

потребления каждого вида энергии, а также эластичность производства, энергоемкость, удельное энергопотребление; это даст возможность идентифицировать особые события прошлых рыночных изменений и общее поведение энергопотребления на макроуровне в различные схожие периоды;

- анализа различных побочных сил, которые способствовали прошлой эволюции энергопотребления.

Достаточно широкий диапазон выполняемых функций диктует необходимость максимального приближения энергетической политики к руководству субъекта хозяйствования и динамичного взаимодействия с ним, а также включение в стратегическое направление деятельности предприятия. В противном случае энергетическая политика будет малоэффективной и не сможет обеспечить заданную цель — снижение потребления топливно-энергетических ресурсов.

Внедрение энергосберегающих мероприятий организационно-экономического и технико-технологического характера позволяет активизировать энергосберегающую деятельность и увеличивать энергоэффективность предприятия, что обеспечивает финансовую стабильность и повышает конкурентоспособность предприятия.

Рациональное использование энергетических ресурсов на предприятии является важной составляющей снижения производственных издержек и, следовательно, получения дополнительной прибыли, завоевания большей доли рынка и решения социальных проблем.

Поиск и реализация мероприятий в направлении повышения энергоэффективности, организация систем управления энергосбережением являются актуальными и приоритетными направлениями совершенствования деятельности предприятий, а также необходимыми условиями роста их конкурентоспособности.

Список литературы

1. *Кондратьев, В.В.* Организация энергосбережения (энергомеджмент) / В.В. Кондратьев. — М.: ИНФА-М, 2011. — 108 с.
2. *Свидерская, О.В.* Основы энергосбережения : пособие / О.В. Свидерская. — Минск: Акад. Упр. при Президенте Республики Беларусь, 2006. — 228 с.

О.И. Быкова

Научный руководитель — кандидат экономических наук Ж.В. Бобровская

ПРИМЕНЕНИЕ КОНЦЕПЦИИ «ШЕСТЬ СИГМ» В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

В данной статье отражены результаты исследования, направленного на изучение концепции «Шесть сигм», применяемой в ОАО «БПС-Сбербанк», с целью внедрения данной концепции в других банках Республики Беларусь.

«Шесть сигм» — это:

1. статистический показатель качества процесса или продукта;
2. цель в области совершенствования деятельности, которая стремится к совершенству;
3. система менеджмента, которая направлена на достижение устойчивого лидерства в бизнесе и на производство товаров мирового уровня качества [2, с. 18].

Проекты «Шесть сигм» дают хорошую доходность [2, с. 16].

Принципы этой программы универсальны. Они применимы к бизнесу любых размеров и направленности. Успешно используются и в промышленности, и в банковской сфере.

«Шесть сигм» внедрились:

- 1) среди финансовых институтов: ОАО «БПС-Сбербанк», Credit Suisse, Citibank, MasterCard, BNP Paribas, страховая компания Allianz и др.;
- 2) среди телекоммуникаций и компьютерных технологий: Motorola, Nokia, Sony Ericson, Toshiba, Kodak, Xerox и др.;
- 3) в авиакосмической промышленности: Air France, Honeywell и др.;
- 4) в автомобильной промышленности: Ford, Nissan;
- 5) среди конгломератов: GE Capital, Caterpillar, Johnson & Johnson и другие [3, с. 6].

Сигма означает стандартное отклонение.

Этот показатель используется для того, чтобы увидеть, насколько хорошо или плохо выполняется процесс [2, с. 22].

В таблице отражена взаимосвязь концепции «Шесть сигм» с финансовыми результатами работы компании.

Взаимосвязь концепции «Шесть сигм» с финансовыми результатами работы компании

Уровень сигм	Число дефектов на миллион	Уровень конкурентоспособности
6 сигм	3,4	Мировой класс
5 сигм	233	
4 сигм	6210	Средняя по отрасли
3 сигм	66 807	
2 сигм	308 537	Неконкурентоспособна
1 сигм	690 000	

Примечание. Источник: [1].

Программу «Шесть сигм» ОАО «БПС-Сбербанк» взял на вооружение с 2008 г. На первое место ставится потребитель, и решаются три основные задачи:

- 1) повысить удовлетворенность клиентов;
- 2) сократить время цикла;
- 3) уменьшить число дефектов.

Если в процессе, который выполняется, имеется множество дефектов (низкий уровень сигм), то это приводит к потере клиентов. Здесь имеет место волнообразный эффект. Например, клиент обратился в банк за услугой и остался неудовлетворен. По статистике, неудовлетворенный клиент сообщает о своем неудачном опыте десяти другим людям. Если банк исправил данный бизнес-процесс и все тот же клиент узнал об исправлении ошибки, то об этом он расскажет лишь пятерым.

По статистике, 31% потребителей, которые столкнулись с проблемами сервиса, никогда не регистрируют свои жалобы, так как полагают, что это никого не волнует. Из этого 31 % только 9 % в дальнейшем будут иметь дело с данной компанией [2, с. 26].

Банку выгодно иметь довольных потребителей. Пятипроцентный рост числа постоянных клиентов ведет к увеличению прибыли более чем на 25 % [2, с. 27].

В основе системы «Шесть сигм» лежит цикл DMAIC. На каждом этапе ставятся свои цели и решаются определенные задачи.

На первом этапе (Define) определяются проблемы.

На втором этапе (Measure) проводятся измерения, выявляются причины проблем. Для этого строится цикл, который позволяет выявить проблемы. Например, можно увидеть, какую долю занимает время, в течение которого реально происходила работа, а какую долю занимает время, в течение которого работа не производилась (это время ожидания).

На третьем этапе (Analyze) анализируются данные, которые были собраны на фазе Measure.

На четвертом этапе (Improve) разрабатываются мероприятия по улучшению процесса.

На последнем этапе (Control) необходимо убедиться в том, что проблема исправлена и разрабатывается подход по управлению процессом. На этом этапе используются графики контроля для мониторинга и анализа отклонений от процесса [3, с. 8].

Таким образом, концепция «Шесть сигм» позволит банкам достичь максимальной прибыли и повысить конкурентоспособность. Поэтому можно прогнозировать, что данная система постепенно будет внедряться в различных белорусских банках, но эти изменения будут происходить постепенно.

Список литературы

1. *Адлер, Ю.П.* «Шесть сигм»: еще одни ворота, ведущие к храму / Ю.П. Адлер, В.Л. Шпер [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://iteam.ru/publications/quality/section_83/article_234/.

2. *Панде, П.* Что такое «шесть сигм»? Революционный метод управления качеством / П. Панде, Л. Холп — 2-е изд. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. — 160 с.

3. Производственная система ОАО «БПС-Сбербанк»: презентация для студентов / ОАО «БПС-Сбербанк». — 48 с.