

РАЗДЕЛ 2. ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ

Аксьёнова И.А., аспирант

УО «Гомельский государственный университет имени Франциска Скорины».

г. Гомель, Республика Беларусь

iaksionova@yandex.ru

ИННОВАЦИИ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ: ОПЫТ ЗА РУБЕЖОМ И ВОЗМОЖНОСТЬ ЕГО АДАПТАЦИИ В БЕЛАРУСИ

Зарубежный опыт использования информационных технологий в сфере ЖКХ давно практикуется многими странами, и Беларусь не является исключением. Безусловно, учитывая специфику законодательства, социально-экономические параметры страны, невозможно применить опыт в том виде, в котором он был внедрен «соседями», но адаптировать программу внедрения под особенности Республики Беларусь — реально выполнимая задача.

Кратко остановимся на некоторых корпоративных информационных системах, широко используемых в большинстве предприятий развитых стран [1]:

- ERP (Enterprise Resource Planning System) — система планирования ресурсов предприятия, главным образом предназначенная для построения единого информационного пространства предприятия, объединяющего все подразделения компании и все необходимые функции, для эффективного управления всеми ресурсами компании и обслуживания текущих потребностей подразделений. Строится ERP-система по модульному принципу для простоты её внедрения.

- CRM (Customer Relationship Management System) — система управления взаимоотношениями с клиентами, помогающая автоматизировать работу предприятия с клиентами, создать клиентскую базу и использовать ее в целях эффективности своего дела.

- MES (Manufacturing Execution System) — исполнительная система для автоматизации оперативного управления производством. Системы оперативного управления производством связывают технологический и бизнес уровни управления предприятием в единый информационный комплекс, решая при этом множество важнейших задач.

- EAM (Enterprise Asset Management) — система управления основными фондами предприятия, позволяющая сократить простои оборудования, затраты на техобслуживание, ремонты и материально-техническое снабжение.

- HRM (Human Resource Management) — система управления персоналом, предназначенная для привлечения и удержания ценных для предприятия кадровых специалистов.

- СЭД (Системы электронного документооборота) — организационно-техническая система, позволяющая контролировать поток документов в организации и обеспечивающая создание, управление доступом и распространение электронных документов в корпоративной компьютерной сети».

Во многих предприятиях (в частности тех, которые используют в своей деятельности транспорт) применяются различные геоинформационные системы — «информационные системы, обеспечивающие сбор, хранение, обработку, анализ, доступ, отображение и распространение пространственно-координированных данных (пространственных данных) и содержит в виде цифровых представлений (векторных, растровых, квадрантовых и иных)» [2].

В западных странах информационные технологии на предприятиях применяются повсеместно, безусловно, и в сфере ЖКХ. Например, в США значимость использования данных технологий в деятельности предприятий оценили еще в 90-х годах XX века. По данным исследовательской организации Forrester Research, почти 40-процентное увеличение производительности труда в США за последние десять лет было обусловлено именно инвестициями в сферу информационных технологий [3].

Среди тех ИКТ, которые наиболее часто используются на предприятиях, одной из наиболее применимых является создание интернет-представительств — веб-сайтов, информирующих клиентов о деятельности данной организации. Одним из наиболее эффективных, но сложных для внедрения способов, можно назвать построение корпоративной информационной системы — составной части ИТ-инфраструктуры (комплекса взаимосвязанных информационных систем и сервисов, обеспечивающих функционирование и развитие средств информационного взаимодействия предприятия), которая включает в себя информационные центры, базы данных, системы связи и совместной работы.

По мнению Татьяны Загородней, стадия начальной информатизации коммунального хозяйства в США уже пройдена, в связи с тем, что:

- автоматизированы рабочие места служб, а также планирование, ход работ и отчетность;
- отлажен необходимый информационный обмен на внутреннем и внешних уровнях административно-территориальных единиц;
- большинство служб имеют активно работающие интернет-представительства [3].

Несмотря на то, что технопарк городских служб еще не соответствует последним достижениям ИТ, система работает слаженно, подтверждая эффективность освоения бюджетных средств. В настоящее время городскими службами повсеместно начали использоваться такие ИТ, как автоматизированное снятие показаний приборов учёта, биллинг (операция по определению стоимости работ и выписывание счетов по тем услугам, которые были предоставлены и др.), что позволяет более качественно вести учёт и мониторинг деятельности и предоставлять услуги населению.

Муниципальные службы в западных странах, учитывая важность взаимосвязи с конечным потребителем, активно используют любые возможности для взаимодействия с ним. Например, собственные интернет-порталы преобразуются из представительских в многопрофильные, выполняющие как информационные, так и сервисные функции: предоставление

отчётов (о совершенных коммунальных платежах за любой период времени, о расходах единиц ресурсов) по запросу потребителя или оценка качества работы муниципальных служб.

Другим примером «общения» с потребителем являются системы электронных информационных киосков «CityAccess», внедрённые городским отделом информационных технологий и телекоммуникаций Нью-Йорка. Интерактивные киоски позволяют гражданам получить доступ к интересующей их информации о работе муниципальных служб, о процессе оформления необходимых документов; оплатить услуги и штрафы, а также совершить многие другие операции, избегая необходимости узнавать информацию по телефону или отпрашиваться с работы, чтобы сидеть в очереди в приёмной [4].

Все перечисленные выше ИТ не являются чем-то новым для Беларуси и уже используются на предприятиях различных сфер деятельности, однако в ИТ необходимо вкладывать финансовые средства, что в настоящее время представляет для многих предприятий жилищной сферы существенные трудности.

Анализ зарубежного подхода к управлению ЖКХ показывает, что коммунальные услуги и все, что связано с жильем, рассматриваются как жизненно важные. Как следствие — обеспечение населения этими услугами всегда осуществляется при активном участии государственных органов. Все общие подходы к регулированию и управлению ЖКХ зарубежных муниципальных образований сходятся в одном: регулирующие органы определяют правила работы частных предприятий-конкурентов, защищают права потребителей, гарантируют выполнение стандартов качества на жизненно важные услуги. В идеальном случае вся система менеджмента выглядит как децентрализованное управление с контролем по отклонениям.

Особенностью управления ЖКХ в Беларуси, которая мешает применить накопленный за рубежом опыт, является то, что ЖКХ — дотируемая отрасль. Таким образом, модель управления развития ЖКХ местных территориальных образований должна содержать основу для удаления данных недостатков из сферы управления отраслью.

Рыночные отношения предполагают возможность передачи жилищного фонда от одной управляющей организации другой, а также от одного поставщика услуг другому. При осуществлении такой передачи, кроме передачи непосредственно самого объекта или права на оказания услуг, необходимо предусмотреть возможность передачи информационной поддержки, необходимой для выполнения функций.

Управление ЖКХ является интернациональной темой, объединяющей большинство цивилизованных стран и оперирующей достаточно близкими понятиями одним из которых является объединение собственников жилья (ОСЖ), которое представляет собой некоммерческую потребительскую организацию, объединяющую собственников объектов недвижимого имущества или пайщиков, создаваемую в целях управления комплексом недвижимого имущества, обеспечения эксплуатации этого комплекса, владения, пользования и распоряжения имуществом. ОСЖ стало обобщающим понятием различных юридических форм жилищной кооперации, например, территориальные сообщества жителей (Planning Unit Developments — PUD), кондоминиумы (Condominium Association), жилищные кооперативы (Housing Cooperatives) в США и Канаде; синдикаты во Франции, квартирные акционерные общества в Финляндии; объединения совладельцев многоквартирных домов (ОСМД) в Украине; товарищества собственников жилья (ТСЖ) и жилищно-строительные кооперативы (ЖСК) в России и Беларуси.

Таким образом, с позиции подхода к управлению ЖКХ Беларусь не строит свою уникальную модель, а воспринимает международный опыт, проверенный десятилетиями. Необходимо также отметить, что наша республика имеет и некоторую историю развития своих ОСЖ. Например, в дореволюционной России существовали города-сады; в период НЭПа — жилищные кооперативы, жилищно-арендные кооперативные товарищества (ЖАКТ) [5].

Рассматривая опыт зарубежных стран, вполне уместно дать оценку внедрения информационных технологий в сферу предоставления государственных и муниципальных услуг, не только по городам-лидерам Рейтинга «Сетевое общество» (например, Сеула), но и в масштабах страны, например, США.

Один из показательных примеров мощной системы жилищных хозяйств (СЖХ) — «территориально растянутые» США. Как и во многих других странах здесь существуют три категории СЖХ:

- недвижимость, находящаяся в частной собственности гражданина и используемая им для собственного проживания;
- недвижимость, находящаяся в собственности лица или группы лиц и используемая им/ими для сдачи жилых площадей в наем частным лицам;
- недвижимость, находящаяся в собственности государства и используемая для сдачи жилых площадей в наем малоимущим гражданам.

Что касается жилья, то необходимо уточнение относительно находящегося на попечении государства жилищного фонда. Право на проживание в нем имеют лица, попадающие под категорию малоимущих, большая часть расходов на проживание которых, покрывается государством. Такие жилищные комплексы отличаются спецификой, которая проявляется как в качественном уровне обустройства площадей и прилегающих территорий, так и в технологическом оснащении сопутствующих услуг. Схема оплаты этой категории жилья принципиально не отличается от схемы СЖХ в целом — существует единый платеж за комплекс коммунальных услуг. Расчет с поставщиками услуг, какими являются частные компании, государство производит самостоятельно. Подробно рассматривать модель автоматизации сервисов для жильцов в данном случае не приходится — все сведено к минимуму.

Вместе с тем отметим, что в СЖХ США встречается один из важнейших отличительных критериев — все жилищные и коммунальные услуги (ЖКУ) предоставляются частными компаниями. Отсюда вытекает и другое важное отличие — в США не существует единых информационно-расчетных центров, курс на создание которых взят в России.

В связи с тем, что сектор предоставления ЖКУ в США является сугубо коммерческой средой, то для конечного потребителя услуги такая ситуация выгодна: кроме экономии времени на совершение всевозможных оплат, у большинства компаний-поставщиков на интернет-порталах реализованы сервисы, способствующие:

- доступности для клиента статистической информации о совершенных коммунальных платежах за любой период времени;
- доступности статистической информации о расходах единиц ресурсов (воды, газа, электричества);
- возможности прогнозирования и контроля расхода ресурсов;
- повышению информированности клиента о грядущих изменениях (например, изменениях тарифных ставок; условий предоставления услуги);
- возможности получать онлайн-контроль-сервисы (например, электронные и мобильные оповещения о поступлении плательщику нового счета к оплате; отчет о стадии исполнения оформленного к оплате счета).

Для контроля расходов поставщики предлагают не только схемы, позволяющие в независимости от сезона и колебаний цен на природные ресурсы платить среднестатистическую расчетную стоимость услуги. Клиент имеет возможность заранее ознакомиться с данными, отражающими уровень потребления каждого ресурса (воды, газа, электроэнергии) и соответствующими им денежными расходами, характерными для жилого комплекса, дома, квартиры [6].

Что же касается внедрения информационных технологий на Федеральном уровне, обратимся к документу «Стратегия цифрового развития (Digital Government Strategy)».

Основные разделы документа:

- государство как информационно-ориентированная платформа (открытые данные, высокоценные открытые данные);
- государство как платформа совместного партнерства (формирование Центра инноваций электронных услуг — Digital Services Innovation Center);
- клиентоориентированное государство (использование современных механизмов и технологий, мобильных технологий, измерение уровня удовлетворенности);
- соблюдение безопасности и конфиденциальности.

Ключевые показатели, которые планируется достигнуть, зафиксированы на специальном разделе сайта Белого дома. Там же отмечается, чего уже удалось достичь, и к чему следует стремиться.

Одним из важных пунктов Стратегии цифрового развития является создание Федерального центра инноваций цифровых услуг. Главные задачи Центра инноваций — поиск общих решений и использование существующей инфраструктуры, предотвращение дублирования в функционале информационных систем, совместное использование существующих решений, централизованная поддержка внедрения новых технологий, сокращение затрат. По сути, это реализация принципа «построить один раз, использовать много раз» на практике. Центр инноваций оказывает поддержку наименее развитым в технологическом плане ведомствам, используя опыт наиболее продвинутых из них.

Важнейшие задачи Центра:

- поиск лучших открытых CMS (систем управления сайтом), лучшие практики использования, обмен кодом и модульное развитие;
- помощь в разработке API-интерфейсов (интерфейсы программирования приложений);
- запуск общей программы развития мобильных приложений.

Центр инноваций цифровых услуг, который был создан в июле 2012 года, является ведущей межведомственной площадкой для координации развития цифровых услуг и снижения их стоимости [7].

Рассмотрим опыт использования информационных систем ЖКХ в Германии. Международная практика насчитывает уже не один десяток лет применения ИС в ЖКХ. Это значительно повысило уровень управленческих решений, позволило установить гибкое ценообразование на предоставляемые услуги, а значит добиться значительного качества услуг.

В Германии компания SIV AG на протяжении 17 лет специализируется на разработке программных решений для предприятий коммунального хозяйства (водо-, тепло-, электро- и газоснабжения). SIV AG принимала активное участие в реформировании коммунального хозяйства на территории Восточной Германии. ИАС kVASy4, которую представляет компания, используется 260 предприятиями ЖКХ и имеет отличные рекомендации. Система kVASy4 является исключительно гибким высокоэффективным продуктом, учитывающим специфику работы ресурсоснабжающих предприятий.

Пользователями системы являются городские коммунальные службы, водоканалы, объединения ресурсоснабжающих предприятий, энерготрейдеры, энергосбыты, теплосбыты, мультисервисные предприятия, вычислительные центры и региональные ресурсо-обеспечивающие предприятия различных размеров. Система kVASy4 позволяет отразить все бизнес-процессы современных предприятий энергетики и ЖКХ:

– *Billing* реализует все необходимые функции по обеспечению расчета потребителей с предприятиями жилищно-коммунального хозяйства и энергетики, а также позволяет отразить различные рыночные модели и модели проведения расчетов. Можно рассчитывать не только стандартные коммунальные платежи (электричество, вода, газ), но и любые другие услуги (телекоммуникационные, оплата парковки, расчет налогов, услуги по сбору и обработке данных). Расчет оплаты за пользование может осуществляться по показаниям приборов учета, потребленному количеству, параметрам или нормам. Биллинговая система поддерживает любую цикличность расчетов. Кроме того, Billing включает в себя функции по ведению договоров, учету объемов поставок услуг, расчету потребления, выставлению счетов, управлению ценообразованием, скидками и т. д.

– *Финансы* — это корпоративная ERP-система, охватывающая все без исключения бизнес-процессы современных предприятий энергетики и жилищно-коммунального хозяйства. Наряду с существующими стандартными аналитическими отчетами можно использовать мощные инструменты анализа, отвечающие всем современным требованиям к отчетности. Все модули создавались по принципу эффективного сегментарного учета (тарифного разделения), что обеспечивает выполнение

большинства требований предприятий ЖКХ. Подсистема отслеживает: кредиторскую и дебиторскую задолженности, включает в себя управление материальными потоками и основными средствами.

– *Технические ресурсы* — это система управления основными средствами и приборами с технической и коммерческой точки зрения. Эта система отвечает всем специфическим техническим требованиям предприятий ЖКХ. Основу системы составляет модуль kVASy® — система управления техническим обслуживанием, который обеспечивает регистрацию запасов основных технических средств и их движений в системе. Кроме того, система включает в себя модуль Планирование и последующее принятие мер по техническому обслуживанию, а также просмотр процессов, связанных с затратами.

– *Управление взаимоотношениями с клиентами* — это встроенная информационная система управления корпоративного уровня, отображающая в удобном формате все деловые процессы и контакты между предприятием и его клиентами, в том числе и потенциальными. Данное решение обеспечивает прямой доступ к общей базе данных системы. Преимуществами системы являются:

- ✓ эффективное привлечение клиентов,
- ✓ быстрое и надежное выявление потенциальных клиентов,
- ✓ высококачественное обслуживание клиентов,
- ✓ налаживание долгосрочного сотрудничества с клиентами

Портфель продуктов kVASy® базируется на технологиях разработки и базах данных корпорации Oracle.

Автоматизированные системы управления используются в Германии повсеместно. Существуют такие системы, и в центрах обслуживания населения (ЦОН), предоставляющих услугу «одного окна». Центры предоставляют гражданам муниципальные услуги. Основные сферы услуг, оказываемых ЦОН: вопросы регистрации, идентификационные карты, паспорта, водительские права и пр. В связи с быстроменяющейся ситуацией на рынке жилищно-коммунальных услуг Германии и в целях достижения конкурентных преимуществ, предприятия стали особое внимание уделять современным технологиям и автоматизации. Применение АСУ способствовало предоставлению широкого спектра услуг, применению различных методик начисления платежей, охвату большой территории обслуживания и работе с различными слоями населения. Для этого требовалось применение комплексных разработок, способных осуществлять поддержку всех процессов на предприятиях. Основным требованием была способность современных технологий отображать модель жилищно-коммунального хозяйства до реформирования, все изменения в процессе реформирования отрасли и новую рыночную модель.

Перед предприятиями жилищно-коммунального хозяйства Германии стояли конкретные цели, а именно: повышение ликвидности обеспечивалось за счет осуществления точного расчета потребления, контроля платежей, быстрого поступления денежных средств. Прозрачность и эффективность финансовых потоков на предприятии обеспечивались грамотным планированием инвестиций, бухгалтерской отчетностью, контролем над движением финансовых средств. Сокращение затрат и потерь, повышение качества предоставляемых услуг обеспечивалось управлением основными средствами, планированием ремонтных работ и замены оборудования, контролем хозяйственных процессов на предприятии и за его пределами. Также большое внимание уделялось взаимоотношениям с клиентами. Для этого немаловажным являлось ведение клиентской базы, предложение различных схем оплаты и дополнительных услуг в зависимости от потребностей клиентов, удовлетворение их запросов, создание кадастра земельных участков.

Благодаря программным решениям, позволивших автоматизировать расчет потребления коммунальных услуг, выставление счетов и сбор платежей, значительно повысилась эффективность этих процессов, и сократились финансовые и временные издержки. За годы проведения жилищной реформы в Восточной Германии, применяя АСУ, страна добилась высоких показателей в области расчетов за ЖКУ: 100% сбор с населения за жилищные и коммунальные услуги платят квартиросъемщики и владельцы жилья, используемого для собственного проживания в общей сложности — 2,44 евро/м в месяц.

Структура и размер жилищных и коммунальных услуг: очистка улицы (0,04 евро), утилизация отходов (0,15 евро), кабельное телевидение (0,08 евро), лифт (0,13 евро), старший по дому (0,18 евро), тёплая вода (0,17 евро), страховки (0,11 евро), отопление (0,69 евро), трубочист (0,04 евро), сточные воды (0,11 евро), общее потребление энергии (0,04 евро), вода (0,37 евро), газон и благоустройство (0,08 евро), налог на земельный участок и уборка подъезда и лестниц (0,12 евро), здание (0,20 евро), прочее (0,04 евро) [8].

Успешность применения ИС в западных странах обусловлено в большей части государственной поддержкой, активном финансировании компаний — инвесторов, заинтересованных в построении бизнеса в сфере ЖКХ, а также социальной защищенностью населения. В таких условиях автоматизирование ЖКХ проходило достаточно быстро.

Международный опыт использования АСУ имеет большую наработанную базу, изучение которой позволяет оптимизировать уже существующие системы. Задачи, которые решают системы, сосредоточены на учете жилищного фонда, осуществление расчетно-платежных операций, предоставление населения различных справок, регистрацию прав, учет потребления теплотенергии, электроэнергии и водопотребления. Западные ИС ко всему перечисленному предлагают анализ и ведение базы данных по производителям и поставщикам услуг, обновляемую нормотворческую базу по всем вопросам ЖКХ.

По нашему мнению, опыт Германии, добившейся впечатляющих результатов в автоматизации ЖКХ, вполне применим и для России. Так, сейчас сбор и обработка фактических показателей потребления ресурсов в Германии осуществляется как в автоматическом режиме, так и при помощи веб-интерфейса. Благодаря этому счета за услуги выставляются населению своевременно и начисления точны. Население в любой момент может воспользоваться услугами, так называемого электронного ЖЭКа — справочной, позволяющей в онлайн-режиме детализировать счета и получить нужные документы по утвержденной форме как по отдельной квартире, так и по обществу квартировладельцев в целом.

При сравнении информатизации регионов Беларуси и Германии, можно выделить два момента. Первый — это уровень обеспечения коммерческим сервисом населения. В международной практике частные компании, предоставляющие сервисные услуги в области ЖКХ, действуют в рамках частно-государственного партнерства (ЧГП). ЧГП имеет различные формы, включая участие в разработке проектов или планирование, строительство, управление, владение активами и финансирование. Данные частно-государственные партнерства являются разновидностью заключения контрактов и характеризуются прямым участием одного сектора в предприятии, контролируемом другим сектором. Оба партнера предоставляют средства или услуги в обмен на определенные права или будущий доход. То есть бизнес привлекается для исполнения определенных работ. Обычно заключаются договорные отношения между местными территориальными органами управления и исполнителем на срок от 6 месяцев до одного года.

Второй момент — собственно уровень информатизации аппарата и структур, которые подведомственны местным органам управления региона. Уровень информатизации с позиции оснащения мобильной связью, развития телекоммуникационных услуг, доступа к кабельному и спутниковому телевидению, автоматизации административного управления далеко не адекватен европейскому.

В заключение отметим, что в настоящее время проблем в сфере информатизации и модернизации сектора ЖКХ больше, чем решений. Желание решить проблемы модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства не гарантирует еще успехов, если не предпринять соответствующих шагов. Для того чтобы применить зарубежный опыт в первую очередь необходимо тщательное исследование существующих ИС на предмет их эффективности.

Литература и источники:

1. Наумов, Ю. Корпоративные информационные системы / Ю. Наумов [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.itspecial.ru/post/10069/>. — Дата доступа: 27.02.2016.
2. Географическая информационная система [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.gisa.ru/13058.html>. — Дата доступа: 27.12.2016.
3. Загородняя, Т. ИТ в муниципальном хозяйстве США / Т. Загородняя [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.cnews.ru/reviews/free/national2006/articles/it_usa/. — Дата доступа: 27.12.2016.
4. Левченко, Т. Управление городскими службами с помощью ИТ / Т. Левченко [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.cnews.ru/reviews/free/national2006/articles/uprav_gor_it/. — Дата доступа: 15.08.2016.
5. Местное самоуправление в зарубежных странах. Информационные обзоры. — М., 2004–2010.
6. Издание о высоких технологиях CNews [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.cnews.ru/reviews/free/national2006/articles/it_usa. — Дата доступа: 15.01.2016.
7. Блог о государственных сайтах и государственных услугах в интернете [Электронный ресурс]. — Режим доступа <http://gov-gov.ru/?p=3325>. — Дата доступа: 15.08.2016.
8. Пути решения жилищной проблемы — опыт Германии. — Режим доступа: http://www.iwoev.org/fileadmin/Dokumente/Sanieru_ng.pdf. — Дата доступа: 15.08.2016.

Высоцкий О.А., д. э. н., профессор

УО «Брестский государственный технический университет».

г. Брест, Республика Беларусь

ooo_bitru@tut.by

ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ МЕХАНИЗМ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

На современном этапе развития цифровой экономики, характеризующейся возрастающим диктатом потребителя и глобализацией рынков, решение задач стратегического развития систем управления организацией и конкурентоспособности на рынках продукции и услуг приобретает первостепенное значение.

Достижение конкурентоспособности систем управления организациями можно осуществлять разными методами, включая структурную перестройку отраслей экономики, модернизацию ресурсов производственных мощностей, обновление производственно-технологического парка оборудования. Но среди методов повышения эффективности деятельности организаций ключевое место занимают техника качества и эффективный менеджмент, обеспечивающие дополнительный экономический эффект за счет своевременных, стратегически и тактически выверенных, системно-проработанных, экономически и инженерно обоснованных управленческих решений.

Важную роль также оказывают специалисты организации, которые за счет изучения и использования инструментов новых техник управления должны обеспечить создание продукции с заданными конкурентоспособными характеристиками лучших мировых практик.

Органы государственного управления, местные исполнительные и распорядительные органы должны оказывать всестороннее содействие хозяйственным субъектам по внедрению в их деятельность инновационных технологий эффективного менеджмента с учетом рыночного характера экономики и создания систем управления устойчивым социально-экономическим развитием организаций. При этом качество управления организацией и конкурентоспособности всех её функций управления должны рассматриваться совместно с вопросами устойчивого развития организаций и экономики регионов, а также с вопросами устойчивого экономического развития государства. Разработанная в Республике Беларусь программа «Комплекс мер на 2016–2020 годы по стимулированию внедрения в экономику страны передовых методик и современных международных систем управления качеством» ставит перед организациями цель: повысить качество выпускаемой продукции, конкурентоспособность организаций Республики Беларусь