). Odnosno, agent za prodaju nekretnina je fizička ili pravna osoba koja djeluje kao posrednik između kupaca i prodavača nekretnina, te pokušava pronaći prodavače koji žele prodati nekretnine i kupce koji ih žele kupiti. Agenti su nezavisni poslovni ljudi koju uz novčanu naknadu prodaju ili iznajmljuju nekretnine. „Agent za nekretnine ovlaštenu je stručnjak koji ugovara transakcije s nekretninama, spaja kupce i prodavatelje te djeluje kao njihov zastupnik u pregovorima (Chen, 2022). Zaključno se može reći kako agenti za nekretnine djeluju kao pregovarači između prodavača i kupca.

### **4.1. Analiza posla i radnog mjesta agenata za nekretnine**

Agent za nekretnine, prema e-Usmjeravanju (2022), bavi se posredovanjem u kupoprodaji nekretnina između prodavača i kupca, pri tome pomažući u oglašavanju istih, pronalaženju prikladnih rezidencijalnih i poslovnih jedinica i prostora potrebnih potencijalnim kupcima ili iznajmljivačima. Uz to, on procjenjuje vrijednosti nekretnina te analizira kretanje cijena na tržištu posredovanja nekretnina. On prati tržište nekretnina, pronalazi potencijalne kupce ili



prodavatelje nekretnina, vodi proces kupoprodaje ili iznajmljivanja nekretnina, kontaktira klijente i odgovara na njihove upite i vodi arhivu klijenata te je zadužen za oglašavanje nekretnina na stranicama specijaliziranim za prodaju nekretnina ili u tiskanom mediju. „Posrednik pomaže potencijalnim kupcima ili iznajmljivačima u pronalaženju nekretnine koja odgovara njihovim potrebama, dogovara i sudjeluje u razgledanju nekretnina, predlaže druge nekretnine ukoliko klijenti nisu zadovoljni ponuđenim te pojašnjava financijske i pravne aspekte kupnje ili iznajmljivanja nekretnine kroz sklapanje ugovora o kupoprodaji ili najmu“ (e-Usmjeravanje, 2022).

Agenti za nekretnine ne bave se nužno prodajom i iznajmljivanjem nekretnina. Oni također pronalaze potencijalne nekretnine koje kasnije uvrstavaju među svoje kataloge nekretnina te im određuju okvirnu tržišnu vrijednost analizirajući trenutno stanje na tržištu nekretnina. Okvirne vrijednost nekretnina procjenjuju „na temelju tržišnih kretanja, očekivanja prodavatelja ili iznajmljivača ili na temelju cijena sličnih nekretnina na istom području“ (e-Usmjeravanje, 2022). U prodaju ili najam nekretnina, kako navodi Ratkusic, K. (2020), ubrajaju se stambene nekretnine, komercijalne nekretnine, industrijske nekretnine, zemljišta te nekretnine za posebne namjene poput vladinih zgrada, knjižnica, škola i ostale. Oni točno znaju koje će područje najbolje zadovoljiti potrebe, želje i financijske mogućnosti njihovih stranki odnosno klijenata. Također, vrlo su dobro upoznati sa poreznim i drugim zakonima koji su bitni za kupnju, to jest prodaju nekretnina. Odnosno, ako je riječ o stambenim nekretninama, agenti moraju znati podatke o poreznim stopama toga područja, lokaciji i kvaliteti obrazovnih ustanova, dostupnosti javnog prijevoza, tržnih centara i samoposlužnih trgovina. Ako je riječ o komercijalnim nekretninama, agenti moraju biti upoznati sa poslovnim trendovima, porezima i poreznim stopama, ograničenjima transportnog tereta, tržištima rada i marketinškim prednostima i nedostacima. Organiziranje sastanaka kupca i prodavača koji služe za dogovaranje o svim detaljima transakcija sastavni su dio njihovog posla, a nekada čak mogu preuzeti odgovornost za administrativne poslove vezane uz transakcije.

Glavna i osnovna dužnost agenata za nekretnine, prema Zeox Corporation (2022), traženje je i povezivanje kupaca nekretnina i prodavača nekretnina. U ostale dužnosti spadaju iznajmljivanje odabranih nekretnina, prodaja i kupnja potpuno namještenih ili nenamještenih nekretnina, svakodnevno proučavanje popisa nekretnina, praćenje putem internetskih i tiskovnih oglasa vezanih za nove, potencijalne nekretnine za prodaju ili najam, pregovaranje i raspravljanje o uvjetima prodaje ili najma, sastavljanje ugovora o nekretninama, kreiranje i sastavljanje brošura. Ukratko, zadatci agenta za nekretnine, prema Zeox Corporation (2022),

omogućavaju klijentima olakšanu kupnju ili prodaju odabranih nekretnina, odnosno kupcu objašnjavaju i vode ga kroz detaljan postupak kupnje, dok prodavača nekretnina vode i objašnjavaju mu detaljan postupak prodaje. Isto tako, pripremaju potrebnu dokumentaciju za prodavače nekretnina, nebitno radi li se o ugovorima o prodaji ili o najmu. Sudjeluju u upravljanju imovinom klijenata, razmjenom i aukcijom imovine, plasiraju nekretninu na javno tržište, omogućavaju prodavačima nekretnine informacije o stanju nekretnina, organiziraju događaje i seminare poput otvorene kuće kako bi privukli što više potencijalnih kupaca, u stalnom kontaktu je sa svojim strankama te odgovara na pitanja vezana za prodaju ili najam nekretnina. Također, prilikom ugovaranja kupnje nekretnine sa klijentima, imaju obvezu pregledati, analizirati i provjeriti financijsku kvalificiranost svojih klijenata. Prilikom prodaje nekretnine, agenti imaju privilegiju pregovaranja oko cijene u ime prodavača nekretnine.

Dnevni zadatci agenata za nekretnine, prema MojPosao.net (2022) i Dear Monty (2022), obuhvaćaju: uspoređivanje i informiranje o tržištu nekretnina, procjenjivanje i pronalaženje nekretnina, praćenje tržišne cijene, transakcije, aktivnosti i zakone vezane za trgovanje nekretninama, privlačenje novih klijenata, pružanje informacija i odgovaranje na upite klijenata, izrada promotivnih prezentacija, brošura i planiranje dana otvorenih kuća i sajмова, prezentiranje ponude potencijalnim kupcima, pregovaranje o iznosu nekretnine prema unaprijed dogovorenim uvjetima, rad na terenu, održavanje suradnje sa procjeniteljima, odvjetnicima, financijskim institucijama, održavanje dozvole za nekretnine.

Odgovornosti agenata za nekretnine su mnogobrojne. U ovome završnom radu opisane su neke od najvećih i najbitnijih odgovornosti kojih bi svaki agent za nekretnine trebao biti svjestan i poštovati ih. Iako te odgovornosti izgledaju jednostavno, agenti moraju posjedovati stručna znanja iz različitih područja vezanih za nekretnine. Pri tome trebaju znati kako je svaka transakcija individualna te je zbog toga potrebno biti upućen i inventivan, odnosno domišljat, kreativan, maštovit, sposoban za otkrivanje dodatnih i novih mogućnosti u sve sfere glede toga. Za pružanje što kvalitetnijih usluga agenti moraju proučiti tržište nekretnina. To znači kako moraju biti prilično dobro upoznati sa ponudom i potražnjom na tržištu nekretnina, te potom odabrati unosne i po njima uspješne ponude glede najma, prodaje ili kupnje promatrane nekretnine. Konzultacije su prijeko potrebne u sferi njihova posla. U pravilu se one odnose na samo savjetovanje klijenata, prateći ključne i detaljne informacije, podatke i činjenice. Odnose se „na procjenu stanja nekretnine, raspored prostorija, lokaciju nekretnine, trošak i druga pitanja koja mogu biti od interesa za kupca i prodavatelja“ (Tekstil – decorexpro, 2015). Provode demonstraciju objekta odnosno proces organizacije razgledavanja odabrane nekretnine. Oni

agenci koji su zaduženi za transakcije, kako navodi Agencija za promet nekretnina – Petračić projekt d.o.o. (2015), , dužni su obavijestiti obje stranke o njihovim temeljnim pravima te kakve posljedice i odgovornosti će snositi ukoliko ne ispoštuju sve ugovorene točke prethodno sklopljenog ugovora. Ako dođe do konflikata, sukoba ili nesuglasica među strankama prilikom transakcije, prema Tekstil – deocorexpro (2015), agenti bi se trebali pobrinuti za njihovo rješavanje, no ako je moguće, trebao bi na početku stvoriti atmosferu bez sukoba i neugodnih sporova ili spriječiti njihov nastanak. Agenti su obvezni pomoći u prikupljanju potrebne dokumentacije vezane za transakciju nekretnina te priložiti klijentu zakone propisane u zemlji ili na području u kojoj se usluge pružaju. Prilikom prodaje ili kupnje nekretnine, agenti su odgovorni za pravilne zakonitosti ugovora za koje bi trebao posjedovati znanja iz pravnog dijela. Nakon obavljanja posla, agenti su dužni napraviti detaljan izvještaj o transakciji, te rezultate priložiti u obliku predviđenom za prilaganje službene dokumentacije. Agenti su, između ostalog, odgovori za oglašavanje i kreiranje oglasa te svakodnevno šalju popriličan broj oglasa svojim klijentima ili ih postavljaju na internetske stranice i tiskovne medije, obraćajući pažnju na to kako svaki oglas mora biti originalan i privlačan kako bi povećao zainteresiranost klijenata i potražnje za nekretninama.

Još jedna od obaveza agenata za nekretnine je sklapanje ugovora o najmu, kupoprodaji ili zakupu nekretnina. Prilikom sklapanja ugovora, prema Agenciji za promet nekretnina - Petračić projekt d.o.o. (2015) i Riquier i Witkowski (2022), potrebno je pronaći i ostvariti kontakt sa nalogodavcem radi sklapanja posla te ga upoznati sa kretanjem tržišnih cijena nekretnina, prikupiti potrebnu dokumentaciju glede vlasništva ili neko drugo pravo ostvareno na nekretnini koja je u procesu prodaje, najma ili zakupa, predstaviti i oglasiti nekretninu na tržištu, organiziraju i omogućavaju potencijalnim kupcima „open house“ odnosno pregled nekretnine uživo, pregovarati i postići razuman dogovor sa potencijalnim kupcima, informirati nalogodavca o svim ishodima i okolnostima koje su bitne za obavljanje posla, neovisno o tome je li nalogodavac upoznat sa njima ili ne. Bitno je naglasiti kako agenti za nekretnine moraju „čuvati osobne podatke Nalogodavca te po pisanome nalogu Nalogodavca čuvati kao poslovnu tajnu podatke o nekretnini za koju posreduje ili u vezi s tom nekretninom ili s poslom za koji posreduje“ (Agencija za promet nekretnina – Petračić projekt d.o.o., 2015). Također, prema Constigo grupi (2020), usluge koje nude agenti su sljedeće: analiziranje potencijalnog razvoja za nekretnine s priložima optimalnih rješenja za klijente, statistike i stručno mišljenje o opravdanosti investicija, procjenjivanje tržišnih i građevinskih vrijednosti nekretnina prema propisanim metodama, energetska certificiranje, usluge projektiranja i etažiranja, mogućnost

ugovaranja konzultacija o uvjetima građenja u skladu sa važećim i donesenim propisima i prostornim planovima.

Agenti za nekretnine mogu se klasificirati kao fizičke osobe ili osobe koje su djelatnici tvrtke koja se bavi posredovanjem nekretnina. Ako agenti rade u tvrtkama, imaju veliku mogućnost napredovanja. Hijerarhijski poredak se sastoji od, prema Zeox Corporation (2022), uredskog pomoćnika, pomoćnika ovlaštenog agenta, asistenta u odjelu velike organizacije za prodaju nekretnina, rezidencijalnog agenta za nekretnine, agenta za komercijalne nekretnine, procjenitelja nekretnina.

Od potencijalnih agenata za nekretnine očekuje se da budu točni u obavljanju svoga posla jer bi ih i najmanje pogreške mogle dovesti do situacije da klijent izgubi novac. Prema tome, trebali bi obavljati iste zadatke i aktivnosti svaki dan, kao na primjer pripremanje ugovora o najmu, kupoprodaji ili zakupu. Od njih se očekuje da mogu samostalno donositi odluke koje uvelike utječu na klijentelu, te da se pri tome vrlo rijetko posavjetuju s njima nadređenom osobom prije donošenja same odluke, ukoliko su zaposleni u korporaciji. Također se očekuje od njih da samostalno mogu odrediti zadatke predviđene za taj dan ili tjedan bez savjetovanja sa nadređenom osobom te je od iznimne važnosti poštovati rokove postavljenje pred njih. Od njih se traži izuzetno visoki stupanj konkurentnosti u usporedbi sa drugim agentima zbog boljeg plasmana tvrtke ili njihovog imena, ukoliko je riječ o fizičkim osobama.

#### **4.2. Elementi radnog mjesta agenata za nekretnine**

Prilikom pravilnog odabira agenta za nekretnine, klijenti obraćaju pozornost na radno iskustvo agenta, relevantnu certifikaciju, lokalno znanje, tehničke i marketinške vještine. Znanja agenata za nekretnine „uključuju osnovna ekonomska, građevinska, pravna i financijska znanja“ (e-Usmjeravanje, 2022). S obzirom na to kako je posao agenta za nekretnine više usmjeren na ljudski potencijal, prema Tekstil-decorexpro (2015), potrebno je imati dobre prodajne, komunikacijske, prezentacijske, interpersonalne i organizacijske vještine, znati dobro upravljati financijama, biti emocionalno stabilan, biti pouzdan, asertivan, iskren i uvjerljiv te u konačnici imati dovoljnu dozu samo-motivacije. Jedna od glavnih vještina, prema Adorio: Posao, Oglasi za posao, Poslovi (2022), agenata za nekretnine je pronalaženje zajedničkog jezika s klijentima te sposobnost pronalaska kompromisa u gotovo svim situacijama. Osobne kvalitete koje bi agenti za nekretnine trebali posjedovati su, prema Tekstil – decorexpro (2015), društvenost,

usredotočenje na kupca, održan govor, otpornost na stresne situacije, tolerancija, dotjerivanje. Zbog velikog obujma posla potrebna je dobra organizacija koja se postiže pomoću izrade plana ili rasporeda, navodi Koch, M. (2020). Potrebno je utvrditi pravovremenu raspodjelu vremena koje će se posvetiti različitim zadacima, kao na primjer odgovaranje na pozive klijenata i međusobna komunikacija, proučavanje i analiziranje tržišta, izrada oglasa i oglašavanje, poboljšanje interpersonalnih i poslovno zahtijevanih stručnih vještina. Pri tome svemu, termine sastanaka s klijentima treba dogovarati prije kako bi se raspored što bolje isplanirao. Sposobnosti agenata za nekretnine, za Careers State University (2022), su: analiziranje ideja i utvrđivanje njihovih prednosti i mana, procjenjivanje troškova, sposobnost rada s ljudima i poznavanje područja u kojem se odvija posao. Agenti moraju imati sposobnost uvjeravanja budući da prodavači općenito potražuju veći iznos od realne vrijednosti nekretnine. Također, moraju saznati što kupca motivira na kupnju nekretnine, te ih moraju uvjeriti da ponuđena nekretnina odgovara svim njihovim potraživanim zahtjevima, željama, potrebama i financijskoj mogućnosti. Kandidati koji žele postati agentima za nekretnine, prema Hrvatskoj gospodarskoj komori (2021), moraju dobiti dozvolu države putem polaganja ispita namijenjenog za navedeno zanimanje, pri tome da imaju završenu minimalno srednju stručnu spremu. Stručni ispit provodi Hrvatska gospodarska komora prema pravilniku. Agenti za nekretnine su, prema Vodiču kroz zanimanja (2002), većinom starije osobe zbog fleksibilnosti radnoga vremena i dodatnih prihoda. Većinom se prvo zaposlenje odvija u već razvijenim agencijama ili tvrtkama u industriji nekretnina zbog pribavljanja radnoga iskustva, a zatim ukoliko osoba ima dovoljno potencijala, otvara svoju samostalnu agenciju za posredovanje nekretninama.

Oprema koja je potrebna za obavljanje posla i zadataka agenata za nekretnine sastoji se od, prema Zeox Corporation (2022), pisača, faks uređaja, mobilnih uređaja, profesionalnih aparata za fotografiranje i snimanje videozapisa visoke rezolucije, stolno ili prijenosno računalo koje služi za obradu slika, podataka, pregleda e-pošte, web stranica i vođenje poslovne evidencije. Također, koriste i određene aplikacije poput „Dropbox, Trulia & Zillow, Google Apps for Business“ (Zeox Corporation, 2022). Većina ovih aplikacija je besplatna što poslovanje čini jednostavnijim i ekonomičnijim. Iako se u današnje vrijeme većina poslovanja obavlja u digitalnom obliku, dokumenti poput ugovora u posredovanju, evidencija poslovnih aktivnosti i ostali dokumenti vezani za nekretnine trebali bi se čuvati u fizičkom obliku. Što se radnog prostora tiče, većinom su u pitanju manji uredi dovoljni za skladištenje poslovnih papira i svu potrebnu opremu. „Posrednik mora poslovati u prostoru primjerenom za uredsko poslovanje koji

je u cijelosti odvojen od prostora drugih namjena (stambeni, proizvodni, skladišni i sl.) s izdvojenim prostorom za povjerljive razgovore“ (Hrvatska gospodarska komora, 2022).

### **4.3. Alternativna mjesta i načini rada agenata za nekretnine**

„Iako agenti za prodaju nekretnina uglavnom rade u uredima, dio vremena provode izvan njih – pokazujući klijentima nekretnine, analizirajući imovinu koja se prodaje, istražujući stanje na tržištu, sastajući se s potencijalnim prodavačima i kupcima te obavljajući niz ostalih dužnosti“ (Vodič kroz zanimanja, 2002). Uredski dio obavljanja poslova obuhvaća sastanke s klijentima, provjeravanje papirologije, obradu i unošenje novih nekretnina u sustave oglašavanja, odgovaranje na upite klijenata i kontaktiranje istih, organizaciju rasporeda za razgledavanje nekretnina sa kupcima i slično. U terenski dio rada, prema Illinois Work Net (2020), pripadaju unaprijed dogovorena razgledavanja, obilazak nekretnina, fotografiranje i snimanje videozapisa novih nekretnina namijenjenih za prodaju, zakup ili najam i „prijenos vlasništva i režija na nove vlasnike nekretnina“ (Century 21 Hrvatska, 2020). Iako je većina agenata specijalizirana za lokalitet u kojem boravi, postoje agenti kojima je u opisu posla posredovanje nekretnina na drugim područjima, te su kod takvih agenata poslovna putovanja sastavni dio njihovog rasporeda.

Također, zahvaljujući digitalizaciji i modernizaciji, oni svoje poslove mogu obavljati bilo gdje. Prema unaprijed objašnjenim alternativnim mjestima rada, može se zaključiti kako agenti za nekretnine svoje zadatke i obveze mogu obavljati prema jednom mjestu rada, prema koncepciji otvorenog prostora, prema koncepciji hotela zbog poslovnih putovanja, prema satelitskim uredima te radom na daljinu. Rad na daljinu najbolja je moguća alternativa mjesta rada prema poslu agenata za nekretnine.

Agenti za nekretnine najčešće imaju fleksibilno radno vrijeme, odnosno postoji mogućnost rada više od četrdeset sati tjedno. Kako bi udovoljili svojim klijentima, prema Illinois Work Net (2020), mnogi agenti rade i vikendima, te se vrlo često može dogoditi kako u tim terminima organiziraju razgledavanje nekretnina s klijentima. Upiti elektroničkim oblikom i pozivima u bilo koje doba su sastavni dio njihovog posla. Također, zbog terenskog rada, vrlo je moguće kako će upoznati potencijalne klijente koji žele prodati ili kupiti nekretninu te se iz tog upoznavanja izrodi poslovna suradnja. Prema važećem Zakonu, osobe koje rade dijelom radnog vremena nije moguće klasificirati kao agente za nekretnine. Međutim, „ako je poslodavac

ispunio zakonsku obvezu tako da je zaposlio na puno radno vrijeme agenta za posredovanja u prometu nekretnina te ima potrebu zapošljavanja dodatnih djelatnika, to može učiniti tako da ih zaposli na pola radnog vremena“ (Hrvatska gospodarska komora, 2022). Zaključno, agenti za nekretnine samostalno organiziraju radni dan i tjedan, pazeći vremensku dostupnost njihovih klijenata.

## 5. Rasprava

Analiza posla i radnoga mjesta uvelike su vezane jedna za drugu. Prvenstveno, to se može vidjeti iz njihovih sastavnica, odnosno elemenata koji su vrlo slični. Razlika između posla i radnog mjesta je ta što je radno mjesto već unaprijed oblikovana organizacijska jedinica koja sadrži jednog ili više izvršitelja. Obuhvaća specifične aktivnosti koje se obavljaju, zahtjeve koje radno mjesto iziskuje te određene uvjete rada. Analiza posla sastoji se od niza zadataka, odgovornosti i dužnosti postavljenih pred radnika, u kakvim se uvjetima posao obavlja te koje su potrebne kvalifikacije, znanja, sposobnosti, vještine i osobne karakteristike zaposlenika koji obavlja predviđene zadatke. Može se primijetiti kako se te analize u suvremeno doba učestalo i kontinuirano primjenjuju.

Agencije ili fizičke osobe koje se bave posredovanjem nekretnina, također ih kontinuirano trebaju provoditi zbog velikog obuhvata svoga posla. Prema analiziranim elementima, dolazi se do spoznaje kako se oni ne bave samo potragom za nekretninama i povezivanjem kupaca i prodavača nekretnina. Njihov posao je puno kompleksniji. Zahtijeva dobru organiziranost, angažiranost, učestalo praćenje trendova i razumijevanje zahtjeva ljudi. I sami su svjesni kako se svakome ne može ugoditi te zbog toga moraju imati visoku razinu emocionalne stabilnosti i strpljenja. Iako ne moraju imati visoku ili višu stručnu spremu, njihov posao zahtijeva znanja iz mnogih drugih područja. Moglo bi se reći kako trebaju posjedovati znanja iz područja ekonomije, psihologije, prava i ostalog. To, u većini slučajeva, provode tako da ostvaruju kontakte sa osobama koje se bave njima potrebnim djelatnostima, te da s njima razviju dugoročnu poslovnu suradnju.

Prednosti njihovog posla je fleksibilno radno vrijeme i mogućnost biranja mjesta na kojima će obavljati rad. Nisu usko vezani za ured osim ako se rješavaju problemi vezani za papirologiju poput sklapanja ugovora o najmu. Većinu svojih zadataka obavljaju na terenu, kao što je na primjer sastajanje s klijentima ili obilazak kuća, te zbog toga njihov posao može izgledati vrlo neformalno nekim klijentima. Dakako, oni su po pitanju toga vrlo stručni, koriste stručne pojmove te se drže propisanih zakona i pravilnika namijenjenih za područje u kojem djeluju. Inače djeluju na mjestu svoga boravka ili prebivališta, no nisu ograničeni samo na to područje. Postoje agenti koji su specijalizirani za druge lokalitete te su zbog toga poslovna putovanja sastavni dio njihove svakodnevnice. Fleksibilno radno vrijeme je ujedno i prednost i nedostatak kod agenata za nekretnine. Prednost je samostalno određivanje vremena za obavljanje



poslovnih zadataka, dok je nedostatak manjak slobodnog vremena. Naime, zbog velikog obujma posla, agenti su većinom u svako doba dana na raspolaganju svojim klijentima i u većini slučajeva vikendima obavljaju aktivnosti poput takozvanog „open house-a“.

Također, bavljenje ovom djelatnošću ne mora nužno biti primaran dio njihovih prihoda, nego se u isto vrijeme mogu baviti i nekim drugim djelatnostima, ali na taj način se ne priznaju kao potpunim agentima za posredovanje nekretnina. Prednost obavljanja ovog posla je što se, u pravilu, punoljetne osobe mogu odmah prijaviti za polaganje stručnog ispita te time postati agenti za nekretnine. Pri tome, se preporučuje rad u već izgrađenim, poznatim agencijama za posredovanje zbog prikupljanja radnog iskustva, znanja i vještina. Iako se prilikom polaganja upoznaju sa mnogim stručnim pojmovima i brošurama, vrlo teško je procijeniti cijenu neke nekretnine ili zemljišta. Povezano s tim, ovom profesijom se bave uglavnom starije osobe, koje kada steknu određeno radno iskustvo, otvaraju svoju agenciju za posredovanje nekretnina koja je obuhvatom posla i zaposlenika vrlo mala.

Ovakvim poslom se ne bi trebale baviti introvertne osobe jer su komunikacijske vještine vrlo bitne. Agenti bi trebali biti ekstrovertni, komunikativni, konkurentski nastrojeni, dobri pregovarači, imati sposobnost uvjeravanja ljudi. Stoga se može reći kako bi trebali biti nametljivi i sigurni u ono što govore kako bi se što bolje promovirali na tržištu i ostvarili pozitivne i uspješne poslovne transakcije i rezultate. Agenti također mogu imati i savjetodavnu ulogu oko ulaganja u nekretnine. Zbog toga, moraju vrlo dobro poznavati tržište te cijene koje se na njemu kreću. Sukladno tome, trebali bi prije svega provjeriti financijsku sposobnost svojih klijenata kako bi im mogli pružiti što bolju uslugu i što više alternativa. Od njih se očekuje kako će čuvati privatnost klijenata kao poslovnu tajnu, odnosno biti osobama od povjerenja. Ako klijent ima nekakvih pitanja vezanih za posredovanje, agenti bi već unaprijed trebali znati odgovore na njih ili u što kraćem roku doći do potrebnih informacija i obavijestiti klijenta. Sukladno tome, preporučuje se kontinuirano obavljanje tjednih i dnevnih zadataka, analiziranje i praćenje tržišta i zahtjeva klijenata kako bi se što efikasnije obavio dodijeljeni zadatak. Zbog toga, ne trebaju koristiti puno opreme za bavljenje tom djelatnošću. Ono što im je najpotrebnije su stolno ili prijenosno računalo, mobilni telefon sa visokom rezolucijom kamere ili fotoaparat i uređaj za snimanje videozapisa. Također se preporučuje da njihov radni prostor odnosno ured ne bude ni premal ni prevelik, nego sasvim dovoljan za skladištenje potrebne dokumentacije i odvijanja razgovora s klijentima.

Nedostatak bavljenja posredovanjem nekretnina su stresne situacije jer vrlo lako može doći do sukoba sa klijentima prilikom kupnje ili prodaje nekretnina. Zbog toga bi agenti trebali učiniti

sve što je u njihovoj moći da spriječe taj sukob, nebitno bio on između njih i klijenata ili kupca i prodavača odabrane nekretnine. Iz tog razloga, od njih se očekuje kako će iz svake situacije izvući kompromis i dogovor između pojedinih stranki. Ako rade u agencijama, agenti s vremenom mogu vrlo lako napredovati te postati procjeniteljima. Međutim, kod fizičkih osoba to naravno nije moguće.

Zbog svih navedenih prednosti i nedostataka, može se primijetiti kako agenti za nekretnine svoj posao obavljaju sa strašću i željom zadovoljenja potreba klijenata te da im zarada definitivno nije u prvom planu.

## 6. Zaključak

U ovom završnom radu dolazi se do zaključka kako su analiza posla i radnoga mjesta vrlo bitne za uspješnost poslovanja organizacija, te da bi se one trebale kontinuirano provoditi. Provođenjem tim dvjema analizama, dobiva se jasna predodžba o zahtjevima radnog mjesta, zadacima koji se obavljaju, sposobnostima, znanjima, vještinama i karakteristikama koje zaposlenik treba posjedovati kako bi uspješno obavio radne zadatke. Može se reći kako su one srž oblikovanja jedne organizacije, konkretno na ovom primjeru organizacije ili agencije koja se bavi posredovanjem nekretnina. U današnje vrijeme, posredovanje nekretninama vrlo je važna djelatnost koja se sve više razvija i raste. Time se dolazi do spoznaje kako agenti za nekretnine imaju velik broj dnevnih i tjednih zadataka, stalnu komunikaciju s klijentima, fleksibilno radno vrijeme, mogućnost odabira mjesta rada, fokusiranost i stalno praćenje kretanja tržišta nekretnina. Nisu strogo vezani za ured, svoj posao obavljaju i na terenu odnosno lokalitetu na kojem djeluju, uz mogućnost poslovnih putovanja odnosno djelovanja i na drugim lokalitetima. Digitalizacija i modernizacija su uvelike olakšale agentima provođenje analiza. Povezano s tim, agenti koriste suvremenu opremu poput osobnih računala, mobilnih telefona ili fotoaparata sa visokom rezolucijom, koja im olakšava obavljanje njihovih svakodnevnih zadataka i obaveza. Može se zaključiti kako moraju posjedovati razne komunikacijske vještine i osobne kvalitete, poput ekstrovertnosti, strpljenja, pregovaranja, pronalaženja kompromisa i sprječavanja konflikata. Iz toga se može zaključiti kako se agenti za nekretnine bave odgovornim i zahtjevnim poslom kod kojih su upornost, posvećenost, predanost, kontinuirana edukacija, znanje i iskustvo najbitnije karakteristike u kojima leži srž obavljanja ovog posla. Prilikom istraživanja podataka i informacija vezanih za temu ovoga rada, dolazi do poteškoća kod pronalaska stručne literature. Naime, broj literature na domaćem i stranom jeziku vrlo je malen te bi se zbog toga autori trebali više posvetiti pisanju i proučavanju ove tematike zbog njezine važnosti za ljudsku svakodnevnicu.

## Literatura

1. Adorio: Posao, Oglasi za posao, Poslovi (2022). Agent u posredovanju nekretnina. Dostupno na: <https://www.adorio.hr/zanimanje/agent-u-posredovanju-nekretnina> [pristupljeno 30. studenoga 2022.].
2. Buntak, K., Sesar, V., Vršić, M. (2013). Analiza i oblikovanje radnog mjesta. *Tehnički glasnik*. 7(3), str. 311-315.
3. Bahtijarević-Šiber, F. (1999). *Menagment ljudskih potencijala*. Zagreb: Školska knjiga.
4. Careers State University (2022). Real Estate Sales Agent and Broker Job Description, Career as a Real Estate Sales Agent and Broker, Salary, Employment. Dostupno na: <https://careers.stateuniversity.com/pages/643/Real-Estate-Sales-Agent-Broker.html> [pristupljeno 13. listopada 2022.].
5. Century 21 Hrvatska (2020). Pet pitanja za naše agente za 5: MARKO OPAČAK. Dostupno na: <https://c21.hr/blog/p/pet-pitanja-za-nase-agente-za-5-marko-opacak.html> [pristupljeno 30. studenoga 2022.].
6. Chen, J. (2022). Real Estate: Definition, Types, How to Invest in It. Dostupno na: <https://www.investopedia.com/terms/r/realestate.asp> [pristupljeno 30. studenoga 2022.].
7. Constigo grupa (2020). Upravljanje i promet nekretninama. Dostupno na: <https://www.constigo.hr/upravljanje-i-promet-nekretninama> [pristupljeno 30. studenoga 2022.].
8. Dear Monty (2022). Real Estate Agent Working Environment. Dostupno na: <https://dearmonty.com/real-estate-agent-working-environment/> [pristupljeno 13. listopada 2022.].
9. Hrvatska gospodarska komora (2021). Najčešća pitanja za posrednike u prometu nekretnina. Dostupno na: <https://www.hgk.hr/sektor-za-trgovinu/udruzenje-poslovanja-nekretninama/najcesca-pitanja-za-posrednike-u-prometu-nekretnina> [pristupljeno 13. listopada 2022.].
10. e-Usmjeravanje (2022). Posrednik i procjenitelj nekretnina/Posrednica i procjeniteljica nekretnina. Dostupno na: <https://e-usbjavanje.hzz.hr/posrednikiprocjeniteljnekretnina> [pristupljeno 30. studenoga 2022.].
11. Hrvatska enciklopedija (2022). Teorija. Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=60872> [pristupljeno 30. studenoga 2022.].

12. Illinois Work Net (2020). Real Estate Agents. Dostupno na: <https://apps.illinoisworknet.com/cis/clusters/OccupationDetails/100433?parentId=111400&section=conditions&sectionTitle=Working%20Conditions> [pristupljeno 13. listopada 2022.].
13. Koch, M. (2020). Life as a Real Estate Agent: Survey Results. Dostupno na: <https://placester.com/real-estate-marketing-academy/life-as-an-agent-survey-results> [pristupljeno 30. studenoga 2022.].
14. MojPosao.net – Posao i savjeti za razvoj karijere (2022). Consultant / Agent for Luxury Residences and Resorts (m/f). Dostupno na: <https://www.moj-posao.net/Posao/562609/Consultant-Agent-for-Luxury-Residences-and-Resorts-mf/Expired> [pristupljeno 30. studenoga 2022.].
15. Ratkusic, K. (2020). Agent za prodaju nekretnina. Dostupno na: <https://www.verus-praedium.com/agent-za-prodaju-nekretnina/> [pristupljeno 30. studenoga 2022.].
16. Riquier A., Witkowski, R. (2022). How To Find A Real Estate Agent. Dostupno na: <https://www.forbes.com/advisor/mortgages/real-estate/how-to-find-a-real-estate-agent/> [pristupljeno 30. studenoga 2022.].
17. Sikavica, P. (2011). *Organizacija*. Zagreb: Školska knjiga.
18. Sikavica, P., Bahtijarević-Šiber, F., Pološki Vokić, N. (2008). *Temelji menadžmenta*. Zagreb: Školska knjiga.
19. Sikavica, P., Novak, M. (1999). *Poslovna organizacija – treće, izmijenjeno i dopunjeno izdanje*. Zagreb: Novi informator.
20. Unizd.hr (2015). Metode znanstvenih istraživanja. Dostupno na: [http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni\\_mat/1\\_godina/metodologija/metode\\_znanstvenih\\_istrazivanja.pdf](http://www.unizd.hr/portals/4/nastavni_mat/1_godina/metodologija/metode_znanstvenih_istrazivanja.pdf) [pristupljeno 13. listopada 2022.].
21. Vodič kroz zanimanja (2002). Agenti za prodaju nekretnina. Dostupno na: <http://mrav.ffzg.hr/zanimanja/book/part2/node1403.htm> [pristupljeno 13. listopada 2022.].
22. Zeox Corporation (2022). Kako postati agent za nekretnine – potpuni vodič. Dostupno na: <https://hr.zeoxcorporation.com/kako-postati-agent-za-nekretnine-potpuni-vodic> [pristupljeno 13. listopada 2022.].
23. Zeox Corporation (2022). Predložak poslovnog plana agencije za promet nekretnina. Dostupno na: <https://hr.zeoxcorporation.com/predlozak-poslovnog-plana-agencije-za-promet-nekretnina> [pristupljeno 13. listopada 2022.].