



На правах рукописи

Морщинина Наталья Ивановна

Развитие услуг на рынке жилой недвижимости на основе экосистемного подхода

5.2.3. Региональная и отраслевая экономика

Автореферат диссертации на соискание учёной степени
доктора экономических наук

Москва – 2025

Работа выполнена на кафедре предпринимательства и логистики в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», г. Москва

Научный консультант: доктор экономических наук, профессор
Сагинова Ольга Витальевна

Официальные оппоненты: **Апатова Наталья Владимировна**
доктор экономических наук, профессор, федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского», заведующий кафедрой бизнес-информатики и математического моделирования Физико-технического института

Карпова Галина Алексеевна
доктор экономических наук, профессор, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», научный руководитель кафедры экономики и управления в сфере услуг, руководитель Ресурсного научно-образовательного и проектно-исследовательского центра инновационного развития сферы туризма

Севка Виктория Геннадиевна
доктор экономических наук, профессор, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры», первый проректор

Ведущая организация: федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Защита состоится 4 июня 2025 года в 11:00 на заседании диссертационного совета 24.2.372.06 на базе ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» по адресу: 115054, г. Москва, Стремянный пер., д. 36, корп. 3, ауд. 353.

С диссертацией и авторефератом можно ознакомиться в Научно-информационном библиотечном центре им. академика Л.И. Абалкина ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» по адресу: 115054, г. Москва, ул. Зацепа, д. 43 и на сайте организации: <http://ords.rea.ru/>

Автореферат разослан «__» _____ 202__ г.

Учёный секретарь
диссертационного совета 24.2.372.06
кандидат экономических наук, доцент



Красильникова Елена Анатольевна

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Рынок жилой недвижимости (далее РЖН) выступает одним из ключевых индикаторов национальной экономики страны и является рыночным институтом, обеспечивающим функциональную основу национального богатства и оказывающим влияние на человеческий капитал посредством решения важной народнохозяйственной задачи - обеспечения населения комфортным и доступным жильём.

Состояние РЖН отражает уровень стабильности и национальной безопасности страны, а также степень благосостояния населения. Развитие РЖН неразрывно связано с функционированием смежных категорий, к которым относятся рынки труда, капитала, знаний, инноваций и др.

Структурно РЖН представлен с позиции: субъектов, объектов и прав. Многообразие субъектно-объектных связей формирует совокупность процессов в отношении объекта жилой недвижимости (далее ОЖН), который выступает активом высокой стоимости и сопровождается сложными процедурами и операциями с ним.

Современный РЖН проходит этап перехода на цифровой формат взаимодействия между органами государственной власти, коммерческими структурами и конечными потребителями. Это способствует положительной динамике числа электронных заявлений на регистрацию ОЖН, увеличению количества заключённых договоров долевого участия (ДДУ), одобрению и оформлению ипотеки в онлайн формате и др.

Участники взаимодействуют между собой, формируя спрос и предложение, что обусловило группировку их на: профессиональных акторов - формируют условия и реализуют предложение на рынке, и социальных акторов - формируют спрос на услуги. К профессиональным акторам отнесены поставщики услуг (министерства, ведомства, девелоперы, инвесторы, посредники и др.), к социальным акторам - слои населения (потребители услуг). В свою очередь, профессиональные акторы подразделяются на институциональных - действуют от имени государства, и неинституциональных - действуют в собственных коммерческих интересах.

Совокупность услуг на РЖН охватывает большой спектр видов экономической деятельности, что объясняется многообразием субъектного состава, осуществляющим свою деятельность на протяжении полного жизненного цикла ОЖН. В настоящее время перечень оказываемых услуг имеет разрозненный характер, услуги не связаны друг с другом, взаимодействие профессиональных акторов неэффективно и неустойчиво. Отсутствие ответственности за качество реализуемых услуг одних недобросовестных поставщиков услуг негативно влияет на деятельность других, влечёт за собой дополнительные издержки на устранение дефектов, удлинение сроков операции, рост стоимости ОЖН, риск лишения приобретённого жилья и др.

Перечисленные тенденции и проблемные вопросы предопределяют необходимость применения экосистемного подхода к управлению бизнес-процессами на РЖН в целях формирования устойчивых связей, обеспечивающих эффективное и качественное оказание услуг в формате «одного окна» на протяжении всего жизненного цикла ОЖН. Применение экосистемного подхода обусловлено трансформацией сферы услуг и переходом от традиционных единичных операций на РЖН к экосистемным отношениям акторов, оказывающих и потребляющих услуги в рамках одной сети, состоящей из горизонтальных и вертикальных связей, предоставляющей многообразие сервисов. В диссертации рассматривается экосистема на РЖН как совокупность многоуровневых связей между профессиональными и социальными акторами, формирующими отношения на базе цифровых платформ. Профессиональные акторы объединяются в цепочку создания ценности и формируют потребительскую ценность услуг, а социальные акторы получают комплекс услуг на протяжении жизненного цикла ОЖН.

Активное применение цифровых технологий и инноваций при операциях с ОЖН выступает предпосылкой формирования бизнес-моделей экономических отношений между акторами на РЖН в целях наращивания потребительской ценности. Специфичность оказываемых услуг на РЖН, к которым относятся материальная составляющая услуг, высокая степень риска операций с объектом права, высокая стоимость ОЖН, многосторонний характер сделок и др., требуют детального их рассмотрения и анализа в существующих условиях цифровой трансформации РЖН и внедрения инновационных технологий.

Таким образом, подтверждаются высокие степень сложности и уровень важности оказываемых услуг, связанных с ОЖН, а значит, предъявляются высокие требования к квалификационному субъектному составу профессиональных акторов РЖН, их иерархической совокупности и устойчивой взаимосвязи в общей системе, при непосредственном участии государства, как главного регулятора формирования цивилизованного РЖН.

Ограниченность современных исследований в области развития услуг на РЖН, рассматривающих устойчивые связи между государственными структурами, бизнес-сообществом и конечным потребителем как единую систему, обеспечивающую соблюдение интересов перечисленных групп акторов, послужили стимулом проведения глубокого анализа субъектно-объектных отношений на РЖН и бизнес-процессов, происходящих между ними.

Степень разработанности темы исследования. Исследование развития услуг на РЖН включает несколько научных областей: экономики, менеджмента, права и юриспруденции, маркетинга, государственного и муниципального управления и др.

Государственные механизмы и инструменты регулирования процессов и операций на РЖН рассмотрены в работах: Д.Е.Анищенко, А.А.Безшкурным, С.П.Вороновой, А.О.Киселевой, В.Н.Клюшниченко, В.Н.Малейченко, А.А.Семина, В.В.Тюляндиной. Современное государственное регулирование

региональных РЖН, как важный фактор влияния на спрос и предложение рассматривается в работах Ю.Г.Артюкова, К.Е.Джантазаевой, Ю.А.Лисовцевой, В.К.Лихобабина, А.А.Маушевой, А.В.Рукавишниковой, М.Л.Саксон, М.Е.Семенова, М.А.Стойановой, О.Н.Чернышовой, Н.Д. Эриашвили.

Авторы А.Н.Асаул, А.В.Бровкин, Т.Л.Кузнецова, А.Н.Ларионов, И.Г.Лукманова, Н.И.Медведева, Т.М.Новикова, Е.П.Панкратов, И.А.Рахман, В.И.Ресин, Г.М.Стерник рассматривают функционирование РЖН на основе ключевых принципов: вложения капитала и фактора производства, объединённых между собой сферой взаимодействия по получению дохода и удовлетворения жилищных условия населения.

В работах В.А.Горемыкина, П.Г.Грабовый, Н.Ордуэй, Ю.В.Пашкуса, Г.М.Стерника, Е.И.Тарасевича, Дж.Фридмана раскрыта сущность недвижимости как блага и как источника дохода, недвижимость рассмотрена с позиции юридического актива и правовых основ сделок с ней, с позиции девелоперского проекта в рамках создания и управления ею.

Отраслевая специфика РЖН отражена в работах М.Ю.Архиповой, Л.П.Белых, С.Н.Бородина, Э.Р.Бугулова, Р.У.Джеймс, Е.Зубовой, М.Коулман, М.Ю.Кулиш, Е.А.Новикова, Е.Е.Сухарева, М.А.Соболева, М.Сорокиной, С.А.Хамдамбекова, Г.Харрисон, что позволяет рассматривать его с позиции эффективного структурного компонента национальной экономики.

Использование цифровых и инновационных технологий в процессе предоставления услуг акторами РЖН освещены в работах: Е.В.Александровой, Н.Р.Амировой, В.О.Арбачаускас, Л.С.Архиповой, В.И.Бархатова, Л.И.Батудаевой, А.П.Гарнова, Н.А.Калашника.

Экосистемный взгляд на развитие и управление связей между отраслями народного хозяйства представлен в работах: З.Дж.Акса, Л.Берталанффи, Р.Брауна, М.Вюрвих, А.Д.Вуроса, Дж.Дебора, Д.Дж.Изенберга, Г.Б.Клейнера, М.Кристаловой, Э.Э.Леманна, Г.Лихта, К.Мейсона, Дж. Ф.Мура, Д.Б.Одретша, Л.А.Раменской, Н.М.Розановой, М.Ротшильда, А.Г.Тэнсли, Дж.Фримена, М.Ханнана, А.Чепуренко, Й.А.Шумпетера, что доказывает существование трансформационных изменений, влияющих на бизнес-процессы развития услуг.

Развитие экосистем на базе цифровых платформ рассмотрены в работах Г.Л.Азоева, А.А.Афанасьева, Л.А.Брагина, Г.И.Гумеровой, Н.А.Зайцевой, Г.Г.Иванова, О.Н.Ларина, О.В.Сагиновой, И.Б.Стукаловой, Р.Н.Хакимовой, Э.Ш.Шаймиевой, Е.В.Янченко.

Вопросы формирования потребительской ценности услуг рассмотрены в работах И.Ю.Литвина, А.В.Лукиной, А.А.Мешкова, Б.В.Мусатова, И.И.Скоробогатых, В.Д.Смирнова, Т.Л.Сысоевой, Г.С.Тимохиной, Н.Л.Удальцовой, А.В.Шишкина.

Многообразие научных взглядов, используемых концепций и методик не отражают полный спектр современных трендов цифровой трансформации и инновационных преобразований, происходящих в сфере услуг на РЖН. Разрозненность интересов акторов, отсутствие устойчивых взаимосвязей между

ними, отсутствие единых регламентов ответственности за предоставляемые услуги на протяжении всего жизненного цикла ОЖН потребовали использования экосистемного подхода, применяемого к формированию взаимодействия между государством, бизнес-структурами и конечными потребителями, что и актуализировало тематику, цель и задачи работы.

Цель исследования заключается в разработке и научном обосновании теоретико-методологических положений, механизмов и моделей развития услуг на РЖН при применении экосистемного подхода для обеспечения эффективного и устойчивого взаимодействия акторов в целях решения народнохозяйственной проблемы формирования цивилизованного РЖН.

Целеполагание и логика работы обусловили **исследовательские задачи**:

- систематизировать и обобщить научные подходы к пониманию сущности услуг на РЖН и их специфических особенностей формирования и реализации в экосистеме;
- представить структуру связей акторов и их устойчивого взаимодействия на РЖН на основе экосистемного подхода;
- выявить особенности и взаимосвязь бизнес-процессов на РЖН;
- разработать методику оценки формируемых и реализуемых услуг на РЖН;
- разработать модель повышения результативности акторов в условиях цифровой трансформации РЖН;
- раскрыть спектр вертикальных и горизонтальных связей профессиональных акторов экосистемы на РЖН и разработать их классификационные признаки;
- выявить риски и разработать подход к управлению ими при реализации цифрового взаимодействия акторов внутри экосистемы на РЖН;
- выявить региональные особенности и разработать модель устойчивого взаимодействия акторов в границах региональной экосистемы на РЖН;
- разработать механизм развития услуг на региональном РЖН на основе применения экосистемного подхода.

Объектом исследования выступают организации, формирующие и реализующие услуги на РЖН.

Предмет исследования – система организационно-экономических отношений, возникающих между акторами, которые взаимодействуют друг с другом на РЖН, в целях повышения потребительской ценности услуг за счёт реализации экосистемного подхода.

Гипотеза исследования состоит в том, что применение экосистемного подхода к управлению взаимосвязями акторов на РЖН позволит сформировать их устойчивое и системное взаимодействие и эффективно удовлетворить интересы заинтересованных сторон.

Теоретическую и методологическую основу диссертационного исследования составляют теоретические положения кластерного и инновационного развития, а также теория бизнес-экосистем, в основе применения которых лежат сетевой, процессный и системный подходы.

В диссертационной работе использовались общенаучные и специальные методы исследований: формальная логика; материалистическая диалектика; ретроспективный и экономический анализ; методы статистического анализа и структурной систематизации взаимосвязей; метод анализа иерархий; кластерный анализ с применением математического принципа «ближайшего соседа»; эмпирический и аксиоматический методы.

Эмпирическая и информационная база исследования включает нормативно-правовые и законодательные документы Российской Федерации на федеральном и региональном уровнях, официальные данные Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации, Министерства финансов Российской Федерации, Банка России, Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр), Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. В качестве эмпирической базы исследования выступают материалы, собранные диссертантом при анализе реализации федеральных проектов, национальных и региональных программ, данные хозяйственной деятельности ряда предприятий, осуществляющих свою деятельность на РЖН, информация, полученная в результате личного опыта автора.

Достоверность и обоснованность выводов достигаются за счёт опоры на работы и монографии признанных российских и зарубежных экспертов, а также путём сопоставления их с результатами собственных исследований.

Область исследования. Диссертационная работа выполнена в рамках следующих направлений исследований по научной специальности 5.2.3 Региональная и отраслевая экономика, определённых в Паспорте специальностей Высшей аттестационной комиссии при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, раздел 4. Экономика сферы услуг:

- 4.3 Закономерности функционирования и развития отраслей сферы услуг,
- 4.5 Формирование и функционирование рынков услуг,
- 4.18 Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг,
- 4.20 Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг.

Научная новизна диссертационного исследования состоит в разработке и научном обосновании теоретико-методологических положений развития услуг на РЖН на основе экосистемного подхода и механизмов эффективного и устойчивого взаимодействия всех заинтересованных сторон РЖН.

Научные положения и результаты, содержащие новизну, полученные лично соискателем:

- а) сформирован понятийный аппарат экосистемы на РЖН: систематизированы научные взгляды на исследование социально-экономической системы РЖН, обосновано применение экосистемного подхода к развитию услуг

на РЖН, сформулировано понятие экосистемы на РЖН, выявлены и охарактеризованы основные группы акторов (пункт 4.3 Паспорта научных специальностей).

б) разработан механизм функционирования и взаимодействия акторов внутри экосистемы посредством использования бесшовных сервисов, по принципу одного окна, представленный в форме структурно-графической модели. Определены причинно-следственные связи функционирования акторов на РЖН и выявлена специфика их взаимодействия в условиях структурной трансформации и перехода на цифровой формат, которая заключается в многообразии взаимовыгодных субъектно-объектных связей по формированию и предоставлению таких услуг, которые востребованы обществом и охватывают полный жизненный цикл ОЖН (пункт 4.5).

в) впервые предложена классификация бизнес-процессов экосистемы на РЖН, формирующие соответствующие группы услуг в зависимости от сектора рынка на протяжении жизненного цикла ОЖН. Комплекс услуг детализирован при обособлении материальных услуг по созданию ОЖН от юридических услуг по обороту прав на них и сделок с ними, а также от управленческих услуг по управлению/ эксплуатации/ обслуживанию этими объектами (пункт 4.3).

г) разработана методика экспертно-факторной оценки формируемых и реализуемых услуг внутри экосистемы. Определены принципы оценки потребительской ценности услуг, на основе которых построена методика. Выявлено, что потребительская ценность услуг на РЖН рассматривается как ключевой показатель принятия решений со стороны государства, бизнеса и конечного потребителя (пункт 4.18).

д) выявлена и научно обоснована гибридизация операций и процессов формирования потребительской ценности в результате устойчивого взаимодействия акторов внутри экосистемы. Разработана гибридная модель результативности взаимодействия поставщиков услуг на основе выделения предшествующих и компетентностных факторов, сведённых в результирующий показатель эффекта валентности (пункт 4.18).

е) выделены ключевые бизнес-модели развития услуг на РЖН в процессе его эволюции, их отличительные черты и особенности формирования, что позволило раскрыть спектр вертикальных и горизонтальных связей акторов внутри экосистемы. Определены классификационные признаки профессиональных акторов, исходя из уровня их заинтересованности, вовлеченности в полный цикл и степени их инновационного развития. Определены и охарактеризованы факторы формирования устойчивого секторального взаимодействия между акторами экосистемы в условиях цифровой трансформации, дополняющие гибридную модель результативности (пункт 4.3).

ж) составлена группировка рисков цифрового взаимодействия ключевых акторов экосистемы и разработан модульный шаблон управления рисками, позволяющий реализовать точечное воздействие на нуждающиеся в корректировке/ нивелировании проблемные зоны экосистемы (пункт 4.18).

з) разработана клиент-сервисная модель региональной экосистемы на РЖН, позволяющая объединить интересы акторов и принимать решения, обеспечивающие адаптацию и устойчивость бизнес-процессов. Модель построена на основе оценки сценариев развития услуг на региональном РЖН, которые включают четыре группы факторов влияния и выступают критериями формирования уровня капитализации региона (пункт 4.18).

и) разработан механизм развития услуг на региональном РЖН внутри экосистемы на основе апробации методики экспертно-факторной оценки услуг. Оценка результатов обработана с использованием метода анализа иерархий и кластерного анализа по принципу «ближайшего соседа» (пункт 4.20).

Теоретическая значимость. Дополнен и развит понятийный аппарат экономики услуг на РЖН в части многообразия субъектного состава, комплексного характера услуг и устойчивого взаимодействия акторов и заинтересованных сторон в современных условиях цифровой трансформации и инновационного развития.

Предложенный экосистемный подход служит теоретической базой исследования устойчивого взаимодействия акторов на РЖН. Методические подходы и принципы выстраивания эффективного взаимодействия профессиональных и социальных акторов на РЖН составляют теоретическую основу экосистемы и перехода к цифровому формату взаимоотношений между акторами рынка.

Практическая значимость. Разработанная методика экспертно-факторной оценки формируемых и реализуемых услуг на базе экосистемы может использоваться федеральными и региональными органами власти для оценки результатов при выстраивании тесного сотрудничества между акторами на РЖН, оценке потенциала развития экосистемы в целом и региональных практик в частности, формулировании принципов выстраивания устойчивых вертикальных и горизонтальных связей экосистемы и подходов к оценке их результативности с позиции интегрирования государственных и коммерческих интересов в целях качественного обслуживания населения.

Разработанные графические модели устойчивых кооперационных связей между акторами внутри экосистемы на РЖН служат базой для сущностного понимания происходящих явлений и процессов в целях обеспечения динамичного развития услуг на РЖН.

Разработанная модельная гипотеза развития услуг с учётом секторального взаимодействия акторов может быть использована для разработки и реализации программ по устойчивому развитию услуг на региональном РЖН.

Полученные результаты позволяют дополнить основы государственной политики регионального развития Российской Федерации за счёт выстраивания эффективного взаимодействия разноуровневых акторов РЖН и обеспечения их слаженной работы в целях достижения государственных и коммерческих интересов, интегрированных для удовлетворения запросов населения в условиях инновационного развития и цифровой трансформации.

Теоретико-методологические положения развития услуг на РЖН на основе экосистемного подхода может использоваться при проектировании и актуализации образовательных программ высшего и дополнительного образования, преподавании учебных курсов.

Апробация результатов исследования. В 2015–2024 гг. результаты диссертационного исследования были представлены на 10 международных и 5 российских конференциях в Москве, Санкт-Петербурге, Севастополе, Симферополе, Кемерове, Вологде, Ставрополе, Энгельсе, Донецке.

Внедрение. Разработанные автором методические и практические рекомендации внедрены и используются:

- Министерством экономического развития Херсонской области при реализации Национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы». Акт № 09.04-07/2421 от 22.10.2024 г.

- Отделением по городу Севастополю Южного главного управления Центрального Банка Российской Федерации при разработке и реализации «Дорожной карты» по повышению доступности финансовых услуг в городе Севастополе на 2023-2024 годы. Акт о внедрении № РУ-367-1/1393 от 14.10.2024 г.

- Департаментом экономического развития города Севастополя при реализации механизмов и инструментов поддержки развития предпринимательства. Справка № 4096/01-15-01.2-15/02/24 от 15.02.2024 г.

- Внутригородским муниципальным образованием города Севастополя Гагаринский муниципальный округ при реализации Государственной программы «Развитие жилищно-коммунальной инфраструктуры города Севастополя». Справка № 55/24 от 30.09.2024 г.

- ФГБОУ ВО «Севастопольский государственный университет» Институт развития города при разработке и реализации инновационной программы для магистратуры «Управление в сфере недвижимости»; рабочих программ по направлению 38.04.04. Государственное и муниципальное управление (Профиль: Управление программами и проектами развития). Справка от 26.01.2024 г.

Публикации результатов исследования. Положения и результаты диссертационного исследования, выносимые на защиту, изложены в 28 публикациях общим объёмом 84,22 печ. л. (вклад автора 45,39 авт. печ. л.), в том числе в 23 статьях, опубликованных в рецензируемых изданиях из перечня Высшей аттестационной комиссии при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, общим объёмом 16,14 печ. л. (вклад автора 13,75 авт. печ. л.), 1 статья, проиндексированная в базе данных Scopus объёмом 1,88 печ. л. (вклад автора 1,88 авт. печ. л.), из них 21 статья опубликованы в рецензируемых изданиях К1 и К2. Результаты исследования представлены в 4 монографиях общим объёмом 66,20 печ. л. (вклад автора 29,76 авт. печ. л.).

Структурно-логическая последовательность исследования

ГЛАВА 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ ЭКОСИСТЕМНЫХ СВЯЗЕЙ НА РЖН	
Экономическая и структурная трансформация, инновационные особенности и использование современных цифровых технологий в сегменте жилой недвижимости создают новые формы взаимодействия акторов на рынке. Экосистемный подход позволяет оценивать происходящие изменения при создании потребительской ценности услуг на протяжении полного жизненного цикла объекта жилья по принципу «одного окна».	Методы: методы формальной логики - анализ и синтез, индукция и дедукция, сравнение, аналогия, систематизация и классификация; методы абстрагирования и обобщения; структурно-графический анализ
Результат: Базовые научные положения методологической основы развития услуг на рынке жилой недвижимости посредством применения экосистемного подхода; структурно-графическая модель; методика экспертно-факторной оценки услуг на современном рынке жилой недвижимости	
ГЛАВА 2. ИННОВАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ УСЛУГ НА РЖН	
Формализация структуры бизнес-отношений в современной бизнес-среде позволили провести анализ связей между акторами рынка, оценить влияние этих связей на потребительскую ценность услуг при решении приоритетных государственных задач, провести оценку изменения этих связей в связи с инновационным развитием, оценить результативность взаимодействия акторов в цифровой среде, выявить необходимость формирования не просто цепочек создания ценности, а именно экосистем.	Методы: метод материалистической диалектики - трансформация явлений и переход к новому качеству; системный подход; качественный метод анализа; типологический метод
Результат: Гибридная бизнес-модель результативности на основе типологизации связей акторов и их классификационных признаков; оценка уровня инновационного развития услуг на рынке жилья; экосистемный подход к оценке услуг с расчётом эффекта валентности	
ГЛАВА 3. БИЗНЕС-МОДЕЛИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ АКТОРОВ НА РЖН	
Развитие бизнес-процессов рассмотрено с позиции полноты и качества предоставляемых услуг на рынке жилой недвижимости в условиях изменчивости среды. Применение матричного подхода к эволюции бизнес-моделей позволило выявить вертикальные и горизонтальные связи экосистемы. Управление экосистемой связано с рисками, которые сгруппированы по интересам акторов. Модульный шаблон управления рисками позволяет устранять их, не влияя на интересы других акторов.	Методы: эмпирический метод; ретроспективный анализ; оценочный анализ; эволюционный подход; принцип объективности; диалектико-материалистический метод
Результат: Матричный подход к эволюции; детерминанты устойчивого взаимодействия внутри экосистемы; классификация и группировка рисков; модульный шаблон управления рисками экосистемы	
ГЛАВА 4. РЕГИОНАЛЬНАЯ ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОСИСТЕМА НА РЖН	
Региональная экосистема на РЖН рассмотрена в системе международных связей с учётом глобализации, особенностью которой выступает взаимодействие разноразмерных акторов, функционирующих на ограниченной территории, формирующих и реализующих услуги в целях повышения совместной результативности. На основе разработанных сценариев регионального развития обоснована и предложена поведенческая модель взаимодействия акторов, сочетающая в себе успешную реализацию государственных целей, активное развитие предпринимательства, инновационное развитие, которые влияют на выбор услуг.	Методы: экономический анализ на основе критического метода; структуризация и систематизация; процессное моделирование
Результат: Модель инфраструктурного взаимодействия в условиях санкций; сценарии развития услуг на региональном рынке жилой недвижимости; клиент-сервисная модель взаимодействия	
ГЛАВА 5. ФОРМИРОВАНИЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ ЭКОСИСТЕМЫ НА РЖН РЕСПУБЛИКИ КРЫМ	
Сервисная услуга рассмотрена как основа формирования экосистемы. Выявлены ключевые критерии востребованности услуг на региональном рынке. Проведённый кластерный анализ по принципу «ближайшего соседа» выделил ключевые кластеры на региональном рынке. Результаты расчётов нашли своё отражение в разработанной теоретико-методологической модельной гипотезе развития услуг, отражающей текущее состояние регионального развития, соответствующее модели «двойной спирали». Экосистемность рассмотрена как действенный механизм, состоящий из совокупности инструментов и моделей взаимодействия акторов, процессов и операций между ними.	Методы: аксиоматический метод; гипотетико-дедуктивный метод; балансовый метод; метод анализа иерархий; кластерный анализ
Результат: Оценка корзины предпочтений; оценка функционала акторов внутри экосистемы; теоретико-методологическая модельная гипотеза; механизм развития услуг на РЖН	

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Сформирован понятийный аппарат экосистемы на РЖН: систематизированы научные взгляды на исследование социально-экономической системы РЖН, сформулировано понятие экосистемного подхода к развитию услуг на РЖН, сформулировано понятие экосистемы на РЖН, выявлены и охарактеризованы основные группы акторов на РЖН.

Современный РЖН характеризуется разнообразием участников, большим количеством объектов и операций, совершаемых на нем, и проходит этап постепенного перехода от традиционных форм оказания услуг к отношениям с использованием искусственного интеллекта, цифровых и инновационных технологий. Участники объединяются в сети и взаимодействуют друг с другом, образуя цепочку создания ценности. Многосубъектность РЖН многообразие совершаемых на нем операций и оказываемых услуг обосновывает необходимость интегрированного управления, предполагающего целесообразность и необходимость объединения действий различных элементов в единое целое.

Сформулировано понятие «экосистемы на РЖН» как совокупности отношений разноуровневых субъектов, взаимодействующих между собой на условиях тесного сотрудничества и осуществляющих свою деятельность с применением бесшовных сервисов через аккумуляцию ресурсов для повышения эффективности путём совместного создания потребительской ценности, удовлетворяющей полный спектр потребностей населения в отношении ОЖН. Экосистема на РЖН рассматривается как среда, в которой формирование и реализация востребованных услуг сопровождается созданием и внедрением цифровых и инновационных решений.

Ключевые акторы на РЖН систематизированы по составу в зависимости от выполняемых функций, устойчивое взаимодействие которых направлено на совместное формирование ценности (рисунок 1).

Поставщики услуг на РЖН формируют совокупность институциональных и неинституциональных акторов, выполняющих профессиональные виды деятельности, связанные с ОЖН. К институциональным акторам относятся государственные органы, которые формируют условия для развития РЖН. Неинституциональные акторы представлены бизнес-структурами, формирующими уникальное предложение, удовлетворяющее их коммерческие интересы. Поставщики услуг на РЖН объединяются в целях обеспечения целостности формируемых и реализуемых услуг.

Потребители услуг, в зависимости от социального статуса, семейного положения, индивидуальных предпочтений и образа жизни формируют спрос на соответствующие услуги, удовлетворяющие их конкретные запросы. В контексте указанных отношений потребителями услуг могут выступать как физические лица - являются конечными потребителями, так и юридические лица - выступают

партнёрами при формировании цепочки создания ценности, вследствие чего, в исследовании эта группа акторов отнесена к категории поставщиков услуг.

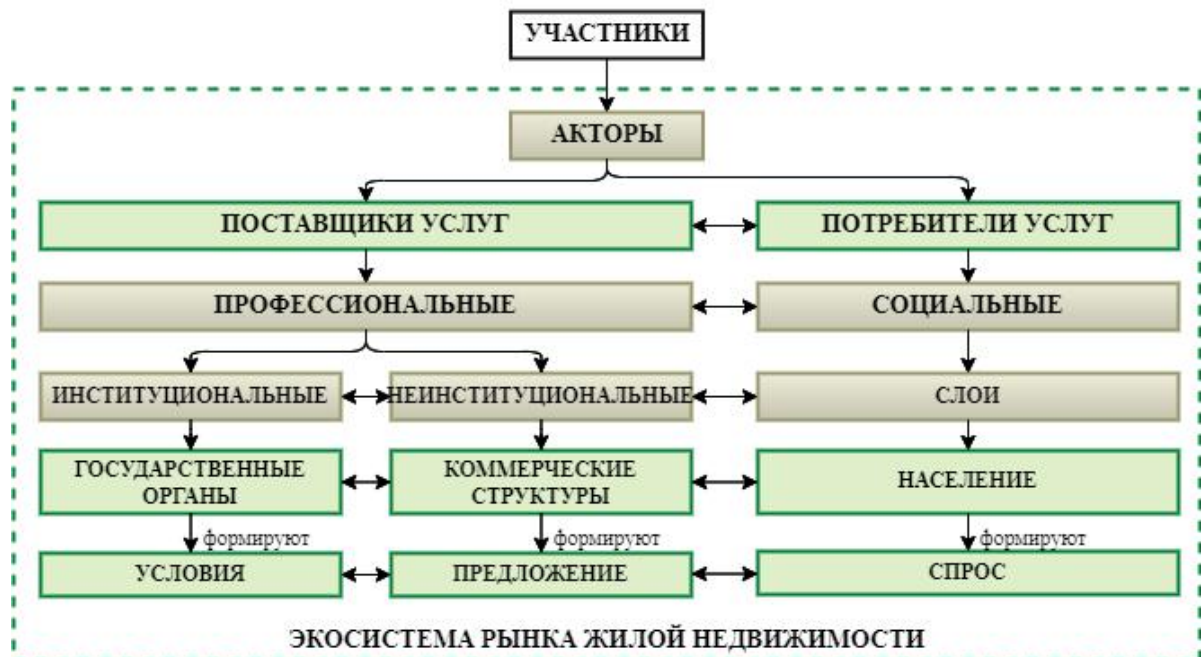


Рисунок 1 – Взаимосвязи акторов на РЖН в границах экосистемы

Ключевые устойчивые связи между акторами строятся на основе: кооперации интересов государства, бизнеса и населения; обеспечения нормативно-законодательной базы; создания предпринимательских сетей и комфортных условий для реализации новаторских идей; финансово-кредитной доступности; развития инфраструктуры.

РЖН становится местом применения и использования инновационных и цифровых технологий на весь комплекс совокупных услуг в отношении ОЖН на протяжении длительного периода, а не ограничивается только временем сделки, например, по купле-продаже объекта.

Инновационное развитие услуг на РЖН рассматривается как качественный переход от отдельных организаций к разветвлённой сети и экосистеме, в целях повышения эффективности своей деятельности путём реализации комплекса как основных, так и дополнительных услуг, обладающих уникальностью и исключительностью.

Взаимодействие профессиональных акторов, создающих и реализующих набор перечисленных услуг, строится с учётом наделения их новым функционалом в целях формирования и расширения новых рыночных ниш. При этом используются инновации: процессные (усиление кооперационных связей между акторами и их устойчивое взаимодействие), продуктовые (формирование ценности, охватывающей весь спектр услуг на протяжении жизненного цикла ОЖН; концептуальная структура предоставляемых услуг в целях максимального удовлетворения запросов потребителей), маркетинговые (разработка клиентоориентированных инструментов с целью привлечения клиентов в

экосистему и удержания их внутри её), технологические (применении цифровых технологий в сфере услуг при переходе на онлайн формат их получения по принципу «одного окна»). Перечисленные инновации затрагивают как выпускаемый продукт – совокупный набор услуг, так и процесс – форму взаимодействия акторов.

2. Разработан механизм функционирования и взаимодействия акторов внутри экосистемы посредством использования бесшовных сервисов, по принципу одного окна, представленный в форме структурно-графической модели. Определены причинно-следственные связи функционирования акторов на РЖН и выявлена специфика их взаимодействия в условиях структурной трансформации и перехода на цифровой формат, которая заключается в многообразии взаимовыгодных субъектно-объектных связей по формированию и предоставлению таких услуг, которые востребованы обществом и охватывают полный жизненный цикл ОЖН.

РЖН сочетает в себе рынки товаров, услуг, инноваций, инвестиций, информации, знаний и др. Услуги на РЖН представляют собой социально-экономическое благо, которое приносит пользу обществу, имеет ценность для государства, бизнеса и населения.

Сложность, многоаспектность и высокая стоимость актива (ОЖН) требует цивилизованного подхода, прозрачных схем, высокого квалификационного уровня профессиональных акторов при непосредственном внедрении бесшовных процессов в их взаимодействие.

Специфика формируемых и оказываемых услуг на РЖН отличается от услуг в обычном их понимании, и соответствует принципу системности. Спектр услуг на РЖН, которые реализуются на протяжении всего жизненного цикла ОЖН, охватывает три сектора рынка: (1) сектор создания, (2) сектор оборота прав и (3) сектор управления/ эксплуатации/ обслуживания, тем самым отражая совместную заинтересованность акторов.

Услуги (1) сектора создания имеют материальную составляющую, так как именно на данном этапе происходит инвестирование/ проектирование/ строительство ОЖН в виде конкретного материального актива. В рамках (2) сектора оборота прав происходит выбор подходящего варианта ОЖН и оформление прав на него, что можно рассматривать так же, как материальную составляющую услуги по причине достаточно высокой стоимости самого объекта права. Сектор управления/ эксплуатации/ обслуживания (3) отвечает за соответствующие эксплуатационные характеристики ОЖН, что непосредственным образом оказывает влияние на его материальную составляющую, либо увеличивая его стоимость, либо снижая её. Особенностью перечисленных процессов является их юридический характер, который заключается в необходимости обязательных процедур по заключению договоров между поставщиками и потребителями услуг.

Перечисленные характеристики услуг обеспечиваются отношениями акторов внутри экосистемы на РЖН и формируются/ реализуются посредством использования бесшовных сервисов, по принципу одного окна, тем самым формируется связь между акторами РЖН. На основе анализа и оценки специфики взаимодействия акторов и их процессных связей в трёх секторах рынка разработан механизм функционирования и взаимодействия акторов внутри экосистемы, который представлен в форме структурно-графической модели (рисунок 2).



Рисунок 2 – Структурно-графическая модель взаимодействия акторов на РЖН

Субъектная структура сектора создания (1) включает: Министерство финансов, Министерство строительства, контрольно-надзорные государственные органы, финансово-кредитные, инвестиционные, строительные организации, застройщиков, девелоперов, страховщиков и др. Сектор оборота прав (2) представлен: государственными органами регистрации прав с недвижимым имуществом и сделок с ним, многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, юристами, адвокатами, нотариусами, агентствами недвижимости, оценщиками и др. Сектор управления/ эксплуатации/ обслуживания (3) включает: Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства, государственную жилищную инспекцию, коммунальные службы, управляющие компании, ресурсоснабжающие организации, товарищества собственников жилья и др.

Перечисленные поставщики услуг взаимодействуют между собой, однако в существующих условиях структурной трансформации услуги одних акторов могут быть реализованы другими акторами. Например, инвестировать в строительство ОЖН могут одновременно и банки, и девелоперы, либо услугу по подбору подходящего ОЖН могут оказать и риэлтерские агентства и непосредственный застройщик, который имеет офис продаж. Тем самым показана размытость секторальных границ взаимодействия профессиональных акторов экосистемы на РЖН.

Специфичность взаимодействия поставщиков услуг, представленная в модели, заключается в секторальном взаимодействии – дифференцированных процедурах, связанных с материальными, правовыми и эксплуатационными отношениями между ними, которые отражают соответствующие операции с ОЖН. Поведение одних профессиональных акторов внутри экосистемы непосредственным образом влияет на поведение других.

Однако разрозненность акторов, отсутствие единых регламентов между институциональными и неинституциональными акторами, сложность или невозможность привлечения их к ответственности за некачественное исполнение подобных услуг негативно влияют на заинтересованность акторов и могут повлечь необъективность принимаемых ими решений.

3. Впервые предложена классификация бизнес-процессов экосистемы на РЖН, формирующих соответствующие группы услуг в зависимости от сектора рынка на протяжении жизненного цикла ОЖН. Комплекс услуг детализирован при обособлении материальных услуг по созданию ОЖН от юридических услуг по обороту прав на них и сделок с ними, а также от управленческих услуг по управлению/ эксплуатации/ обслуживанию этими объектами.

Триада процессов функционирования РЖН раскрывается в специфических особенностях его материально-правовой и экономической природы при постоянной трансформации физических характеристик ОЖН, изменении современных потребностей общества и государственном регулировании. Перечисленные процессы формируют пакетность (целостность) операций с ОЖН и представляют собой совокупность параллельных действий, которые проводятся одновременно.

Выделенная специфика операций с ОЖН позволила обосновать совмещение их материальности и неосвязаемости на РЖН, а также определить тесную взаимосвязь рынков реального капитала и услуг. Рынок капитала создаёт инвестиционную составляющую потребительской ценности и охватывает первичный и вторичный РЖН. Инвестиционная составляющая раскрывается в том, что на этапе строительства/ реконструкции ОЖН (сектор создания) осуществляется процесс инвестирования в материальный актив посредством предоставления финансовых услуг. На следующем этапе осуществляется оформление прав на построенный/ приобретённый объект (сектор оборота прав),

что относится к юридическим/ посредническим услугам, которые формируют правовую составляющую потребительской ценности. После получения правоустанавливающих документов на ОЖН осуществляется его эксплуатация и обслуживание (сектор управления/ эксплуатации/ обслуживания), что относится к рынку жилищно-коммунальных услуг, формирующих эксплуатационную составляющую потребительской ценности.

На основании вышеизложенного раскрыт процесс взаимодействия акторов рынков капитала и услуг на РЖН (рисунок 3).

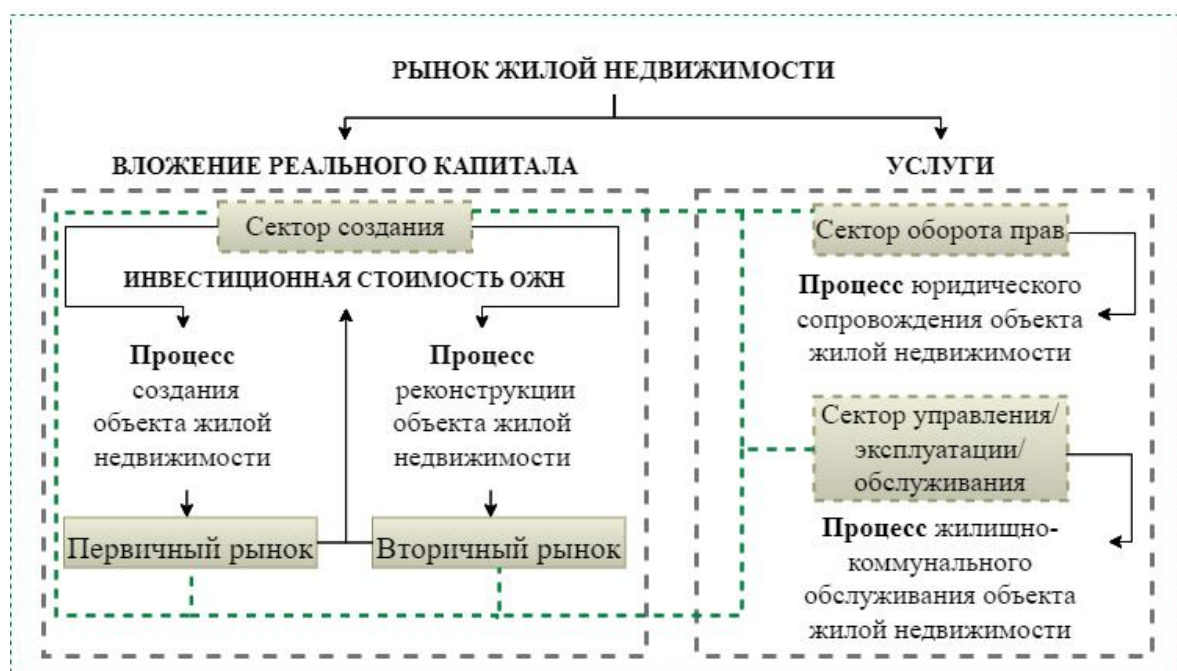


Рисунок 3 – Модель взаимодействия акторов рынков капитала и услуг на РЖН

Взаимодействие акторов на РЖН рассматривается как комплекс бизнес-процессов, которые представляют совокупность целостных и взаимосвязанных действий по совместному созданию продукта (товара, услуги, работы), имеющего ценность для конечного потребителя (клиента). При этом владельцами бизнес-процессов могут выступать как государственные, так и коммерческие структуры, а наличие обратной связи между владельцами бизнес-процессов и потребителями услуг способствует формированию устойчивых связей между ними.

Применение экосистемного подхода к формированию совокупности бизнес-процессов на РЖН позволило выявить ключевые сферы, соединённые друг с другом и имеющие сервисное наполнение. Так, первичным звеном на РЖН выступает рынок капитала (акторы, вступившие в финансовые отношения с заказчиком услуги), вторичным звеном – рынок товаров (акторы, создавшие материальную форму самого ОЖН). Последующая аналогия секторальной последовательности сводится к рынку услуг (акторы, участвующие на стадии оформления прав на ОЖН и его управление/ эксплуатацию/ обслуживание).

К характерным закономерностям бизнес-процессов на РЖН относятся: размытость секторальных границ; сложность и многоаспектность операций с

ОЖН, тесно связанных с рынками капитала и услуг; одновременность активизации спроса и предложения и др.

Экосистемный подход позволяет рассматривать сложные бизнес-процессы на РЖН в границах единого пространства, в котором формируются/ реализуются/ потребляются услуги, охватывающие полный жизненный цикл ОЖН. Использование метода декомпозиции позволило сгруппировать бизнес-процессы на РЖН по принципу секторальной последовательности и детализировать комплекс реализуемых услуг по секторам: (1) создания – носят материальный характер; (2) оборота прав – правовой характер; (3) управления/ эксплуатации/ обслуживания – эксплуатационный характер (рисунок 4).

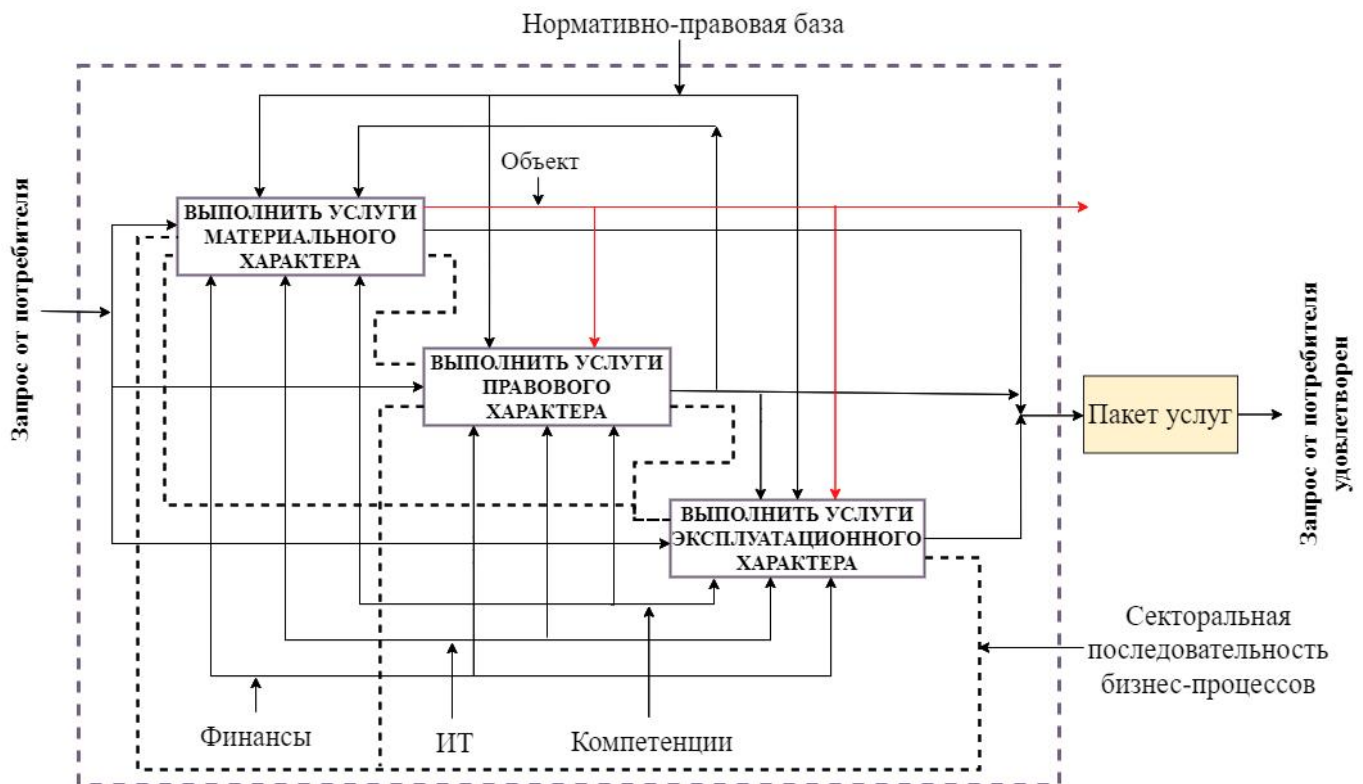


Рисунок 4 – Декомпозиция бизнес-процессов по характеру реализуемых услуг на РЖН

Услуги, предоставляемые на РЖН, составляют собирательную совокупность степени качества, многообразия, доступности, скорости, ответственности, гарантированности и других характеристик, объединённых общим запросом на них со стороны потребителей. Иными словами, поставщики услуг обязаны гарантировать перечисленные характеристики реализуемых услуг для того, чтобы сформировать у потребителя соответствующий уровень доверия и желания в продолжении сотрудничества, тем самым вовлекая его в дальнейший процесс, который обеспечивает бесперебойное функционирование профессиональных акторов по принципу кооперации и устойчивого секторального взаимодействия.

4. Разработана методика экспертно-факторной оценки формируемых и реализуемых услуг внутри экосистемы. Определены принципы оценки потребительской ценности услуг. Выявлено, что потребительская ценность услуг на РЖН рассматривается как ключевой показатель принятия решений со стороны государства, бизнеса и конечного потребителя.

Ориентирами расширения спроса и предложения на РЖН внутри экосистемы выступает наращение потребительской ценности услуг на РЖН, которая рассматривается с позиции реализации/ потребления основных (непосредственно связанных с ОЖН) и дополнительных (сопутствующих повседневной жизни) услуг и выступает результирующим показателем, влияющим на удовлетворение интересов трёх групп акторов: государства, бизнеса и населения.

В рамках решения государственной задачи потребительская ценность может являться оценочным показателем, в соответствии с которым принимаются управленческие решения в отношении последующего стимулирования и регулирования жилищной сферы на государственном уровне. Для бизнес-сообщества потребительская ценность является фактором успеха и экономических выгод, а также ориентиром оценки перспектив развития при объединении усилий для создания новых услуг и продуктов, процессов и решений, способствующих наращению ценности. Для населения потребительская ценность является уровнем удовлетворённости и стимулом к продолжению сотрудничества с поставщиками услуг экосистемы. Таким образом, потребительская ценность на РЖН рассматривается как совместно достижимый результат, удовлетворяющий интересы перечисленных групп акторов.

Характеристиками потребительской ценности услуг на РЖН являются: комплексность, уникальность, срочность, качество, удобство, возможность выбора и другие элементы, отражающие востребованность услуг на РЖН. Безусловно, процедура оценки потребительской ценности услуг на РЖН сложна по причине невозможности или условного перевода её в денежную стоимость, ведь сама по себе ценность характеризует полезные свойства услуги.

В этой связи, предложен набор исключительных принципов, учитывающих секторальный охват услуг и бесшовность их реализации/ получения в формате одного окна. К принципам оценки, отражающим полезные свойства услуг, отнесены: (А)–агрегированность; (Н)–неделимость; (С)–своевременность; (О)–ожидаемость; (Д)–доступность. Перечисленные принципы способны отразить сугубо персональный подход и учесть индивидуальный взгляд конкретного клиента на получение той или иной услуги. На основе изложенных принципов разработана методика экспертно-факторной оценки потребительской ценности услуг на РЖН в границах экосистемы (рисунок 5).

Методический инструментарий методики построен на основе:

(1) Потребностей клиентов, сформированных в показатель «корзина предпочтений»;

(2) Секторального взаимодействия профессиональных акторов, реализующих услуги на РЖН, сформированные по ОКВЭД.

Первичный блок методики построен с учётом последовательности процедур по фактической реализации корзины предпочтений, а также включает финансовое сопровождение сделки. Корзина предпочтений рассматривается как комплекс сформированных запросов со стороны клиента по возможным вариантам услуг, которые охватывают три сектора РЖН и включают: материальные (финансовые), правовые и эксплуатационные услуги. При этом возможность предоставления услуг одновременно, отражающая пакетность услуг, является конкурентным преимуществом взаимодействия акторов экосистемы на РЖН и рассматривается как фактор, способствующий наращению ценности. Первичный блок методики, отражающий спрос на предоставляемые услуги, является ключевым в предлагаемой методике по причине объективного экономического обоснования взаимодействия профессиональных акторов на РЖН.

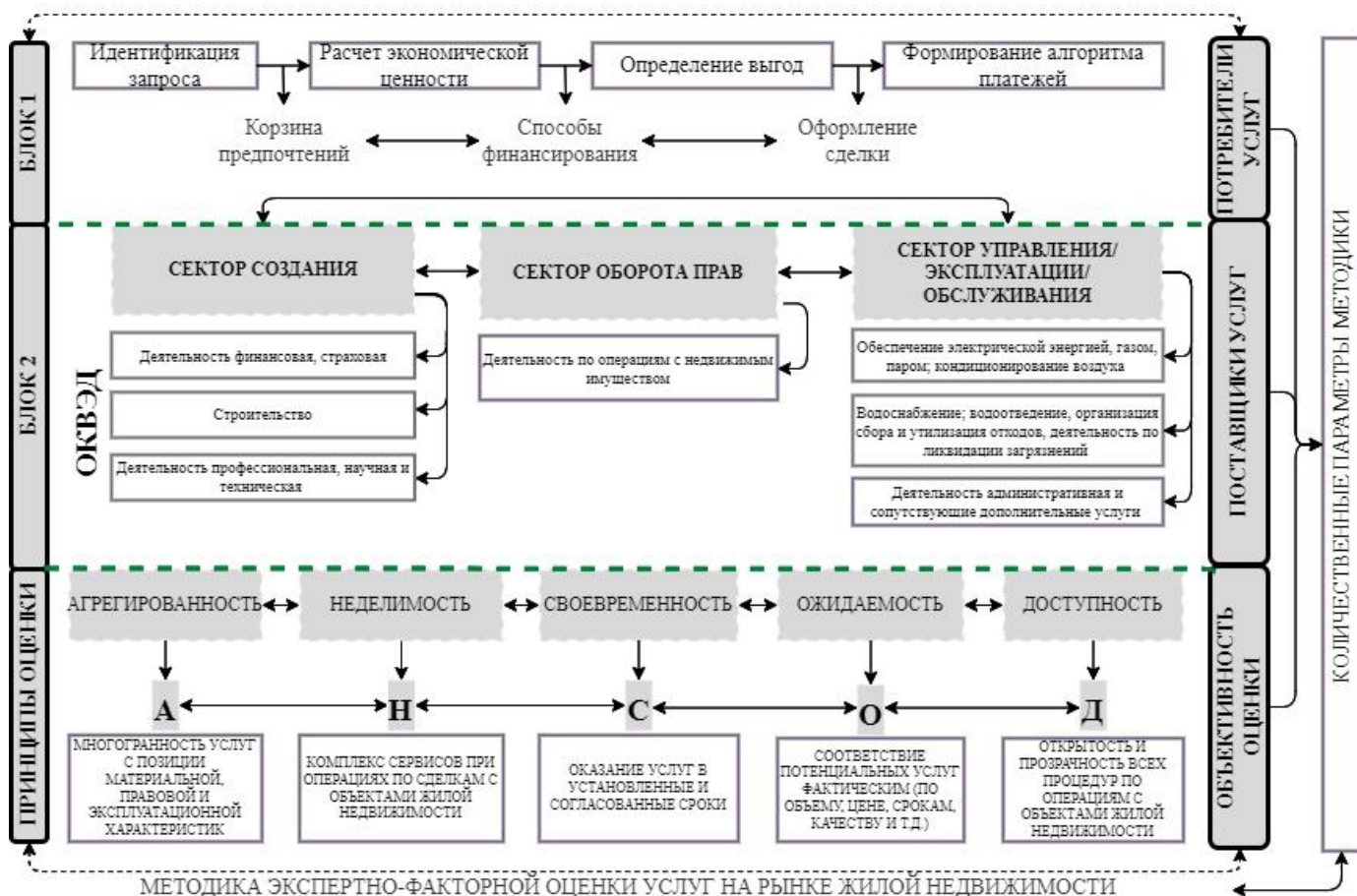


Рисунок 5 – Методика экспертно-факторной оценки услуг на РЖН

Вторичный блок методики включает секторальный охват по видам экономической деятельности поставщиков услуг на РЖН, что в комплексе позволяет оценить удельный вес видов деятельности профессиональных акторов РЖН в региональном разрезе и на уровне национальной экономики, в целом.

Определено, что максимальное удовлетворение конечного потребителя посредством наращивания потребительской ценности услуг на РЖН является ключевой задачей, решение которой может быть обеспечено совместной деятельностью профессиональных акторов, объединённых в систему взаимодополняющих и созависимых процедур и процессов, стремящихся к кооперации, с целью расширения взаимосвязей для удержания клиента внутри экосистемы на РЖН.

5. Выявлена и научно обоснована гибридизация операций и процессов формирования потребительской ценности в результате устойчивого взаимодействия акторов экосистемы. Разработана гибридная модель результативности взаимодействия поставщиков услуг на основе выделения предшествующих и компетентностных факторов, сведённых в результирующий показатель эффекта валентности.

Социально-экономические отношения на РЖН строятся на синергетическом эффекте от взаимодействия акторов под влиянием цифровой трансформации, что повлекло за собой появление категории цифровых привычек клиентов нарастающим итогом. Секторальное взаимодействие профессиональных акторов активно сопровождается внедрением инновационных и цифровых технологий для максимального удовлетворения интересов социальных акторов. В результате услуги на РЖН реализуются посредством цифровых сервисов, обеспечивающих цифровую коммуникацию между поставщиками и потребителями услуг. Цифровые сервисы рассматриваются как комплекс цифровых услуг, реализуемых на протяжении цифрового жизненного цикла ОЖН.

Цифровые сервисы стали частью нашей повседневной жизни, потребитель положительно реагирует на процессы, осуществляемые на цифровых площадках. Количество сделок онлайн в динамике растёт. Клиенты не готовы тратить время на просмотры жилья и деньги на посредников. Теперь это можно делать, не выходя из дома /с работы, напрямую у застройщика при помощи сервисов продвинутой визуализации, онлайн магазинов, мобильных приложений и т.д.

Среди основных компонентов развития услуг на РЖН выделены: внедрение и использование PropTech, сервисы по упрощению взаимодействия акторов, инновационные идеи и решения к полному переходу на экономику замкнутого цикла, инновационные компетенции и др. Перечисленные элементы позволили определить экосистему на РЖН как инновационную среду, на базе которой формируются и обрабатываются цифровые запросы клиентов. Наличие цифровых привычек клиентов стимулирует экосистемы к активному внедрению инновационных решений и пилотных проектов для максимального привлечения и удержания потребителей внутри экосистемы.

Создавая и реализуя цифровые сервисы (товары, услуги, работы) внутри экосистемы, компании совмещают традиционные схемы деятельности с использованием потенциала социальных, мобильных и других цифровых технологий. Введено понятие «гибридизации», которое отражает изменение

совокупности операций и процессов под воздействием цифровой трансформации при частичном сохранении стандартных методов ведения деятельности. Гибридная бизнес-модель совмещает форматы взаимодействия акторов. При сохранении стандартных требований к операциям с ОЖН происходит их цифровой охват, что позволяет заключать пакетные сделки и сокращать срок их совершения.

Гибридная модель результативности взаимодействия поставщиков услуг экосистемы на РЖН (рисунок 6) построена с учётом результативного показателя эффекта валентности, который является входным параметром методики экспертно-факторной оценки потребительской ценности услуг на РЖН. Эффект валентности рассматривается как мультипликативный показатель и показывает ёмкость экосистемы на РЖН с учётом использования цифровых сервисов и инновационных решений.

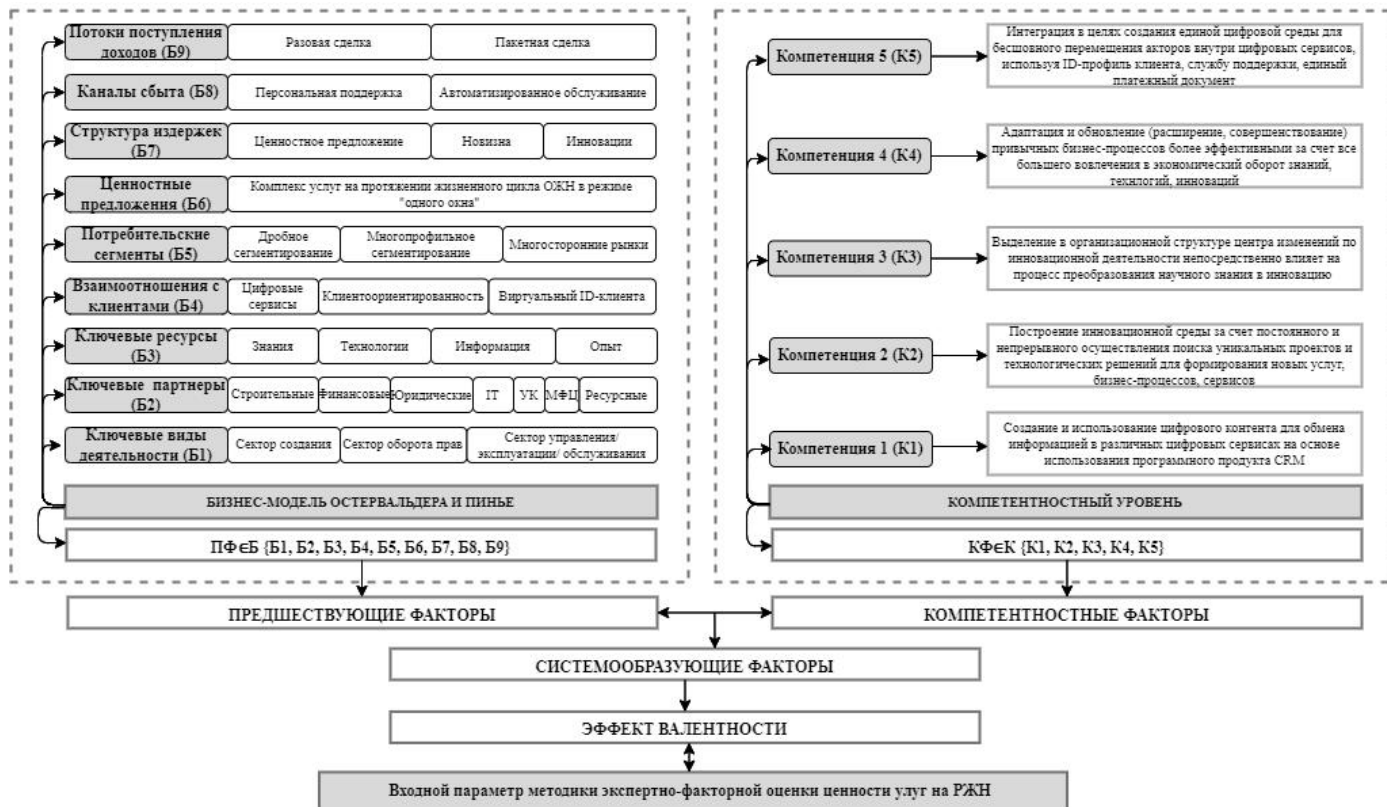


Рисунок 6 – Гибридная модель результативности взаимодействия поставщиков услуг экосистемы на РЖН с расчётом эффекта валентности

Модель включает две группы системообразующих факторов (предшествующих и компетентностных), и при отсутствии хотя бы одного, эффект валентности будет равен нулю. Первая группа факторов – Предшествующие (ПФ) сгруппированы по бизнес-модели Остервальдера и Пинье. Применение указанной бизнес-модели позволило рассмотреть девять ключевых блоков по основным элементам эффективного построения бизнес-процессов на РЖН внутри экосистемы. Предшествующие факторы(1) отвечают за

формирование потребительской ценности при анализе потенциальной монетизации по показателю корзины предпочтений; (2) отражают цепочку создания ценности при анализе формируемых бизнес-моделей, бизнес-процессов, а также зон ответственности исполнителей при реализации цифровых сервисов.

Вторая группа факторов – Компетентностные (КФ) рассматриваются с позиции минимально необходимого уровня знаний, владений и навыков использования информационно-телекоммуникационных технологий поставщиками услуг экосистемы. Их способность выполнять конкретные задачи и добиваться результатов напрямую влияют на эффективность экосистемы, в целом, в условиях цифровизации и инновационного развития. Компетентностные факторы представлены пятью ключевыми компетенциями и отвечают за набор необходимого уровня компетенций у поставщиков услуг (профессиональных акторов).

В модели отражено множество зависимых (объясняемых) переменных, которые оказывают влияние на формирование и динамичное развитие экосистемы на РЖН. Эти зависимости рассматриваются как элемент множества факторных единиц и представляют собой выражения:

(1) $ПФ \in Б \{Б1, Б2, Б3, Б4, Б5, Б6, Б7, Б8, Б9\}$,

(2) $КФ \in К \{К1, К2, К3, К4, К5\}$.

Гибридная модель результативности позволяет учитывать взаимодействия как в режиме офлайн, так и в режиме онлайн, что отражает совмещение традиционных схем ведения профессиональной деятельности на РЖН в границах экосистемы с использованием цифровых и инновационных технологий.

6. Выделены ключевые бизнес-модели развития услуг на РЖН в процессе его эволюции, их отличительные черты и особенности формирования, что позволило раскрыть спектр вертикальных и горизонтальных связей акторов внутри экосистемы. Определены классификационные признаки профессиональных акторов, исходя из уровня их заинтересованности, вовлеченности в полный цикл и степени их инновационного развития. Определены и охарактеризованы факторы формирования устойчивого секторального взаимодействия между акторами экосистемы в условиях цифровой трансформации, дополняющие гибридную модель результативности.

Эволюция услуг на РЖН берет своё начало со времён приватизации. Анализ полноты и глубины изменений, произошедших за период, путём методического обобщения динамики и совокупности процессов, соответствующих определённым этапам развития, позволил выделить четыре ключевых периода, каждому из которых отвечают отличительные характеристики и особенности (рисунок 7).

Первый этап являлся началом процесса становления бизнес-отношений в сфере услуг, который сопровождался высоким ростом криминализации по операциям с ОЖН. Введение государством налога на аукционы в размере 10% от стартовой цены недвижимого актива способствовало активному росту количества

агентств недвижимости, а также частных посредников, оказывающих услуги по операциям с ОЖН. Небольшие фирмы этого периода создаются стихийно, не имеют чётко разработанной стратегии, нацелены на мгновенный финансовый результат от проведённой сделки с ОЖН.

Второй этап охарактеризован как депрессивная стабилизация бизнес-процессов, отличительной особенностью которых выступает активизация роли государства в желании выстроить прозрачные отношения между клиентами и профессиональными акторами. В бизнес-процессы вступает государство через механизм лицензирования и обязательного страхования профессиональной ответственности профессиональных акторов РЖН. Многие компании этого периода занимаются повышением квалификации своего персонала, выращая узкопрофильных специалистов по сегментам РЖН, по юридическим аспектам сделок, по продвижению узнаваемости и привлекательности своего бренда и т.д., тем самым экономя как ресурсы, так время на подготовку и проведение сделки.

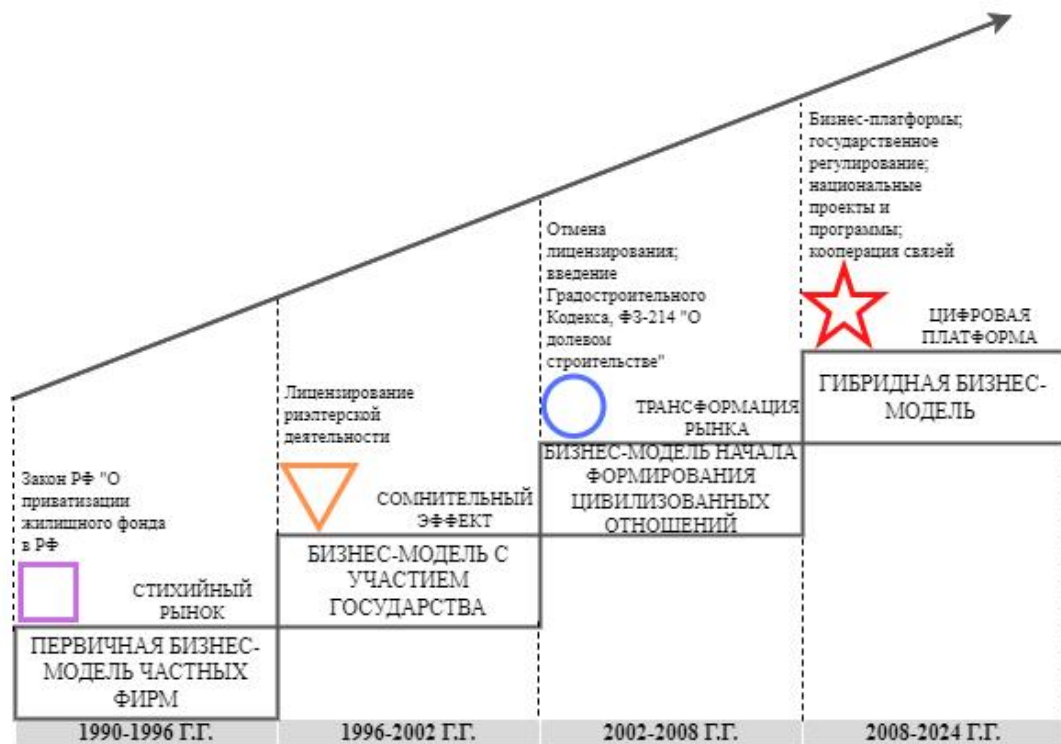


Рисунок 7 – Эволюция развития услуг на РЖН

Третий этап раскрыт с позиции оценки целевых установок бизнеса, которые определяются в соответствии с разработанной стратегией. Многие компании объединяются в интеграционные союзы для усиления доли рынка и максимизации прибыли. Отмена лицензирования способствует активному росту количества саморегулируемых объединений. Средние и крупные компании на РЖН активно сотрудничают с такими организациями для повышения имиджа и расширения возможностей своего бизнеса. Бизнес-модель обрывает вертикальными и горизонтальными связями и представляет собой переходный вариант от примитивной к цивилизованной форме. Персонал компаний подбирается в соответствии с необходимыми знаниями и навыками для реализации

стратегических решений, направленных на перспективное динамичное развитие компаний.

Четвёртый этап охарактеризован углублением секторальных связей среди акторов РЖН, что постепенно меняет ракурс взаимоотношений от конкуренции к кооперации. Бизнес-модель определена как гибридная форма. Процесс гибридизации длится до настоящего времени. Выявлен запрос на соответствующий уровень квалифицированных сотрудников компаний, так как расширенные бизнес-процессы требуют наличия большого количества компетенций в области управления объёмными потоками информации и знаний. Определена ключевая задача функционирования бизнес-модели при использовании экосистемного подхода – формирование потребительской ценности. Экосистема охарактеризована как среда, в которой происходит замена привычных шаблонов взаимодействия акторов цифровыми. Современная бизнес-модель учитывает интересы ключевых акторов РЖН, позволяющая определить понимание сетевого эффекта, суть которого заключается в создании единого уникального предложения посредством расширения связей акторов внутри экосистемы.

Выявленные ключевые особенности эволюционного развития услуг на РЖН с применением матричного подхода позволили раскрыть дифференциацию оказываемых услуг в рамках секторального деления в разрезе жизненного цикла ОЖН и глубину целевых установок для профессиональных акторов каждого периода (рисунок 8).

ЦЕЛЬ/ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ	ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ	ИМИДЖ	КОМАНДА	РАСШИРЕНИЕ СВЯЗЕЙ	ЦЕПОЧКА СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ
СЕКТОР СОЗДАНИЯ	 	 	 	 	 	
СЕКТОР ОБОРОТА ПРАВ	   	   	   	 	 	
СЕКТОР УПРАВЛЕНИЯ/ ЭКСПЛУАТАЦИИ	 	 	 	 	 	

Рисунок 8 – Матричный подход к эволюции развития услуг на РЖН

Первый вектор (вертикаль) представлен ключевыми секторами РЖН, формирующими отношения на РЖН; второй вектор (горизонталь) отражает целевые установки профессиональных акторов, соответствующих каждому этапу эволюции сферы услуг. На рисунке 9 знак «фиолетовый квадрат» находится только в одной ячейке на уровне сектора оборота прав, что соответствует первому этапу. В данный период начинают осуществлять свою деятельность риэлтерские фирмы, стимулом которых является только вознаграждение за проведённые сделки. Знак «оранжевый треугольник» соответствует второму этапу и находится в трёх ячейках, что характеризуется функционированием только сектора оборота прав, без тесного сотрудничества с акторами других секторов, в целях получения вознаграждения, с учётом общественного мнения, для продвижения имиджа. Знак

«голубой круг» находится почти во всех ячейках, это означает, что данному периоду (третий этап) присущи взаимосвязи в трёх секторах по следующим интересам: вознаграждение, общественное мнение, имидж, команда, расширение связей. Знак «красная звезда» имеет каждая ячейка, это означает, что в цепочке создания ценности, которая соответствует гибридной бизнес-модели (этап 4), взаимодействие акторов осуществляется в трёх секторах, целями которых выступают все перечисленные элементы из предыдущих этапов.

Применение матричного подхода позволило систематизировать детерминанты экономических, социальных и технических переменных, с учётом активного внедрения регуляторного инструмента со стороны государства, которое выступает ключевым звеном в цепочке создания ценности на РЖН, при условии тесного и устойчивого взаимодействия разноуровневых акторов, объединённых в экосистему (рисунок 9).

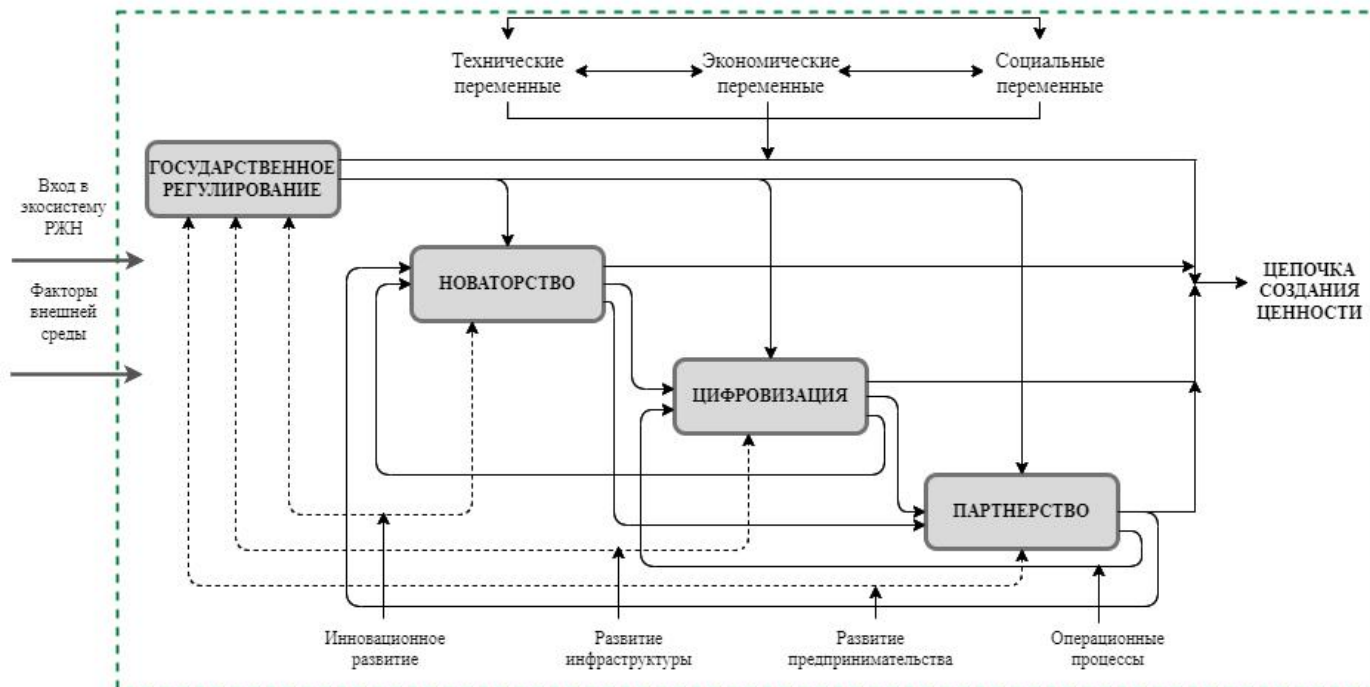


Рисунок 9 – Детерминанты формирования устойчивых связей внутри экосистемы на РЖН

Детерминанты формирования устойчивых взаимосвязей между профессиональными акторами непосредственно влияют на формирование спроса и предложения на РЖН. Представленная система непрерывной цепочки прямых вертикальных и горизонтальных открытых связей с позиции интересов акторов позволила определить схему совокупных связей, которые формируются с учётом технических, экономических и социальных переменных, а также на основе развития инфраструктуры, предпринимательства, инновационных технологий, которые в совокупности своей выступают ключевыми детерминантами развития. Операционные процессы между профессиональными акторами экосистемы

выстроены на основе механизма тесного взаимодействия по ключевым блокам бизнес-модели таким как: государство, новаторство, цифровизация, партнёрство.

Применение экосистемного подхода к формированию и развитию взаимосвязей акторов на РЖН позволило особым образом выделить государство, выступающее гарантом и регулятором осуществления бизнес-процессов, с одной стороны, поддерживая спрос населения на ОЖН, с другой, регулируя деятельность коммерческих структур во избежание мошеннических схем, ценового сговора и др., то есть способствуя прозрачному формированию и реализации ценностного предложения на РЖН.

Детерминанты рассмотрены как дополнение гибридной модели результативности и представлены как система связей и бизнес-процессов, в которой отражены государственные интересы, цели и принципы формирования кооперационных связей коммерческих структур, направленных на удовлетворение запросов потребителей. В данном контексте запрос на цифровые привычки способствует формированию цепочки создания ценности и выступает ключевой целью формирования и развития экосистемы на РЖН.

С учётом применяемых межгосударственных стандартов ГОСТ ISO 9000-2011, ГОСТ Р ИСО 37101-2018 определены особые классификационные признаки, применение которых позволило провести градацию разноуровневых профессиональных акторов на РЖН на современном этапе цифрового и инновационного развития, ведущего к цивилизационному формату реализации услуг на РЖН (рисунок 10).

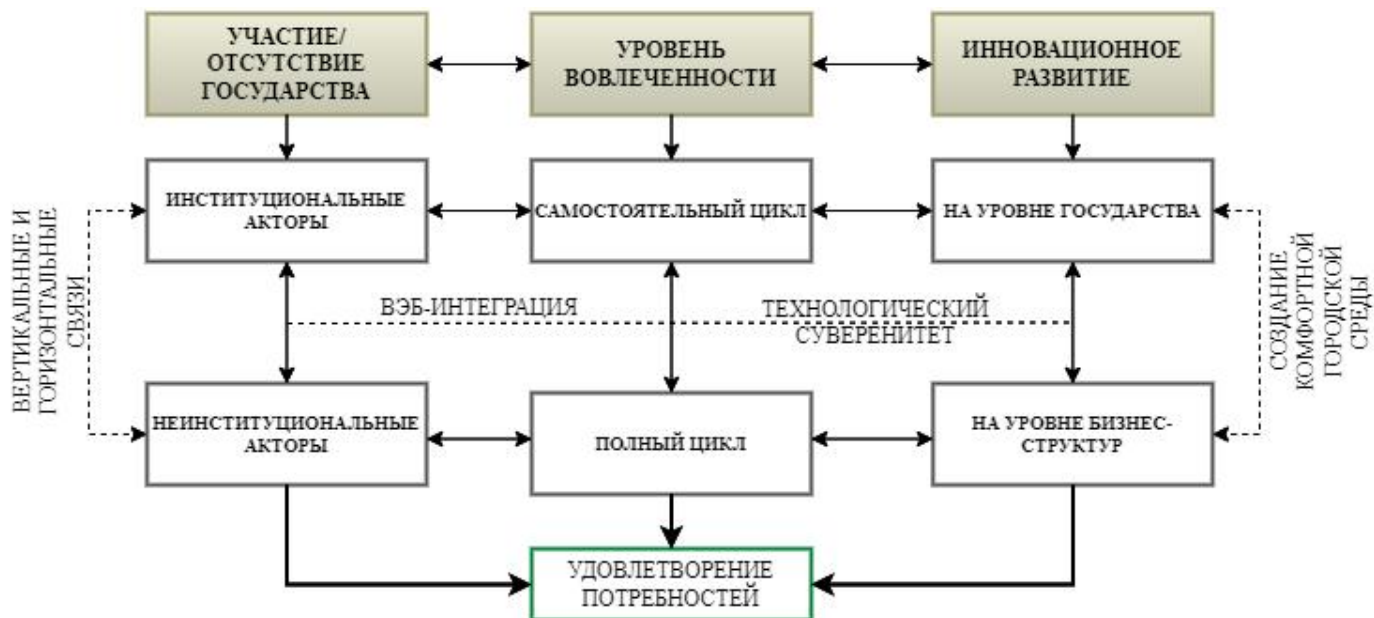


Рисунок 10 – Классификационные признаки профессиональных акторов на РЖН

Раскрыто разделение поставщиков услуг по степени вовлеченности в цикл формирования/реализации услуг, начиная от момента оформления разрешительной и правоустанавливающей документации на ОЖН, его проектирования, финансирования и, заканчивая услугами по оплате жилищно-

коммунальных платежей и обслуживанию ОЖН. Услуги, предоставляемые институциональными акторами, являются обязательными при согласовании различных операций с ОЖН, без которых построить/ оформить права на него невозможно. Перечень подобных услуг формирует самостоятельный цикл в цепочке создания ценности. Неинституциональные акторы оказывают услуги, которые выступают отдельными компонентами формирования ценности на РЖН. Указанные услуги не являются обязательным, однако они формируют полный цикл, так как предоставляются в трёх секторах рынка и охватывают полный жизненный цикл ОЖН.

Выделение по признаку инновационного развития относится как к институциональным (формирование цифровой платформы электронного межведомственного документооборота, позволяющей поставщикам и потребителям услуг на РЖН обмениваться электронными документами в режиме одного окна), так и к неинституциональным (жилищные комплексы, с использованием инновационных технологий и материалов, имеющие обособленную инфраструктуру и транспортную доступность, то есть охватывающие полный перечень потребительских запросов на комфортное, доступное и экологически чистое жилье, отвечающее современным стандартам) акторам. В результате применения классификации определена необходимость и способность профессиональных акторов успешно функционировать в экосистеме на РЖН.

Группировка разноуровневого субъектного состава в соответствии с классификационными признаками, с одной стороны, позволяет эффективно управлять процессами, происходящими между ними внутри экосистемы РЖН, исключая некачественное оказание услуг. С другой стороны, чёткое понимание своего функционала, уровня профессиональных компетенций, степени ответственности за исполнение работ выступают гарантами оказания совокупности безопасных, качественных и доступных услуг. При использовании предложенной группировки профессионального взаимодействия акторов достигается интегрированный эффект на трёх уровнях: государства, бизнеса и населения.

7. Составлена группировка рисков цифрового взаимодействия ключевых акторов экосистемы и разработан модульный шаблон управления рисками, позволяющий реализовать точечное воздействие на нуждающиеся в корректировке/ нивелировании проблемные зоны экосистемы.

Экономическое и правовое пространство РЖН постепенно трансформируется под влиянием цифровизации и использования информационных технологий. Меняется формат гражданского оборота с ОЖН и схемы взаимодействия акторов по проведению и оформлению сделок с ОЖН, тем самым изменяя траекторию мошеннических действий в сторону преступных схем на цифровых платформах. Возникающие при этом риски напрямую связаны с базовыми условиями взаимодействия государства, бизнеса и населения, однако

имеют некоторые особенности, сопряжённые с цифровыми решениями и технологическими возможностями на РЖН.

Риски по основным направлениям взаимодействия акторов и операциям между ними рассмотрены в Стратегии развития жилищной сферы РФ на период до 2025 года. Классификация рисков, представленная Министерством строительства Российской Федерации, которое выступает разработчиком Стратегии, предусмотрена по ключевым направлениям: макроэкономические, градостроительные, законодательные, управленческие, риски привлечения финансирования, риски технологической перестройки, риски баланса спроса и предложения на РЖН. Каждая группа рисков имеет оценку по степени управляемости по трём показателям: неуправляемый риск, частично управляемый и управляемый.

Риски на РЖН в условиях цифровой трансформации в секторальном охвате могут распространяться на следующие отношения:

- сектор создания – между кредитными организациями, инвесторами, проектировщиками, застройщиками, страховщиками и населением;
- сектор оборота прав – между агентствами недвижимости и государственными органами регистрации прав (посредники), продавцами (арендодателями) и покупателями (арендаторами).
- сектор управления/ эксплуатации/ обслуживания – между владельцами ОЖН, управляющими компаниями (ТСЖ), ресурсоснабжающими организациями.

С учётом рассмотренной классификации и цифрового цикла ОЖН, составлена группировка рисков цифрового взаимодействия ключевых акторов экосистемы. Выявлены три вида рисков: (1) системный, отражающий государственный уровень институциональных акторов; (2) операционный, отражающий межсекторальный уровень неинституциональных акторов, (3) персональный, отражающий личностный уровень социальных акторов (рисунок 11).

Анализ рисков на государственном уровне, проведённый в области управления земельно-имущественными отношениями, позволил выделить основные системные риски, связанные с: ведомственной разобщённостью государственных структур по факту информационных данных о недвижимых объектах; несоответствием баз данных; отсутствием единой геоплатформы и несоответствием системы кадастрового учёта. Органы исполнительной власти на текущий момент не имеют единого шаблона в подходах оценки и учёта недвижимого имущества, и как следствие, появляется несогласованность соответствующих данных в ведомственных и региональных базах и реестрах.

Своевременное управление системными рисками позволит повысить предпринимательский климат на РЖН и привлечь потенциальных инвесторов для развития территорий, а также увеличить информационную доступность и достоверность в отношении земельно-имущественных отношений, что положительным образом повлияет на расширение вертикальных и

горизонтальных связей экосистемы на РЖН, тем самым способствуя достижению задач национального проекта «Жилье и городская среда».

Анализ рисков на межсекторальном и личностном уровнях позволил выявить совокупность рисков, среди которых: риск веб-трекинга; риск недополучения обменной информации о деятельности и предпочтениях потребителя; риск некорректного сопоставления данных о клиенте, взятых из различных источников информации; несанкционированная передача данных о клиенте; навязывание услуг клиенту и др. Одним из элементов влияния на поведение клиента с обоюдно выгодой для него и для компании является формирование идеального ID клиента, которое нацелено на создание персонального уникального товарного предложения.

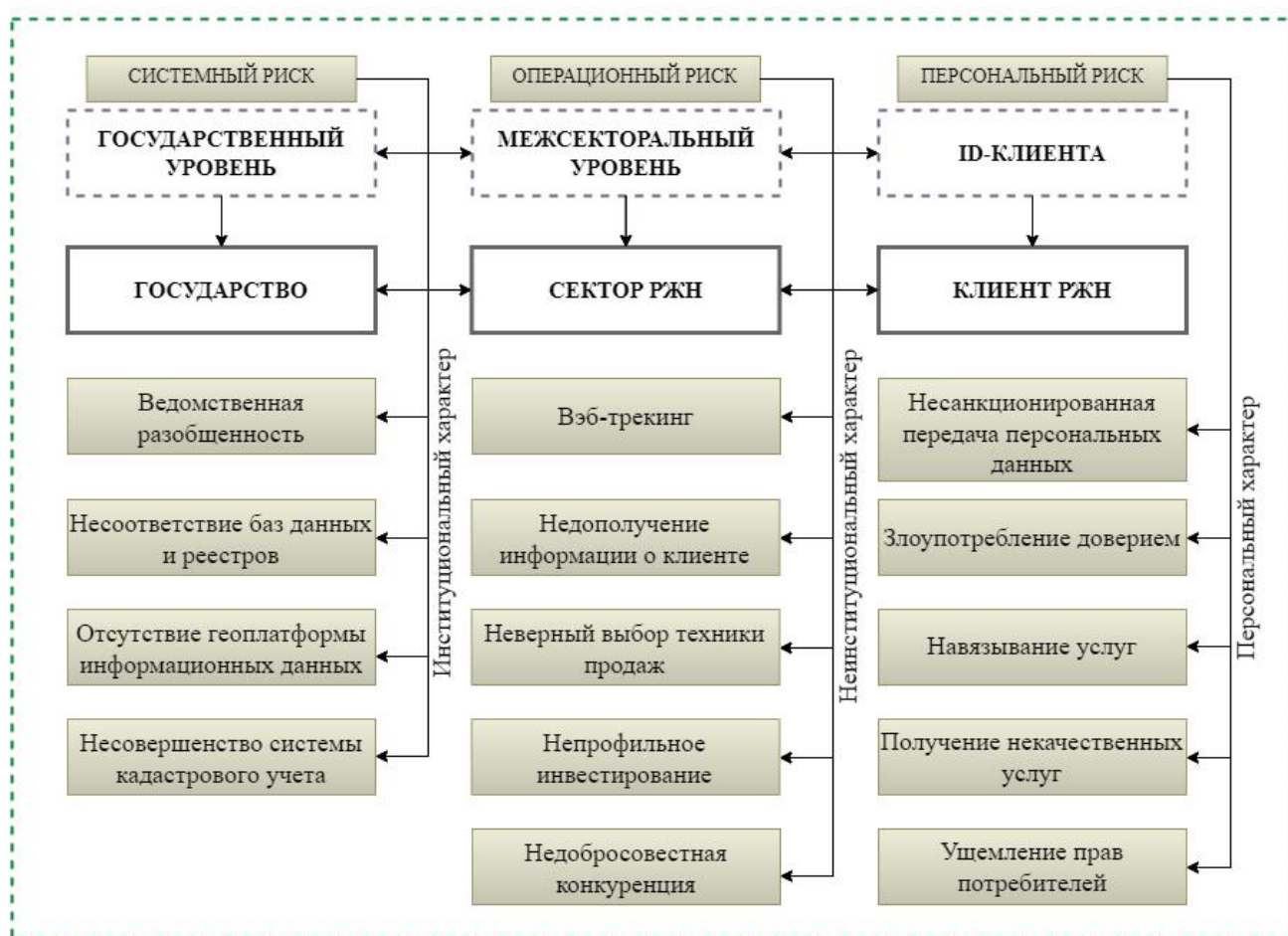


Рисунок 11 – Группы рисков на РЖН в границах экосистемы

Выделение ключевой роли государства как регулятора и мотиватора добросовестных бизнес-отношений послужило начальным звеном формирования национальной культуры по управлению рисками цифрового взаимодействия акторов. Формирование безопасной цифровой информационной среды необходимо для осуществления условий учёта и преодоления рисков в цифровом пространстве.

На основании представленной группировки рисков разработан модульный шаблон управления рисками цифрового взаимодействия акторов, с учётом

точечного воздействия на владельца риска при сохранении целостности системы (рисунок 12).

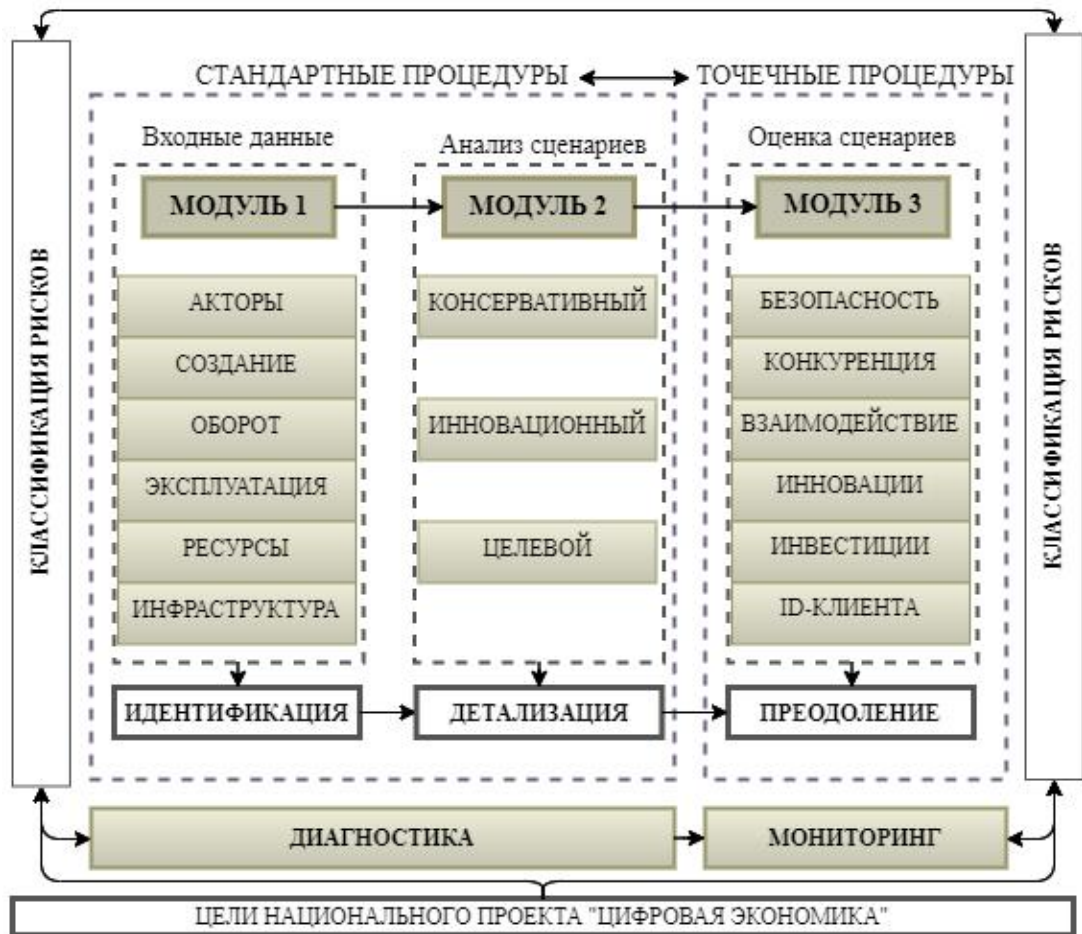


Рисунок 12 –Модульный шаблон управления рисками на РЖН в границах экосистемы

Суть шаблона заключается в том, что в рамках первого модуля осуществляется выбор структурного компонента экосистемы, в рамках второго – детализируется оценка факторов в зависимости от сценария развития, в рамках третьего – риск корректируется в соответствии с выбранной областью по стандартной классификации, после чего осуществляются процедуры по его профилактике и преодолению.

Модульность в управлении рисков представлена как ключевое звено, которое соответствует экосистемному подходу. В качестве отличительных критериев в модульном шаблоне предложен принцип, в котором все существующие риски представлены в виде единой системы, однако разделены на независимые друг от друга категории, что позволяет выделять владельцев рисков, которые в свою очередь, могут предпринимать шаги по преодолению рисков, не затрагивая интересы других акторов экосистемы.

8. Разработана клиент-сервисная модель региональной экосистемы на РЖН, позволяющая объединить интересы акторов и принимать адаптационные решения, обеспечивающие устойчивость бизнес-процессов. Модель построена на основе оценки сценариев развития услуг на региональном РЖН, которые включают четыре группы факторов влияния и выступают критериями формирования уровня капитализации региона.

Республика Крым и город федерального значения Севастополь активно вовлечены в социально-экономическое пространство РФ путём интеграции межотраслевых процессов. Эти процессы выстраиваются с учётом следующих специфических региональных особенностей: (1) стратегическое положение региона на южной границе РФ; (2) ключевое значение региона в выстраивании транспортно-логистического транзита; (3) ограниченность региона в собственной сырьевой базе и его зависимость от внешних источников (сырьё, топливо, вода); (4) реципиентная структура региона (дотационный регион) и стимулирование его развития за счёт средств федерального бюджета; (5) преобладание адаптационных процессов региона в целях интеграции в конкурирующую материковую среду.

Санкционные ограничения, применяемые в отношении субъектов экономической деятельности на территории Крымского полуострова, оказывают влияние на экономическую безопасность региона. В целях стабилизации экономики региона на государственном уровне создаются стимулирующие условия для регионального устойчивого экономического роста, при этом, сам регион (субъект) на региональном (территориальном) уровне определяет конкретные направления развития (стратегию), тем самым формируя конкурентоспособность региона. Такие целевые программы, в том числе, направлены на обеспечение жилищных условий населения с учётом аккумулирования возможностей региона.

Конкурентоспособность региона строится на инвестиционной привлекательности и устойчивом функционировании региональных рынков (товаров, услуг, труда, капитала, инвестиций, инноваций, знаний и др.). Региональный РЖН включает в себя перечисленные рынки, которые развиваются параллельно и рассматриваются как смежные.

Таким образом, оборот регионального РЖН зависит от взаимодействия как секторальных акторов РЖН, так и акторов смежных рынков, а их устойчивое развитие формирует экономический потенциал региона. Так, институциональные акторы формируют условия и регулируют кооперацию бизнес-единиц с учётом государственных стандартов и правил, неинституциональные – максимизируют собственную прибыль, влияя на конкурентную среду региона с учётом спроса и предложения, социальные – формируют спрос на РЖН путём взаимодействия с профессиональными акторами. Текущее состояние уровня конкурентного потенциала региона напрямую зависит от степени адаптации власти, бизнеса и населения в сложившихся реалиях глобальных изменений (рисунок 13).

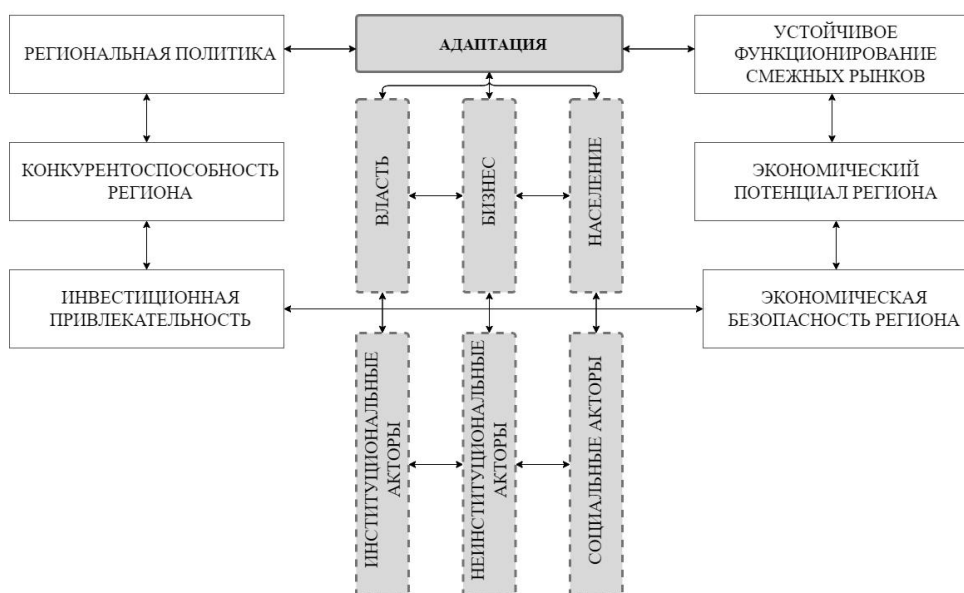


Рисунок 13 – Адаптация связей на РЖН в условиях меняющейся среды

Адаптация связей между акторами необходима для построения системы взаимодействия с высоким уровнем эффективности в условиях санкционных режимов и недружественных действий со стороны соседних государств. Ключевым положением процесса адаптации является совокупность последовательных процедур по формированию такой среды, в которой формируются кооперационные связи акторов, направленные на удовлетворение интересов каждого. Адаптация как процесс приспособления, ориентирована на экономический рост.

Суть адаптации сводится к обновлению (расширению, совершенствованию) привычных бизнес-процессов более эффективными за счёт всё большего вовлечения в экономический оборот акторов, ресурсов, инноваций, знаний, что обозначено как инфраструктурное секторальное взаимодействие (рисунок 14).

Это взаимодействие выстраивается с учётом региональных особенностей, представляющих собой совокупность ресурсов, возможностей и средств, при помощи которых достигается экономический и социальный эффекты в рамках региона в условиях административно-законодательной, кредитно-финансовой, организационно-технической и территориально-отраслевой поддержки.

Перечисленные составляющие формируют экономическую безопасность региона, под которой понимается устойчивое развитие региона с учётом национальных интересов при оптимальном использовании регионального ресурсного потенциала.

Экономическая безопасность региона нацелена на достижение показателя региональной самодостаточности, который выражается в реализации внутренней региональной политики и заключается в деятельности органов местной власти по обеспечению инфраструктурного развития.

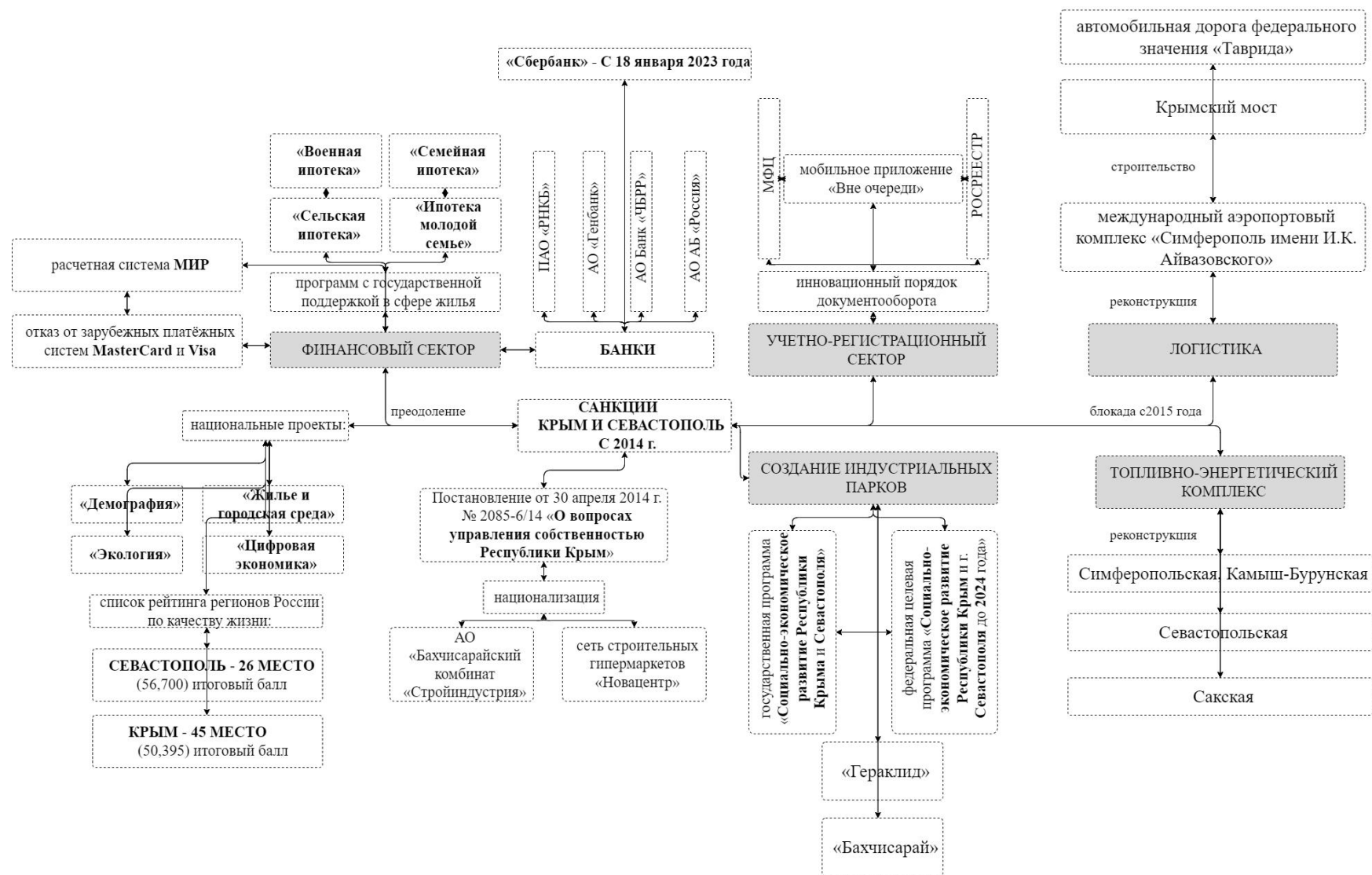


Рисунок 14 – Инфраструктурное секторальное взаимодействие в границах региональной экосистемы на РЖН в условиях санкций

Среди основных мер по обеспечению экономической безопасности региона выделены:

(1) реализация льготной ипотеки и программ с государственной поддержкой «Сельская ипотека», «Ипотека молодой семье», «Семейная ипотека» и «Военная ипотека»;

(2) расширение количества кредитно-финансовых структур за счёт крупных «материковых» банков;

(3) внедрение к использованию отечественной системы МИР;

(4) переориентация производственно-строительных мощностей за счёт национализации имущественных комплексов;

(5) модификация учетно-регистрационного сектора посредством введения нового порядка документооборота и электронных баз через защищённые каналы связи;

(6) улучшение промышленной инфраструктуры и привлечения инвестиций за счёт создания индустриальных парков;

(7) стабилизация энергосистемы региона путём реконструкции современных ТЭЦ (Симферопольской, Камыш-Бурунской, Севастопольской, Сакской);

(8) обеспечение транспортно-логистической системы региона путём реконструкции строительства магистральных комплексов «Таврида», Керченский мост, аэропорт «Симферополь имени И.К. Айвазовского».

Благодаря осуществляемым мерам Республика Крым на текущий период занимает 45-е, а Севастополь – 26-е место в рейтинге регионов по качеству жизни.

В результате глубокого анализа текущей ситуации на региональном РЖН разработаны три сценария его развития: консервативный, инновационный и целевой. При консервативном варианте развития, в секторе создания прогнозируется снижение объёмов строительства ОЖН, что противоречит государственным целевым задачам. Инновационный сценарий включает в себя набор обязательных шагов, предполагающих разработку и применение инноваций во всех секторах РЖН, что будет способствовать активизации покупательской способности, инвестиционной активности и снижению издержек, и благоприятно отразится на ключевых показателях РЖН. Целевой сценарий развития основывается на прямой государственной поддержке, где целевыми индикаторами выступают: улучшение качества жилья и повышение комфорта городской среды; устойчивое и сбалансированное развитие территорий; повышение доступности жилья за счёт развития рынка ипотечного кредитования; внедрение стандартов комплексного развития территорий и др.

На основании изложенного выделены факторы (4 группы), включающие существующие инструменты (Ф1) государственной и (Ф2) региональной политик, (Ф3) уровень ресурсного потенциала, ориентированный на формирование спроса и предложения и (Ф4) инструменты формирования цифрового цикла услуг на РЖН (рисунок 15).

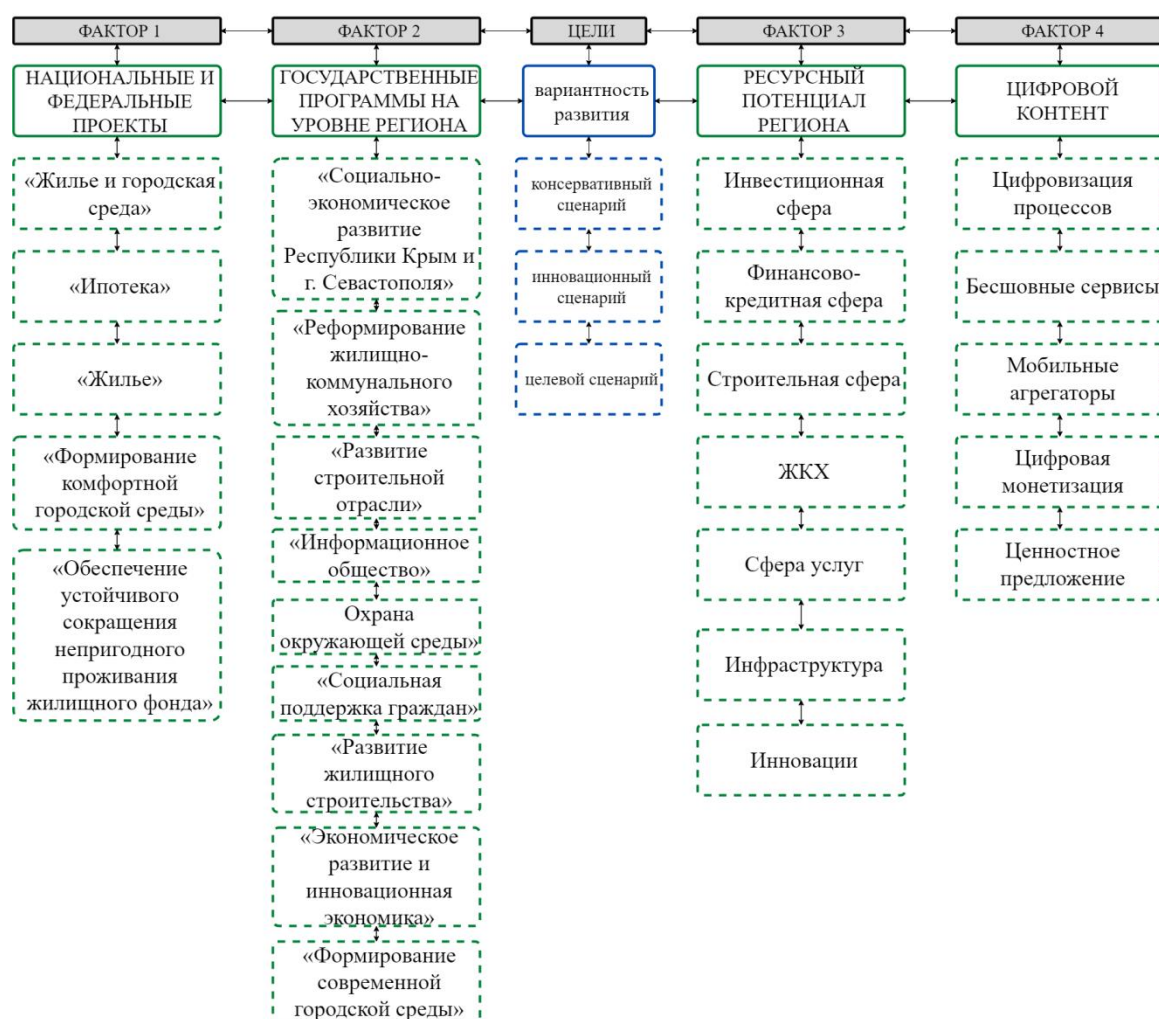


Рисунок 15 – Факторы развития услуг на региональном РЖН

На основе анализа сценариев развития услуг на региональном РЖН разработана клиент-сервисная модель ключевых вертикальных и горизонтальных связей региональной экосистемы, включающей основные принципы отраслевой консолидации. Модель отражает систему взаимодействия акторов и строится на трёх составляющих компонентах: институциональном, неинституциональном и потребительском (рисунок 16).

Модель строится на формировании/предоставлении цифровых сервисов в границах региональной экосистемы, отражает цифровые взаимосвязи при использовании цифровой платформы, с одной стороны, профессиональных акторов, формирующих предложение и условия его реализации, с другой, социальных акторов, формирующих спрос на сформированные услуги. Все группы акторов взаимодействуют между собой, тем самым влияя на бизнес-процессы и создание потребительской ценности услуг на РЖН в границах региональной экосистемы.

Основные бизнес-процессы между акторами выстроены по принципу решения народно-хозяйственной задачи, которая заключается в обеспечении граждан доступным и комфортным жильём.

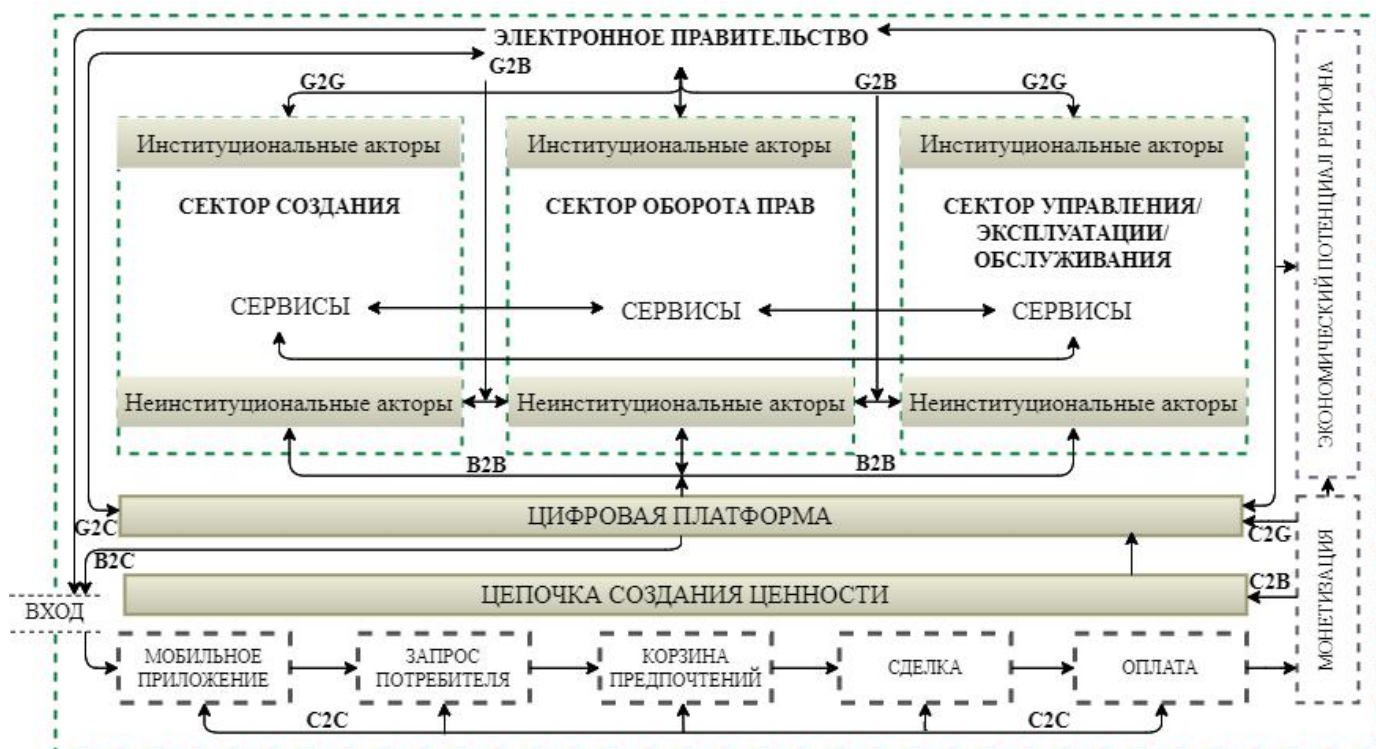


Рисунок 16 – Клиент-сервисная модель вертикальных и горизонтальных связей в границах региональной экосистемы на РЖН

В модели учтены следующие взаимосвязи: C2G; C2B; B2C; B2B; B2G; G2C; G2B; G2G. В результате спектр реализуемых и потребляемых услуг расширяется, активизируя вовлеченность все большего количества акторов в границы экосистемы, тем самым повышая капитализацию региона и увеличивая объем регионального бюджета, соответственно, рост благосостояния региона, что повлечёт за собой наращивание вклада в национальный валовой внутренний продукт.

9. Разработан механизм развития услуг на региональном РЖН внутри экосистемы на основе апробации методики экспертно-факторной оценки услуг. Оценка результатов обработана с использованием метода анализа иерархий и кластерного анализа по принципу «ближайшего соседа».

Цифровая трансформация регионального РЖН, активное освоение и внедрение инноваций и технологий в бизнес-процессы по формированию и развитию сервисных услуг на РЖН способствуют активной персонализации реализуемых сервисов с учётом изменения требований к ним со стороны потребителя услуг.

Экосистемный подход позволяет рассматривать данное направление как управление ценностью, при котором потребительская стоимость сервисных услуг включает ряд характеристик, отражающих качество, стоимость, скорость, удобство их получения в формате одного окна.

Нами рассматривается сервисная услуга как основа формирования экосистемы на РЖН поскольку вертикальные и горизонтальные связи экосистемы

представляют собой многообразие бизнес-моделей, учитывающих ценность каждого клиента и направленных на удовлетворение его цифровых привычек.

Доказано, что в основе самой экосистемы на РЖН лежит принцип клиентоцентричности, следовательно, формируемая и реализуемая сервисная услуга, представляемая посредством цифровых сервисов, позволяет оцифровать клиентский путь с момента его первого контакта с сервисами экосистемы. В этом случае сервисная услуга является первостепенным экономическим фактором, влияющим на формирование бизнес-процессов в границах экосистемы.

Оценка потребительской ценности сервисных услуг проведена на основе апробации методики экспертно-факторной оценки услуг на региональном РЖН. Методика включает анализ показателей, сведённых в два блока.

Анализ *первого блока* проведён в соответствии с оценкой показателя корзины предпочтений, который полностью отражает приоритетность оказываемых услуг и содержит их объективную оценку качества и востребованности, определяя экономическую целесообразность осуществления своей деятельности профессиональными акторами регионального РЖН. Система показателей оценки потребительской ценности услуг сформирована в соответствии с принципами: (А) (Н) (С) (О) (Д)–Агрегированность–Неделимость–Своевременность–Ожидаемость–Доступность.

Совокупность принципов оценки объединена в сводный комплексный агрегированный показатель, где каждому критерию присвоен свой весовой коэффициент, сформированный в соответствии со шкалой важности (1 – менее важно, 10 – наиболее важно) и первостепенности для потребителя.

Объединив критерии оценки, получена формула расчёта сводного комплексного агрегированного показателя корзины предпочтений на РЖН:

$$\Sigma_{\text{эц}} = A_{(1-10)} + H_{(1-10)} + C_{(1-10)} + O_{(1-10)} + D_{(1-10)}$$

Основные сервисные услуги (10 ед.), формирующие корзину предпочтений на РЖН, представлены на рисунке 17.



Рисунок 17 – Основные сервисные услуги, входящие в «корзину предпочтений» на региональном РЖН в границах экосистемы

Апробация методики экспертно-факторной оценки услуг проведена путём анкетирования со следующими полученными результатами: из десяти предлагаемых сервисных услуг выбраны наиболее востребованные и значимые и распределены в формате возрастания по степени важности.

Перечисленные балльные оценки обобщены и по пятибалльной шкале классифицированы в следующем порядке:

(О) – 5 баллов; (С) – 4 балла; (Д) – 3 балла; (А) – 2 балла; (Н) – 1 балл.

Соподчиненность факторов оценки дополнена показателями:

1. Виды получения услуг сведены к следующим значениям:

Агентство – (А) – 3 балла; Банк – (Б) – 2 балла; Самостоятельно – (С) – 1 балл.

2. Готовность оплаты услуг потребителями сведены к следующим значениям:

Готов платить – (Г); Не готов – (Н); Готов в разумных размерах – (Р).

В результате, наиболее востребованным запросом на РЖН определена услуга на покупку/продажу ОЖН, а по результатам анализа востребованности принципов лидирует «ожидаемость» – соответствие потенциальных и обещаемых услуг фактическим – по качеству, объёму, срокам, цене и т.д. (рисунок 18).

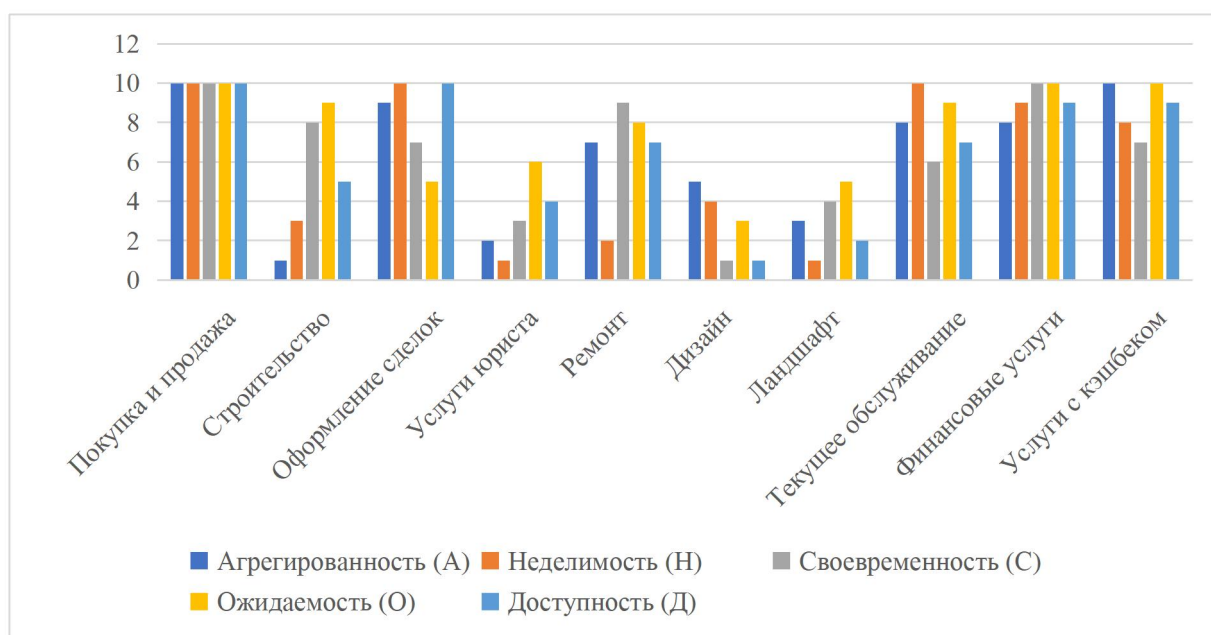


Рисунок 18 – Диаграмма выбора корзины предпочтений

Принцип ожидаемости дополняет процедуру сделки купли-продажи качественными характеристиками, которые в совокупности своей выступают показателями сформированной потребительской ценности оказываемой услуги при использовании экосистемного подхода.

Процедура экономической оценки эффективности взаимодействия акторов экосистемы построена на анализе этапов удовлетворения запросов, исходя из уровня их интеграции и взаимодействия (рисунок 19).

Функционал профессиональных акторов экосистемы формируется на основании максимального охвата цифровых запросов в рамках сопровождения клиентского пути и включает следующие этапы: (1) Идентификация и обработка цифровых запросов клиентов. (2) Выбор сектора РЖН. (3) Формирование корзины предпочтений. (4) Определение условий сделки. (5) Оформление сделки. (6) Формирование алгоритма оплаты.

Второй блок методики отражает элементы взаимодействия по реализации услуг на протяжении всего жизненного цикла ОЖН, при условии выполнения секторами своего функционала. Указанный блок методики содержит аналитический обзор статистических показателей Республики Крым, который позволил выявить значительную долю преобладания (более 35%) реализуемых сервисных услуг на протяжении жизненного цикла ОЖН в валовом региональном продукте по трём секторам: (1) создания, (2) оборота прав, (3) управления/ эксплуатации/ обслуживания.

Анализ результатов экспертно-факторной оценки услуг проведён с использованием математического метода анализа иерархий (далее МАИ) с применением алгоритма иерархического синтеза по оценке следующих критериев:

- отбора услуги (пять компонентов) – (О), (С), (Д), (А), (Н),
- способов её получения (три вида) – (А), (Б), (С),
- вариантов её оплаты (три варианта) – (Н), (Г), (Р), что в сумме составляет 11 критериев отбора (табл. 1).

МАИ позволяет рассматривать сложную социально-экономическую систему РЖН в виде совокупности моделей иерархии, в которых учтена количественная оценка альтернативности набора, получения и оплаты сервисных услуг на РЖН.

Таблица 1 – Матричная модель элементов иерархического уровня по факторам (принципам) отбора

	А	Н	С	О	Д
А	1	1	4	5	3
Н	1	1	4	5	3
С	1/4	1/4	1	5	3
О	1/5	1/5	1/5	1	3
Д	1/3	1/3	1/3	1/3	1

Обработка матриц парных сравнений для критериев оценки показала, что максимальным элементом в матрице со значением 0,412 выступает критерий готовности, который свидетельствует о желании потребителей получать услуги, реализуемые на базе экосистемы, что и является ключевым параметром оценки перспектив развития услуг на региональном РЖН:

$$\begin{pmatrix} 0,4 & 0,476 & 0,333 \\ 0,4 & 0,333 & 0,333 \\ 0,2 & 0,19 & 0,333 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0,476 & 0,333 & 0,571 & 0,591 & 0,538 \\ 0,333 & 0,333 & 0,333 & 0,333 & 0,333 \\ 0,19 & 0,333 & 0,0952 & 0,0753 & 0,128 \end{pmatrix} = \\
 \begin{pmatrix} 0,412178 & 0,402597 & 0,4186096 & 0,4199829 & 0,416332 \\ 0,364559 & 0,354978 & 0,3709906 & 0,3723639 & 0,368713 \\ 0,22174 & 0,240759 & 0,2091716 & 0,2065449 & 0,213494 \end{pmatrix}; \\
 \begin{pmatrix} 0,412178 & 0,402597 & 0,4186096 & 0,4199829 & 0,416332 \\ 0,364559 & 0,354978 & 0,3709906 & 0,3723639 & 0,368713 \\ 0,22174 & 0,240759 & 0,2091716 & 0,2065449 & 0,213494 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0,315 \\ 0,315 \\ 0,214 \\ 0,104 \\ 0,0525 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0,411772231 \\ 0,3641294215 \\ 0,223139012 \end{pmatrix}$$

МАИ позволил обеспечить интеграцию факторных оценок, которые вовлечены в принятие управленческих решений на основе последовательных суждений и альтернативного выбора. Так, РЖН в границах региональной экосистемы при помощи МАИ анализировался как сложная социально-экономическая система с дроблением на последовательные циклы секторальных операций, оказывающих влияние на потребительскую ценность услуг. Совмещение теоретических и практических представлений в отношении бизнес-процессов на РЖН позволили сформировать объективную оценку в отношении востребованности сервисных услуг, предоставляемых населению.

Применён кластерный анализ с применением принципа «ближайшего соседа» как научно-практический инструмент оценки эффективности экономической системы конкретной территории, который позволяет рассматривать структурные взаимозависимости между акторами региональной экосистемы на РЖН в границах смежных рынков, обеспечивающих инфраструктурное взаимодействие.

В качестве классификационных элементов для построения использованы ключевые региональные факторы, выступающие критериями, влияющими на уровень капитализации региона. (рисунок 20).



Рисунок 20 – Двадцать ключевых факторов оценки по региональным индикаторам

Расчёт предполагает присвоение каждому индикатору соответствующей факторной группы весовых переменных в виде последовательной иерархической нумерации (таблица 2).

Таблица 2 – Исходные данные

№ п/п	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
x ₁	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5
x ₂	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

Результаты расчётов показали, что анализируемые индикаторы составили два основных кластера: $S_{(1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)}$, $S_{(11,12,13,14,15,16,17,18,19,20)}$, расстояние между которыми равно $P=1,17$ (таблица 3).

Таблица 3 – Результаты расчётов

№ п/п	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20
1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	0	1,166
11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	1,166	0

Первый кластер объединил инструменты государственной поддержки развития услуг на региональном РЖН (национальные, федеральные и региональные проекты и программы), второй – межсекторальные бизнес-структуры в виде инфраструктурного обеспечения, взаимодействующие в цифровой среде.

Научно-практическая интерпретация полученных результатов позволила выявить их соответствие модели «двойной спирали», отражающей сетевые взаимодействия при функциональной обособленности двух групп акторов: государства (институциональных) и бизнеса (неинституциональных). Расчёты показали, что текущее состояние развития услуг на базе региональной экосистемы

РЖН не обеспечивается должным образом использованием инновационных технологий и решений.

Проведённый кластерный анализ позволил научно обосновать теоретико-методологическую модельную гипотезу на основе применения экосистемного подхода к формированию и развитию экономического сообщества, акторы которого осуществляют разные виды экономической деятельности в рамках как географической близости, так и их удалённости, имеют собственные цели, однако решают совместную задачу, используют общие ресурсы и взаимодействуют друг с другом, образуя замкнутый цикл бизнес-процессов на основе обратных связей (рисунок 21).

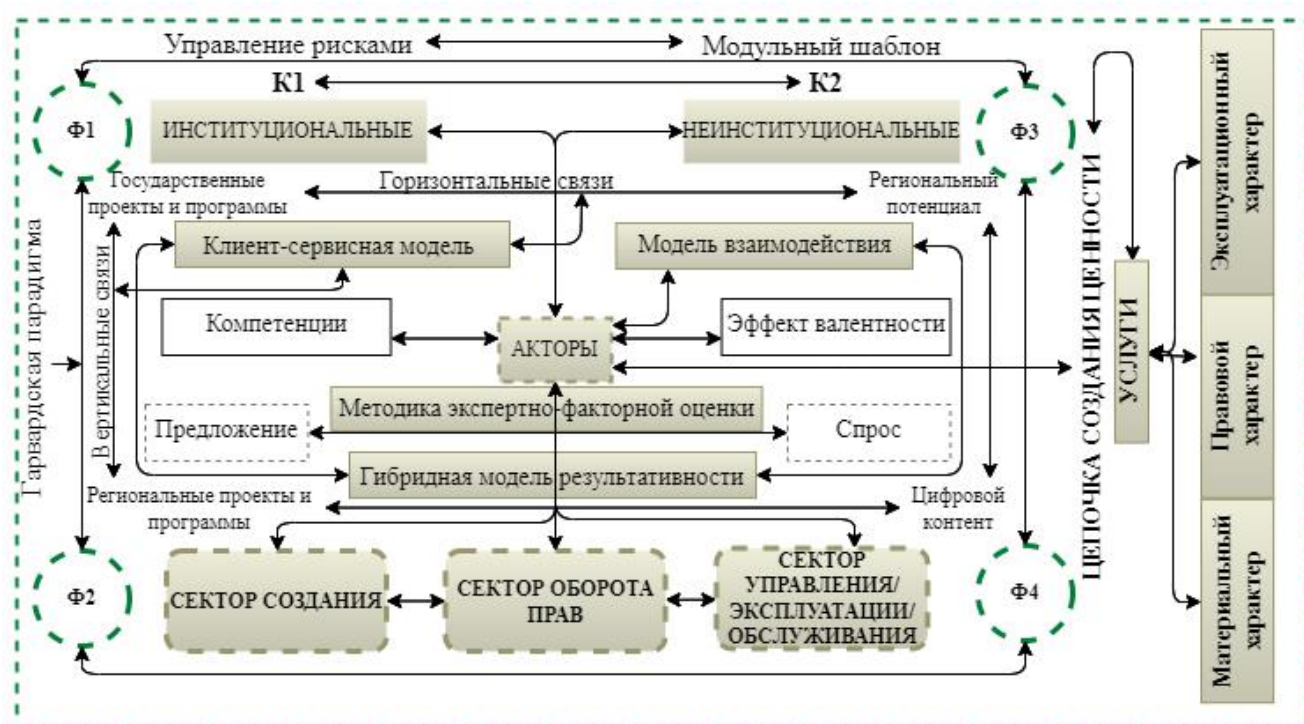


Рисунок 21 – Теоретико-методологическая модельная гипотеза развития услуг на региональном РЖН

Модельная гипотеза объединяет три сектора РЖН и два кластера (K1 и K2), которые учитывают специфику совокупности услуг, их тенденции и потенциал развития; типологизацию связей; детерминанты цифрового взаимодействия; модульность управления рисками; адаптацию процессов региональной экосистемы в клиент-сервисную модель и аналитическое обоснование целесообразности разработки методологических положений, необходимых для устойчивого развития и внедрения в бизнес-процессы на РЖН, формируемые как экосистема.

Модельная гипотеза содействует визуализации доказательной базы происходящих процессов на РЖН на основании методологических предпосылок формирования эффективной экосистемы как эволюционной цифровой формы результативного функционирования региональных кластеров.

Экосистемный подход позволил рассмотреть совокупность причинно-следственных и обратных связей и явлений развития услуг на РЖН, состоящую из инструментов и моделей взаимодействия акторов, результативности их отношений, процессов и операций между ними (рисунок 22).

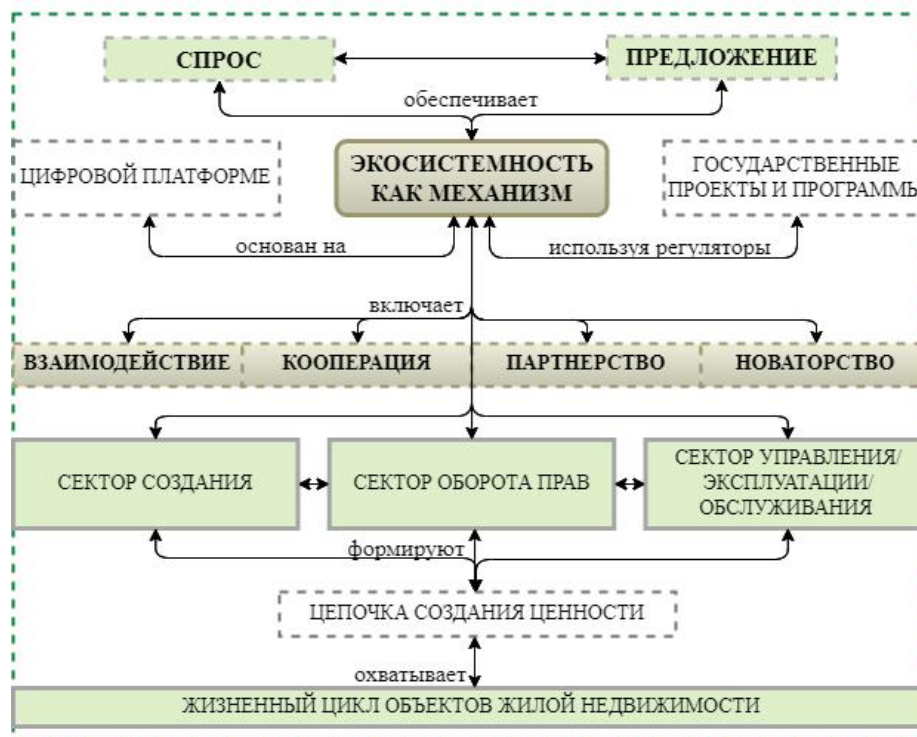


Рисунок 22 – Механизм формирования и развития услуг на базе экосистемы РЖН

Экосистемность как объективный признак развития услуг на РЖН лежит в основе механизма устойчивого развития экосистемы, которая представляет собой единую совокупность взаимоотношений между акторами – государством, бизнес-сообществом и населением. Ключевым принципом экосистемности выступает устойчивое взаимодействие акторов экосистемы с целью повышения результативности операций на РЖН с использованием инноваций и цифровых решений. При этом интересы государства и бизнеса имеют интеграционный характер и сводятся к формированию таких экосистемных связей по формированию цепочки создания ценности, при которых возможно обеспечить полное удовлетворение запросов конечного потребителя на протяжении всего жизненного цикла ОЖН, и которые будут востребованы населением, как в основных, так и в дополнительных услугах.

Разработанный механизм успешного функционирования экосистемы в целях получения результативного опыта базируется на применении экосистемного подхода, включающего использование инновационных и цифровых технологий, искусственного интеллекта, а также беспроводных сервисов через функционал агрегаторов.

III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведённое исследование позволило решить значимую для государства, бизнес-сообщества и населения проблему формирования и управления единой экосистемой устойчивых кооперационных связей, включающих субъектно-объектные отношения между акторами на РЖН в отношении реализуемых услуг, объединённых на базе экосистемы и формирующих потребительскую ценность.

Решены поставленные в диссертационном исследовании задачи:

- Раскрыта эволюция научных взглядов на термин «экосистема». Определено понимание сущности услуг на РЖН и их роль на базе экосистемы. Выявлены и охарактеризованы основные группы акторов экосистемы. Оценено влияние цифровой трансформации и инновационного развития на формирование экосистемы на РЖН.

- Выявлена специфика взаимодействия акторов на РЖН в условиях экономической структурной трансформации и перехода на цифровой формат взаимодействия. Разработан механизм функционирования и взаимодействия акторов внутри экосистемы РЖН, представленный в форме структурно-графической модели.

- Услуги на современном РЖН представлены в виде цифровых сервисов на протяжении жизненного цикла ОЖН. Определены принципы оценки потребительской ценности услуг. Разработана методика экспертно-факторной оценки потребительской ценности услуг на РЖН.

- Выделено совмещение материальности и неосвязаемости услуг на РЖН. Определены группы услуг в соответствии с жизненным циклом ОЖН в зависимости от сектора рынка.

- Выявлена и научно обоснована гибридизация операций и процессов в результате сетевого взаимодействия акторов экосистемы. Разработана гибридная модель результативности их взаимодействия.

- Выделены ключевые бизнес-модели на РЖН. Применён матричный подход к оценке эволюции услуг. Раскрыты вертикальные и горизонтальные связи акторов внутри экосистемы.

- Применён экосистемный подход к определению классификационных признаков профессиональных акторов. Определены детерминанты цифрового формирования устойчивых взаимосвязей.

- Составлена группировка рисков экосистемы на РЖН путём их дифференциации в соответствии с функционалом ключевых акторов. Разработан модульный шаблон управления рисками.

- Разработана клиент-сервисная модель ключевых вертикальных и горизонтальных связей региональной экосистемы на РЖН. Выделены региональные факторы капитализации региона.

- Разработан механизм развития услуг на региональном РЖН в границах экосистемы на основе апробации методики экспертно-факторной оценки услуг.

Обоснована теоретико-методологическая модельная гипотеза развития услуг на РЖН на основе экосистемного подхода.

Авторские разработки вносят вклад в развитие теории и методологии развития услуг на РЖН в интересах государства, коммерческих бизнес-структур и конечного потребителя, взаимодействие которых осуществляется на базе экосистемы, обеспечивающей безопасность, доступность, устойчивость и качество совершаемых операций с ОЖН.

IV. ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Монографии:

1. *Морицнина, Н.И.* Цифровая экосистема как эффективная платформа развития услуг на рынке недвижимости. – Москва: Издательство «Перо», 2023. – 284 с. – ISBN 978-5-00218-385-2. – 17,75 печ. л. – 17,75 авт. печ. л.

2. *Морицнина, Н.И.* Комплексное развитие экономики региона: вызовы, приоритеты, стратегические ориентиры: коллективная монография / Мельников В.А., Можаяева Р.А., Новикова Н.Е. [и др.]. – Смоленск: Смоленский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова», 2024. – 841 с.–ISBN 978-5-6049099-9-7. – 52,56 печ. л. – 0,55 авт. печ. л.

3. *Морицнина, Н.И.* Устойчивость цепей поставок в условиях цифровой трансформации бизнеса / Е.Р. Абрамова, А.М. Асалиев, М.И. Глинская [и др.]. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Русайнс», 2024. – 304 с. – ISBN 978-5-466-07095-8. – 19,00 печ. л. – 0,63 авт. печ. л.

4. *Морицнина, Н.И.* Экосистемный подход в управлении развитием региональных отраслевых комплексов: потенциал и перспективные тренды / Д.В.Нехайчук, И.А.Шевчук, Т.Л.Митина. – Москва: Издательство «Перо», 2023. – 204 с. – ISBN 978-5-00218-106-3. – 12,75 печ. л. – 3,18 авт. печ. л.

5. *Морицнина, Н.И.* Современные тренды в управлении региональным развитием в условиях цифровых трансформаций: государственный и предпринимательский подходы / И.А. Шевчук, Ю.С. Нехайчук, Ю.В. Котелевская [и др.]. – Москва: Издательство «Перо», 2021. – 436 с. – ISBN 978-5-00189-633-3. – 16,70 печ. л. – 8,20 авт. печ. л.

Публикации в рецензируемых научных изданиях:

6. *Морицнина, Н.И.* Понятия «благо» и «потребительская ценность» в контексте взаимосвязей акторов на рынке жилой недвижимости // Экономика, предпринимательство и право. – 2024. – Том 14. – № 3. – С. 885-898. – eISSN: 2222-534X.– 0,8 печ. л. – 0,80 авт. печ. л.

7. *Морицнина, Н. И.* Экспертно-факторная оценка услуг на региональном рынке жилой недвижимости с использованием математического метода «анализа иерархий» // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия:

Экономика и менеджмент. – 2023. – Т. 17, № 4. – С. 43-51. – ISSN: 1997-0129. – eISSN: 2413-1016. – 0,87 печ. л. – 0,87 авт. печ. л.

8. *Морицнина, Н.И.* Экосистема на рынке жилой недвижимости: факторы влияния на формирование региональной модели // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Экономика и менеджмент. – 2023. – Т. 17, № 2. – С. 50–64. – ISSN: 2413-1016. – 1,61 печ. л. – 1,61 авт. печ. л.

9. *Морицнина, Н.И.* Инновационные понятия сферы услуг на рынке жилой недвижимости и её современные тренды // Бюллетень транспортной информации. – 2022. – № 7 (325). – С. 42-55. – ISSN: 2072-8115. – 0,74 печ. л. – 0,74 авт. печ. л.

10. *Морицнина, Н.И.* Оценка эффективности предпринимательских экосистем в сфере жилой недвижимости // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2022. – № 5-2. – С. 226-234. – ISSN: 1818-4057. – eISSN: 2226-3977. – 0,71 печ. л. – 0,71 авт. печ. л.

11. *Морицнина, Н.И.* Эволюция бизнес-моделей взаимодействия сферы услуг на рынке жилой недвижимости // Управленческий учёт. – 2022. – № 8-1. – С. 90-98. – ISSN: 1814-8476. – 0,77 печ. л. – 0,77 авт. печ. л.

12. *Морицнина, Н.И.* Характеристика научных подходов к исследованию предпринимательской экосистемы // Экономика, предпринимательство и право. – 2022. – Т. 12, № 3. – С. 1065-1076. – eISSN: 2222-534X. – 0,56 печ. л. – 0,56 авт. печ. л.

13. *Морицнина, Н.И.* Системообразующие факторы эффекта валентности экосистемы на рынке жилой недвижимости // Экономика строительства и природопользования. – 2022. – № 1-2(82-83). – С. 39-46. – ISSN: 2519-4453. – 0,88 печ. л. – 0,88 авт. печ. л.

14. *Морицнина, Н.И.* Управление инновационными рисками экосистемы услуг на рынке жилой недвижимости // Первый экономический журнал. – 2022. – № 8(326). – С. 90-98. – ISSN: 2782-5183. – 1,00 печ. л. – 1,00 авт. печ. л.

15. *Морицнина, Н.И.* Инновационная экосистема услуг на рынке жилой недвижимости // Бюллетень транспортной информации. – 2021. – № 7(313). – С. 16-25. – ISSN: 2072-8115. – 1,06 печ. л. – 1,06 авт. печ. л.

16. *Морицнина, Н.И.* Трансформация рынка жилой недвижимости в эпоху экосистем // Экономика, предпринимательство и право. – 2021. – Т. 11, № 12. – С. 3019-3028. – eISSN: 2222-534X. – 0,51 печ. л. – 0,51 авт. печ. л.

17. *Морицнина, Н.И.* Экосистемность как глобальный тренд на рынке недвижимости // Экономика, предпринимательство и право. – 2021. – Т. 11, № 7. – С. 1745-1758. – eISSN: 2222-534X. – 0,71 печ. л. – 0,71 авт. печ. л.

18. *Морицнина, Н.И.* Основы предпринимательской экосистемы в сфере жилой недвижимости // Экономика, предпринимательство и право. – 2021. – Т. 11, № 6. – С. 1515-1528. – eISSN: 2222-534X. – 0,63 печ. л. – 0,63 авт. печ. л.

19. *Морицнина, Н.И.* Роль капитального строительства в реализации кластерных инициатив на территории Крымского полуострова / Е.П. Панкратов, Н.И. Храброва // Экономика строительства. – 2020. – № 2(62). – С. 33-42. – ISSN: 0131-7768. – 0,59 печ. л. – 0,19 авт. печ. л.

20. *Морицинина, Н.И.* О развитии предпринимательской деятельности на рынке жилищного строительства / Е.П. Панкратов // Экономика строительства. – 2020. – № 6(66). – С. 14-24. – ISSN: 0131-7768. – 0,69 печ. л. – 0,34 авт. печ. л.

21. *Морицинина, Н.И.* Теоретические основы управления бизнес-процессами на предприятиях строительной отрасли / Д.В. Нехайчук, М.А. Дзина, А.И. Карлова // Экономика и предпринимательство. – 2020. – № 10(123). – С. 1062-1066. – ISSN: 1999-2300. – 0,63 печ. л. – 0,16 авт. печ. л.

22. *Морицинина, Н.И.* О некоторых вопросах развития рынка строительства жилой недвижимости в Крымском регионе / Д.В. Нехайчук, Ю.С. Нехайчук, А.Ф.Процай// Экономика и предпринимательство. – 2020. – № 11(124). – С. 311-314. – ISSN: 1999-2300. – 0,50 печ. л. – 0,13 авт. печ. л.

23. *Морицинина, Н.И.* О некоторых аспектах антикризисного управления на предприятиях строительной сферы / Д.В. Нехайчук, Л.Н. Акинина, Е.А. Туманова// Экономика и предпринимательство. – 2020. – № 11(124). – С. 908-912. – ISSN: 1999-2300. – 0,63 печ. л. – 0,16 авт. печ. л.

24. *Морицинина, Н.И.* Анализ туристско-рекреационного потенциала приоритетного инвестиционного проекта развития района Балаклавской бухты / Н.И. Храброва, З.В. Хатикова// Экономика строительства и природопользования. – 2020. – № 4(77). – С. 141-144. – ISSN: 2519-4453. – 0,50 печ. л. – 0,17 авт. печ. л.

25. *Морицинина, Н.И.* Развитие туристского бизнеса посредством влияния на него интеграционной составляющей материально-коммуникационного фактора // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2015. – № 2-7(62). – С. 229-233. – ISSN: 2078-8975. – eISSN: 2078-8983. – 0,31 печ. л. – 0,31 авт. печ. л.

26. *Морицинина, Н.И.* Особенности становления и современное состояние рынка риэлтерских услуг в сфере жилья// Вестник Череповецкого государственного университета. – 2013. – № 3-1(49). – С. 61-64. – ISSN: 1994-0637. – 0,44 печ. л. – 0,44 авт. печ. л.

27. *Морицинина, Н.И.* Стандартизация риэлтерских услуг на современном рынке жилой недвижимости// Вестник Череповецкого государственного университета. – 2013. – № 4-1(51). – С. 55-59. – ISSN: 1994-0637. – 0,50 печ. л. – 0,50 авт. печ. л.

28. *Морицинина, Н. И.* Анализ и характеристика инвестиционного процесса в жилищной сфере // Вестник Череповецкого государственного университета. – 2012. – № 1-2(37). – С. 49-53. – ISSN: 1994-0637. – 0,50 печ. л. – 0,50 авт. печ. л.

Публикации в изданиях, индексируемых в Scopus / Web of Science:

29. *Морицинина, Н.И.* Цифровая экосистема услуг на рынке жилой недвижимости: региональный аспект // Журнал Сибирского федерального университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2024. – Т. 17, № 3. – С. 550-565. – ISSN: 1997-1370. – eISSN: 2313-6014. – 1,88 печ. л. – 1,88 авт. печ. л.