

Таким образом, все рассмотренные выше подходы и методики оценки качества услуг объединяет то, что без снятия запроса с покупателя оценить их качество невозможно. Покупатель, являясь наиболее важным и неотъемлемым элементом системы услуг, высказывает свое субъективное мнение о качестве оказываемых ему услуг, которое при использовании соответствующих научных инструментов анализа, возможно трансформировать в объективные показатели качества обслуживания и создать условия для его улучшения. Исследованию подвергаются осязаемые элементы системы услуг, интуитивно понятные потребителю, с которыми он сталкивается при оказании услуги. Подходы обладают рядом достоинств: выявляют основные направления в улучшении деятельности организации; большинство методик не требуют существенных материальных затрат; при этом они позволяют оценить, как качество услуг на своем предприятии, так и у конкурентов; помогают разработать предприятиям собственные стандарты качества.

Список использованных источников

1. Гурина, М.А., Румянцева, Ю.В. Японский подход к оценке качества обеспечения конкурентоспособности: исследование удовлетворенности потребителей пищевой продукции методом Н.Кано// Бережливое производство как инструмент конкурентоспособности. Японская культура ведения бизнеса: практика применения в Черноземье / Под общей ред. канд. экон. наук М.А. Гуриной. Воронеж: «Издательство РИТМ», 2018. 108 с. – С. 31–41.
2. Дом качества: метод структурирования нужд и желаний потребителя [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/dom-kachestva-potrebitel-produkt-harakteristika-informaciya-dannye-pokazatel-stoimost-rezultat-cikl-planirovanie-metod/> – Дата доступа: 25.12.2018.
3. Имаи, М. Кайзен: Ключ к успеху японских компаний: пер. с англ.: 11-е изд. М.: Альпина Паблшер, 2018. – 274 с.
4. Методика SERVQUAL и зона толерантности [Электронный ресурс]:. – Режим доступа: URL: <http://mylektsii.ru/> – Дата доступа: 09.01.2019.
5. Методы оценки качества услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://beintrend.ru/> – Дата доступа: 10.01.2019.
6. Попов, В.Н. Системный анализ в менеджменте: учебное пособие/ В.Н. Попов, В.С. Касьянов, И.П. Савченко; под ред д-ра, экон. наук, проф. В.Н. Попова. – М: КНОРУС, 2016. – 298 с.
7. Lin F-H, Tsai S-B, Lee Y-C, Hsiao C-F, Zhou J, Wang J, et al. (2017) Imperial research on Kano's model and customer satisfaction. PLoS ONE 12 (9): e0183888.
8. Moein Farokhnia, Mohammad Ali Beheshtinia. A three-dimensional house: extending quality function deployment in two organizations// Management Decision. 2018// – Режим доступа: <https://doi.org/10.1108/MD-06-2017-0588>. – Дата досупа: 20.12.2018.

ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ РЕАЛИИ КАК ФАКТОР ПРИНЯТИЯ СЛОЖНЫХ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Давиденко И. А., Лукин С. В., Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь

Для понимания масштаба вышеперечисленных мировых изменений можно привести показатель «День экологического долга», введенный Всемирным фондом дикой природы (WWF) определив, как день года, когда население планеты расходует весь объем возобновляемых ресурсов, которые Земля способна воспроизвести за год. Согласно данным фонда, сегодня, один день для планеты представлен следующим потреблением / производством: потеря не менее 20 000 га лесов; выброс до 4,8 миллиона тонн мусора; потребление 12,5 миллиона тонн еды; выброс в атмосферу 88,5 мегатонн CO₂; потеря от 5 до 150 диких видов флоры и фауны; вылавливание 255 000 тонн рыбы и морепродуктов. С каждым годом день экодолга наступает все раньше: в 1970 он наступил 23 декабря, в 2000 – 4 октября, в 2017 – 2 августа, а в 2018 – 1 августа, таким образом за прошедший год мы потеряли 1 день [1].

Уже третий год подряд миллениалы, которые участвовали в опросе Global Shapers Survey 2017, (более чем 31 000 человек в возрасте от 18 до 35 лет в 186 странах) проводимом Всемирным экономическим форумом (ВЭФ), считают, что изменение климата является самой серьезной проблемой, затрагивающей сегодня мир. Почти половина (48,8 %) участников опроса выбрали изменение климата в качестве основной проблемы, а 78,1 % заявили, что они будут готовы изменить свой образ жизни для защиты окружающей среды [2].

Респонденты также были практически недвусмысленно согласны с причиной изменения климата. Более 91 % респондентов ответили «согласен» и «полностью согласен» с утверждением «наука доказала, что люди несут ответственность за изменение климата». [2]

Сбор информации о текущем положении общества касательно вопросов экологии помогает проанализировать ситуацию и выбрать стратегию дальнейших действий, так, Всемирным фондом дикой природы, для посетителей веб-сайта фонда предлагает пройти тест, состоящий из десяти наиболее важных вопросов, касающихся влияния на эко-среду каждым человеком. К примеру: насколько экономно вы используете электричество дома; как много новой одежды, обуви и товаров для дома вы покупаете; как часто вы покупаете бытовую технику и электронику; сдаете ли вы бумагу и пластик в переработку; какое расстояние вы проезжаете на автомобиле и мотоцикле за неделю и другие вопросы, которые смогут отразить действительность на основе всеобщего участия [1]. По данным международной консалтинговой компании PricewaterhouseCoopers (PwC) к 2030 человечеству потребуется на 50 % больше энергии, на 40 % больше воды, на 35 % больше еды [3, с. 4].

Вышеперечисленные данные способствуют поднятию вопросов экологической безопасности на высоком уровне, эти вопросы не первое десятилетие волнуют общественность, однако ситуация до сих пор кардинально не изменилась, к примеру, объем производства пластмассы вытеснил объем производства металла. Высокий уровень потребления продуктов включающих пластик увеличивается и уровень пластиковых отходов также. В 2017 году мировое производство пластмасс составило около 348 миллионов метрических тонн [4]. В то время как производство основного металла (к основным металлам относятся цветные металлы, за исключением драгоценных металлов) – никель, свинец, цинк, медь, первичный алюминий, сорт глинозема (Smelter grade alumina) составило 238,87 в 2017 году [5].

Как реагирует бизнес на данные изменения. Прорывные разработки в таких областях как искусственный интеллект, нанотехнологии ведут не только к созданию новых сегментов рынка, но и к кардинальному изменению существующих бизнес-моделей, тем самым увеличивая рост потребности в энергии, воде и продуктах питания, формируя новые сегменты: электромобили, возобновляемая энергетика, интеллектуальные системы управления инфраструктурой.

К примеру разработчики Toyota и Honda уверены, что за такими технологиями будущее автомобильной индустрии. Речь идет об автомобилях с большей энергетической эффективностью по сравнению с двигателем внутреннего сгорания, вместо выбросов CO₂ и других вредных веществ. Речь идет о водородном седане Mirai (с японского «будущее») [6]. Уже в 2018 году в полицейской службе Лондона появилось 11 водородных седанов. Передача Mirai полицейской службе Лондона является частью инициативы городских властей, которые объявили войну не экологически чистым автомобилям – по прогнозу, к 2025 году загрязненность воздуха в британской столице должна снизиться на 60 %. Инициатива, в частности, предусматривает создание самого крупного в мире полицейского автопарка из машин на топливных элементах [7].

Действительно, данные технологии помогают в борьбе с загрязнениями, они эффективны, однако ресурсозатратны и требуют длительного периода внедрения. Сегодня гораздо больший вклад могут принести инициативы, связанные с ограничениями или другими требованиями касательно производства пластика со стороны закона. Как пример, Свенья Шульце – федеральный министр охраны окружающей среды Германии, представил план из пяти пунктов, предусматривающий сокращение объема производства и переработки пластмасс. Среди прочего, комплекс мер предусматривает сочетание правовых и добровольных мер по снижению отходов пластмасс [8].

К данной теме можно отнести и современное потребление, вопросы рационализации потребления, а также одновременно и тот факт, что производители стремятся конкурировать своей продукцией, не обращая внимания на окружающую среду. Касательно этого пункта можно привести пример, когда Европейская Комиссия предприняла следующие шаги по способствованию сохранения морских вод от дальнейшего загрязнения пластиком опираясь на запреты, тем самым подталкивая компании к конкурированию не на дешевом экологически вредном материале, а на инновациях использования «чистых» составляющих. Рассмотрим десять наиболее частых пластиковых отходов, встречающихся на пляжах Европы и в морях, на которые Европейская Комиссия планирует ввести запреты [9]:

1. **Одноразовая посуда.** Комиссия требует, чтобы тарелки, столовые приборы, соломинки и мешалки были заменены на устойчивые альтернативы.
2. **Воздушные шары.** Упаковка должна быть маркирована с указанием неблагоприятных воздействий окружающей среды. Комиссия также хочет привлечь производителей к участию в кампаниях по очистке окружающей среды и обучению.
3. **Упаковка для продуктов питания.** ЕС ориентирован на упаковку продуктов быстрого приготовления, которая обязательно должна быть точно маркирована.
4. **Чашка напитка.** То же относится и к стаканчикам для напитков из пластика.
5. **Пластиковые бутылки.** Пластиковые бутылки для напитков должны достичь уровня сбора 90 процентов к 2025 году, например, через системы хранения.
6. **Сигаретный фильтр.** Они состоят преимущественно из синтетического волокна на основе целлюлозы и вносят значительный вклад в загрязнение океанов. ЕС также хочет привлечь производителей к экологическим издержкам.
7. **Пластиковые пакеты.** Директива ЕС против одноразовых пластиковых пакетов уже существует. В будущем отрасль должна внести свой вклад в издержки.
8. **Пластиковая упаковка.** Мешки с чипсами и индивидуально упакованные сладости.
9. **Ватные тампоны.** ЕС планирует запрет на ватные тампоны. Согласно недавнему заявлению Европейской комиссии, продукт должен быть «полностью изготовлен из более экологически чистых материалов».
10. **Предметы гигиены.**

Следует заметить, что на глобальном уровне наилучшие оценки показывают, что примерно 80 процентов океанических пластиков поступают из наземных источников, а оставшиеся 20 процентов из морских источников [10].

Согласно С. Шульце следует работать в направлении минимизация пластика и увеличение переработки, а именно [8]:

1. Избегать упаковки товаров, не нуждающихся в этих упаковках.
2. Продвигать экологически чистый дизайн продукта.
3. Увеличение ставок на переработку.
4. Минимизировать содержание пластика в органических отходах.
5. Улучшение технологий переработки морского мусора.

Представленные примеры сбора информации касательно экологических изменений, данные о мнении общества касательно вопросов экологии, а также немецкий опыт предложений в части ликвидации пластиковых отходов из морской среды показывают, что вопрос как произвести экологически чистый продукт, а также как переработать продукты предыдущего опыта является актуальным для общества.

Список использованных источников

1. WWF [Электронный ресурс]: День экологического долга – Режим доступа: <https://wwf.ru/ecodolg/> – Дата доступа: 02.02. 2019.
2. Inc.com [Электронный ресурс]: –The top 10 most concerning world issues – Режим доступа: <https://www.inc.com/business-insider/worlds-top-10-problems-according-millennials-world-economic-forum-global-shapers-survey-2017.html> – Дата доступа: 04.02. 2019.

3. PricewaterhouseCoopers (PwC), Юрий Пуха, Партнёр [Электронный ресурс]: Индустриальная революция 4.0 – Режим доступа: <https://www.pwc.ru/ru/assets/pdf/industry-4-0-pwc.pdf> – Дата доступа: 15.02.2019.
4. Statista.com [Электронный ресурс]: Производство пластмасс по всему миру с 1950 по 2017 год (в млн метрических тонн) – Режим доступа: <https://www.statista.com/statistics/282732/global-production-of-plastics-since-1950/> – Дата доступа: 09.02.2019.
5. Statista.com [Электронный ресурс]: Производство основного металла в мире с 2007 по 2017 год по видам товаров (в миллионах метрических тонн) – Режим доступа: <https://www.statista.com/statistics/241004/base-metal-production-by-type/> – Дата доступа: 08.02.2019.
6. Tut.by [Электронный ресурс]: Toyota Mirai – Режим доступа: <https://auto.tut.by/news/test-drive/472819.html> – Дата доступа: 11.02.2019.
7. Tut.by [Электронный ресурс]: Toyota Mirai – Режим доступа: <https://auto.tut.by/news/offtop/585009.html> – Дата доступа: 09.02.2019.
8. Nationalgeographic.de [Электронный ресурс]: Der 5-Punkte-PlangegegenPlastik – Режим доступа: <https://www.nationalgeographic.de/umwelt/2018/11/der-5-punkte-plan-gegen-plastik> – Дата доступа: 01.02.2019.
9. Nationalgeographic.de [Электронный ресурс]: Plastikmüll: Welche zehn Produkte am häufigsten im Meer landen – Режим доступа: <https://www.nationalgeographic.de/planet-or-plastic/2018/05/plastikmuell-welche-zehn-produkte-am-haeufigsten-im-meer-landen> – Дата доступа: 08.02.2019.
10. Li, W. C., Tse, H. F., & Fok, L. [Электронный ресурс]: Plastic waste in the marine environment: A review of sources, occurrence and effects. *Science of the Total Environment*, 566, 333–349. – Режим доступа: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0048969716310154> – Дата доступа: 09.02.2019.

КОНФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ И РЕЛИГИОЗНОСТЬ КАК ДЕТЕРМИНАНТЫ ТРУДОВОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

*Ерофеева О. Н., Белорусский государственный университет,
г. Минск, Беларусь*

Отношения занятости, являясь важной составляющей любой экономической модели, всегда оформляются в определенных границах, на регулирование трудовых отношений накладывает отпечаток система формальных и неформальных институтов, к важнейшим из которых, бесспорно, относятся церковь и религия. Имеются работы по использованию религиозных подходов в экономике и управлении (например, Алфорд, Нотон, 2003 [1]). В отдельных странах развиваются школы исследований в русле религиозных экономических доктрин (см. например Iannaccone L.R.; Barro R.; van Staveren I. (2007) [2]; Лукин С.В. (2017) [3] и др.). В СССР работы в этом тематическом направлении носили подчеркнuto критический характер и во многом устарели. После 1990-х отмечается постепенное возрастание интереса к описываемой проблематике, предпринимаются попытки показать влияние религиозных концепций на формирование социальной ответственности бизнеса и динамику развития предпринимательства в странах с трансформационной экономикой.

В социологии, экономической теории, религиозной психологии исследуется влияние религиозной принадлежности и вероисповедания на уровень экономического благосостояния индивида, удовлетворенность жизнью. Специфические проблемы экономики труда, как правило, в этих исследованиях не рассматриваются. В частности, обосновано множество различных моделей поиска работы (Eckstein, Z. and G.J. van den Berg (2007) [4], van den Berg (1999) [5] и др.). Однако имеющиеся модели не конкретизированы относительно принадлежности субъекта к определенной религиозной конфессии и влияния религиозных институтов. В экономике труда до настоящего времени слабо разработаны вопросы влияния религиозно-