

КОРПОРАТИВНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЫНКА НЕДВИЖИМОСТИ В ЦИФРОВОМ ГОСУДАРСТВЕ

С. А. Шавров¹, В. И. Давидович², Л. С. Семенова¹

¹Белорусский государственный технологический университет, Минск;

²Группа компаний «Твоя столица», Минск, Беларусь

Рассмотрены на примере риелторской экосистемы некоторые аспекты перехода к корпоративному менеджменту на рынке недвижимости, включая принципы формирования корпораций, оказывающих услуги на рынке недвижимости, их государственно-частного партнерства с электронным правительством (e-правительством), связь с положениями СТБ ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества». Сформулированы требования и подходы к разработке стандарта Республики Беларусь «Информационные технологии. Взаимодействие риэлтерских¹ организаций с инфраструктурой электронного правительства. Общие требования».

Введение

Цифровая трансформация бизнес-процессов заметно изменяет менеджмент (управление) различных экосистем, таких как производство (Industry 4.0), электронное строительство (e-Construction), энергетика и нефтехимия (e-Smart Grid), городское хозяйство (e-Smart City), здравоохранение (e-Health) и др. Традиционный менеджмент отдельных организаций меняется на корпоративный менеджмент, т. е. на профессионально осуществляемое руководство деятельностью групп предприятий в рыночных условиях, направленное на достижение целей деятельности и получение прибыли путем рационального использования ресурсов. В рамках корпоративного управления отношения собственников между собой заменяются опосредованным отношением через корпорации.

В рамках настоящей публикации рассматривается процесс трансформации менеджмента в корпоративный менеджмент на примере риелторской экосистемы – одной из экосистем рынка недвижимости. Внимание уделяется трем следующим аспектам такой трансформации:

- структурной схеме экосистемы (существующей сегодня схеме и какой она станет при корпоративном менеджменте);
- роли e-правительства в экосистеме;
- подходам к разработке стандарта Республики Беларусь «Информационные технологии. Взаимодействие риэлтерских организаций с инфраструктурой электронного правительства. Общие требования». Основу рассмотрения составляют положения стандарта СТБ ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

1. Существующая структура экосистемы

На каждом предприятии риелторской инфраструктуры (рис. 1) имеются собственные бизнес-процессы, которые предусматривают определенные действия с субъектами рынка недвижимости, иными участниками инфраструктуры рынка (вспомогательные бизнес-процессы банков, страховых организаций, девелоперов и др.) и государством [1].

¹ В названиях документов и наименованиях орфография слова «риэлтер» приводится по старому образцу (до 2008 г.)

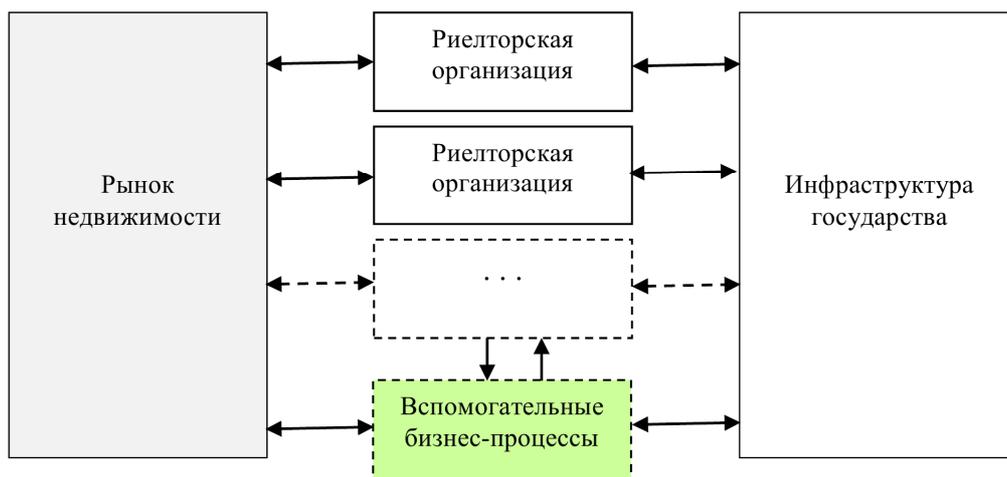


Рис. 1. Существующая структура риелторской экосистемы традиционного менеджмента

Взаимодействие с государством ограничивается запросами исполнения административных процедур в области строительства, жилья или государственной регистрации. Менеджмент основан на законодательстве, часто исключая или ограничивающем его цифровую трансформацию, возможности приближения к требованиям СТБ ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования», минимизацию затрат и максимизацию эффективности.

2. Структура предлагаемой экосистемы

Экосистему риелторской деятельности образуют не отдельные предприятия, а отдельные корпорации, которые состоят из множества организаций, объединенных общими целями и исполняемыми бизнес-процессами (рис. 2).

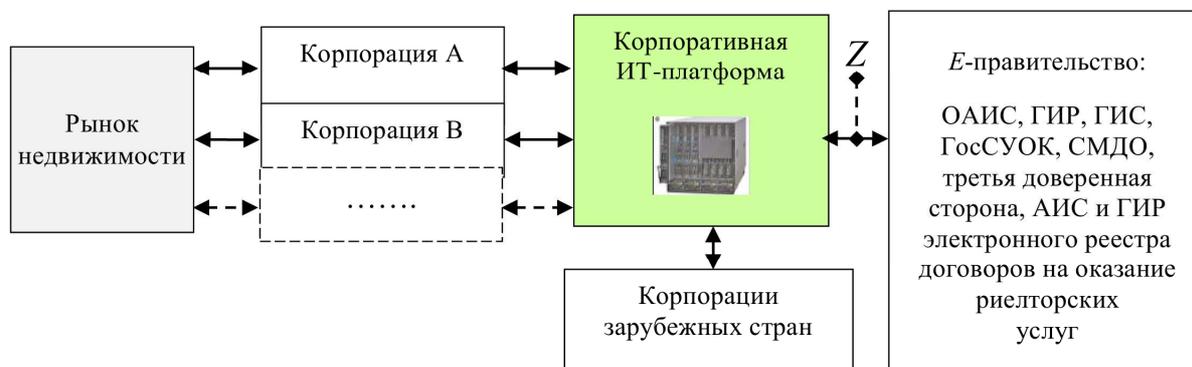


Рис. 2. Структура риелторской экосистемы после цифровой трансформации

Особенностями предлагаемой экосистемы являются: наличие корпораций вместо отдельных предприятий и, соответственно, необходимость корпоративного менеджмента; наличие единой ИТ-платформы взаимодействия корпораций между собой с целью обеспечения корпоративного менеджмента; государственно-частное взаимодействие корпораций с государством через *e*-правительство; возможность оказания услуг в трансграничных сделках.

Ориентировочный состав корпораций: А – организации, осуществляющие риелторскую деятельность; В – девелоперы; С – финансовые учреждения с услугами ипо-

течного кредитования; D – оценочные организации; E – консалтинговые организации; F – страховые организации и т. д. В состав данной группы входит и корпорация G – регулятор риелторской деятельности, осуществляющий также надзорную деятельность над корпорацией A, в Беларуси это Министерство юстиции. Несмотря на то, что данная деятельность находится в компетенции государства, она включена в число корпораций, поскольку надзорная деятельность имеет прямое отношение к управлению корпорацией A и не может рассматриваться как G2B-услуга государства. Корпорации B–E реализуют вспомогательные бизнес-процессы к основным бизнес-процессам корпорации A.

Основным инструментом корпоративного менеджмента является корпоративная компьютерная ИТ-платформа. Это среда онлайн-взаимодействия основных процессов корпорации A со вспомогательными бизнес-процессами остальных корпораций B–E (например, бизнес-процессами предоставления ипотечных кредитов, страхования титула или имущества, оценки имущества, редевелопмента объектов и т. п.).

ИТ-платформа обеспечивает взаимодействие всех корпораций с *e*-правительством, инфраструктуру которого образует общегосударственная автоматизированная информационная система (ОАИС), государственные информационные ресурсы (ГИР) и системы (ГИС), система межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь (СМДО), государственная система управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь (ГосСУОК), третья доверенная сторона и др. В состав *e*-правительства входит также автоматизированная информационная система (АИС) ведения электронного реестра договоров на оказание риелторских услуг и сам реестр.

Учитывая складывающиеся тенденции, ИТ-платформа должна поддерживать взаимодействие с зарубежными корпорациями, обеспечивая возможность заключения трансграничных сделок. Возможен вариант, когда корпоративная ИТ-платформа является частью инфраструктуры самого *e*-правительства, но в настоящем докладе он не рассматривается.

3. Взаимодействие риелторских организаций с инфраструктурой *e*-правительства. Общие требования

В соответствии с пунктом «Коммуникации» СТБ ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» организации должны определить порядок внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к системе менеджмента качества, включая сведения о том, какая информация будет передаваться, когда она будет передаваться, кому она будет передаваться, каким образом она будет передаваться и кто будет ее передавать. Все эти данные, используемые в трафике информационного взаимодействия по каналу Z (рис. 2), приведены в табл. 1 и 2.

Взаимодействие ИТ-платформы с *e*-правительством в свете требований СТБ ISO 9001:2015 обеспечивает существование:

- единого корпоративного ресурса (инфраструктуры и производственной среды), необходимого для функционирования процессов экосистемы с целью достижения соответствия продукции и услуг (подп. 4.4, 7.1);

- системы мониторинга качества менеджмента и бизнес-процессов экосистемы в реальном масштабе времени (подп. 8.4.1, 8.5, 9.1);

- единой риск-ориентированной системы надзора и оценки результатов деятельности, основанной на концепции риск-ориентированного мышления (п. 6);

- единой системы автоматизированного внутреннего аудита (подп. 9.2, 9.3);

- единой системы документирования и архивирования информации (подп. 7.5, 8.7, 9.3, 10.2);

- единой системы улучшения менеджмента (п. 10);
- единой системы установления критериев для процессов, приемки услуг, управления процессами в соответствии с установленными критериями.

4. Подходы к разработке стандарта

Разработка стандарта Республики Беларусь «Информационные технологии. Взаимодействие риэлтерских организаций с инфраструктурой электронного правительства. Общие требования» предусмотрена планом Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь на 2020 г. Разработчик стандарта – Союз компаний по реинжинирингу риэлтерской деятельности.

В основу разработки стандарта заложены следующие подходы:

- целью его разработки является установление технических требований к реорганизации деловых процессов риэлторских организаций путем взаимодействия с инфраструктурой *e*-правительства в условиях цифровой трансформации экономики;
- задачами являются установление состава услуг *e*-правительства риэлтерским организациям, установление общей структуры системы и регламентов бизнес-процессов информационного взаимодействия;
- необходимость следования требованиям СТБ ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования», международным стандартам ISO (ISO 9004, ISO 19011, ISO 10001, ISO 10003, ISO 10014 и др.);

Таблица 1

Информационное взаимодействие «корпорация А → *e*-правительство»

Какая информация будет передаваться	Когда будет передаваться информация	Кто инициирует передачу информации
Заявления и данные для регистрации договоров на оказание риэлторских услуг, их изменений или прекращений с прилагаемыми при необходимости электронными документами ¹	В течение <i>N</i> рабочих дней со дня заключения договора	Уровни доступа: агент, риэлтор ² , руководитель, администратор
Запросы <i>e</i> -услуг получения информации из ГИР для исполнения риэлторских бизнес-процессов по зарегистрированным договорам на оказание риэлторских услуг	В период с момента регистрации договоров до регистрации их прекращения	
Заявления на исполнение <i>e</i> -услуг административных процедур в электронной форме, предусмотренной условиями зарегистрированного договора ³		
Запрос списка договоров с заданными параметрами (дата заключения, организация-исполнитель, статус договора и т. п.)	В любой момент времени	
Запрос протоколов системы мониторинга, надзора и оценки риэлторской деятельности		
Запрос истории конкретных договоров на оказание услуг		

¹ Реестр договоров создается и ведется в составе инфраструктуры *e*-правительства. Состав данных определяется СТБ «Информационные технологии. Взаимодействие риэлтерских организаций с инфраструктурой электронного правительства. Общие требования».

² «Реестр риэлтеров» относится к государственным информационным ресурсам, создан во исполнение постановления Минюста № 85 от 11 декабря 2007 года «О реестре риэлтеров».

³ Например, государственной регистрации возникновения, перехода или прекращения права.