

VERSLO TĖSTINUMO PRIEMONIŲ TAIKYMO ŪKIO SUBJEKTUOSE SVARBA: PREKYBOS ĮMONIŲ ATVEJO ANALIZĖ

Odetta Maksvytienė

*Mykolo Romerio universitetas, Lietuva
odeta.maksvytiene@gmail.com*

Jordana Šablinska

*Mykolo Romerio universitetas, Lietuva
j.sablinska@gmail.com*

Santrauka

Tikslas – išanalizuoti ir įvertinti pasirinkto „X“ prekybos centro tęstinės veiklos planavimo ypatumus ekstremaliųjų situacijų valdymo srityje. Taip pat pateikti siūlymus veiklai tobulinti.

Metodologija – teorinėms tyrimo prielaidoms apibrėžti taikytas mokslinės literatūros, teisės aktų ir kitų dokumentų analizės metodas. Verslo tęstinumo priemonių taikymo ūkio subjektuose tyrimas buvo atliktas naudojant Lietuvos ir užsienio ekstremaliųjų situacijų valdymo planų (toliau – ESVP) lyginamąją analizę bei interviu metodus. Buvo pasirinkti apklausti 8 respondentai dirbantys tiriamajame „X“ prekybos centre. Informantų pasirinkimą lėmė jų užimamos pareigos prekybos centre.

Rezultatai – nagrinėjant temą teoriniu lygiu nustatyta, kad tęstinės veiklos planavimas tai ne tik strategijų ir procedūrų numatymas ekonominės krizės, techninio gedimo, logistikos sutrikdymo, žmogiškųjų išteklių kontrolės praradimo, organizacijos prestižo ir jos vardo išlaikymo atvejais. Tuo pačiu tai yra ir gebėjimas užtikrinti nepertraukiamą organizacijos veiklą įvykus ekstremaliai situacijai ar po jos. Šis procesas yra užtikrinamas ESVP, kurio pagrindu yra įvertinamos galimos rizikos ir jų poveikis organizacijai. Svarbiausias veiklos nepertraukiamumo komponentas yra tinkama parengtis. Tinkamą pasirengimą veikti ekstremaliųjų situacijų metu sudaro tokie kertiniai veiksmai, kaip tinkamo ekstremaliųjų situacijų valdymo plano parengimas, sistemingas mokymų organizavimas, pratybų rengimas.

Išanalizavus ir įvertinus Lietuvos ESVP, atlikus interviu nustatyta, kad tiriamasis Lietuvos prekybos centras nėra pakankamai gerai pasirengęs veikti ekstremaliųjų situacijų metu. Tai parodė neatsakingai užpildytas, tačiau, jau patvirtintas ekstremaliųjų situacijų valdymo planas taip pat respondentų atsakymai, kurie leidžia manyti, kad parengtis įmonėje nėra vertinama kaip didelės svarbos reikalaujanti veikla. Minėtojo plano trūkumu išlieka nepakankamai detalizuoti grėsmių tipai ir nenumatytos specifinės veikimo taktikos esant skirtingoms ekstremaliosioms situacijoms.

Palyginus Lietuvos ir užsienio ESVP prieitą prie išvadų, kad pastarasis planas savo turiniu žymiai pranoko Lietuvos ESVP tiek aiškumu, tiek išsamesniu užpildymu. Apibendrinant galima teigti, kad nors darbuotojai elementariusius veiksmus susijusius su ekstremaliųjų situacijų valdymu žino, tačiau jų nepakaktų didesnio masto nelaimėi suvaldyti.

Tyrimo apribojimai – šiame straipsnyje pateikiami duomenys, kurie buvo gauti pasirinkus nagrinėti vieną ūkio subjektą Lietuvoje ir užsienyje. Todėl gauti duomenys negali būti taikomi visiems egzistuojantiems verslo subjektams. Tam reikalingi išsamesni tyrimai.

Praktinis pritaikomumas – remiantis teorinėmis ir praktinėmis tyrimo prielaidomis yra pateikiami siūlymai, kurių dėka prekybos centrai galės įvertinti savo pasiruošimo ekstremaliosioms situacijoms būklę ir ją patobulinti.

Originalumas – atskleista kokias verslo tęstinumo priemones taiko organizacijos, imdamosi ekstremalios situacijos rizikos bei padarinių sumažinimo politikos ir kaip praktikoje veikia teoriniame lygmenyje išvystyti planai.

Raktiniai žodžiai: ekstremalioji situacija, ekstremaliųjų situacijų valdymas, ūkio subjektas, saugumas.

Tyrimo rūšis: mokslinis straipsnis.

Įvadas

Šiuolaikinė dinamiška aplinka yra perpildyta sunkiai nuspėjamomis grėsmėmis, su kuriomis susiduria ne tik valstybės, jų gyventojai, bet ir privataus sektoriaus atstovai. Tobulėjant technologijoms, keičiantis klimatui bei globalėjant pasauliui daugėja grėsmių, susijusių su saugumo užtikrinimo ypatumais. Nepaisant to, pasiruošimo joms svarba yra nuvertinama dėl grėsmių pasireiškimo rizikos nepaisymo. Organizacijos turi ieškoti naujų saugumo užtikrinimo priemonių, tobulinti turimus gebėjimus bei pasitelkti visuomenėje egzistuojančius išteklius ir mokslines žinias.

Tęstinės veiklos planavimas tai ne tik strategijų ir procedūrų numatymas ekonominės krizės, techninio gedimo, logistikos sutrikdymo, žmogiškųjų išteklių kontrolės praradimo, organizacijos prestižo ir jos vardo išlaikymo atvejais. Tęstinio veiklos planavimo viena iš dalių yra pasirengimas ekstremaliosioms situacijoms (toliau – Es) ar kitiems įvykiams, kurie gali padaryti neigiamą įtaką žmonių gyvybėms, aplinkai, turtui. Tuo pačiu tai yra ir gebėjimas užtikrinti nepertraukiamą organizacijos veiklą įvykus Es ar po jos. Parengtis yra viena iš tęstinės veiklos sudedamųjų dalių, kurios metu yra užtikrinamas organizacijos savalaikis ir organizuotas veiklos tęstinumas, ir greitas atsigavimas po Es. Tinkama parengtis prasideda nuo ekstremaliųjų situacijų valdymo plano (toliau – ESVP) parengimo. ESVP tai nuoseklus ir detalus dokumentas, padėsiantis organizacijai veikti netikėtos situacijos metu. Rengiant ESVP yra numatomi veiksmai, nustatomi prioritetai bei funkcijos, mokymų valdymas, išteklių įsigijimas, žmogiškųjų išteklių, įrangos panaudojimas.

Ūkio subjektai, kuriuose nuolat būna daug žmonių yra įpareigoti pasirūpinti visų, jose esančių asmenų saugumu, todėl ypač atsakingai bei kruopščiai turi pažvelgti į šį procesą. Dėl šios priežasties įmonės veiklos tęstinumo užtikrinimas saugumo srityje turi būti orientuotas ne tik į teorinį, bet ir praktinį lygmenį.

Šiuo straipsniu siekiama išanalizuoti ir įvertinti pasirinkto „X“ prekybos centro tęstinės veiklos planavimo ypatumus saugumo užtikrinimo srityje. Tikslu siekiama realizuojant šiuos uždavinius:

- Apibūdinti teorinius tęstinės veiklos planavimo ypatumus saugumo užtikrinimo srityje;

- Išanalizuoti „X“ įmonėje esantį vieną iš tęstinės veiklos planavimo įrankių - ESVP;

- Apklausti tiesiogiai už Es valdymą atsakingus skirtingų grandžių darbuotojus;

- Atlikti pasirinktos Lietuvos „X“ įmonės ir užsienio prekybos įmonės pasirengimo veikti Es metu lyginamąją analizę ir nustatyti pasirengimo veikti Es metu trūkumus.

Tyrime taikyti mokslinės literatūros, teisės aktų ir kitų dokumentų analizės metodai. „X“ prekybos centro tęstinės veiklos planavimo ypatumų saugumo užtikrinimo atžvilgiu tyrimas buvo atliktas naudojant dokumentų (Lietuvos ir užsienio prekybos centrų ESVP) lyginamąją analizę. Taip pat buvo atliktas pusiau struktūrizuotas interviu. Informantai atrinkti tokiu būdu, kad atstovautų skirtingas grandis organizacijoje. Interviu organizuoti su aštuoniais respondentais. Gauti duomenys pateikiami analogiška ESVP turinio tvarka. Lyginamosios analizės rezultatai papildomi interviu duomenimis, taip pat pateikiami apibendrinimai.

1. Teoriniai tęstinės veiklos planavimo ypatumai saugumo užtikrinimo srityje

Įveikti kylančias grėsmes ir grįžti prie vykdomos veiklos organizacijai gali padėti pasiruošimas ekstremalioms situacijoms, o jį sąlygoja tęstinės veiklos planas (*angl. business continuity plan*). „Tęstinės veiklos planas tai planas ar procedūra, kuri užtikrina savalaikį ir organizuotą tęstinumą ar greitą veiklos atkūrimą po ekstremaliosios situacijos“ (Kildow, 2011, p. 5). A. J. Karim (2011) taiko panašų apibrėžimą tik dar papildo, jog šis procesas apima metodus ir priemones, kurie užtikrina, kad tiek Es metu, tiek po jos pagrindinė organizacijos veikla išliktų pastovi bei nenutrūktų. J. Pinta (2011) planą įvardina ne tik kaip planavimo, bet ir kaip prevencinę priemonę. Atsižvelgiant į pateikiamus apibūdinimus darytinos išvados, jog tęstinės veiklos planas atlieka pagrindinį vaidmenį tiek Es metu, tiek po jos užtikrinant tęstinę veiklą.

Verslo tęstinumas apima įvairias procedūras, instrukcijas, kurių privalo laikytis organizacija, pasireiškus Es. Viena iš tęstinumo užtikrinimo priemonių yra ESVP. Plano, kuris skirtas įvairaus dydžio organizacijoms, pagrindinis uždavinys suvaldyti iškilusias grėsmes.

Šio plano esmę sudaro galimų rizikų įvertinimas ir valdymas, jų sukeltų padarinių poveikis ir apskaičiavimas, ką reikia saugoti (Al-Badi ir kt., 2008). Autoriui pritaria ir P. Speight (2011), kurio nuomone, norint užtikrinti organizacijos veiklos tęstinumą, būtina išnagrinėti kiekvieną veikiančią organizacijos sritį, tam, kad būtų nustatyti galimi padariniai ir poveikis toms sritims, priklausomai nuo konkrečių Es. Nustatant pagrindines grėsmes turi būti numatomi veiksmai skirti šioms grėsmėms suvaldyti. Visos šios priemonės yra taikomos tam, jog būtų užtikrinta, kad per kuo trumpesnę laiką

organizacija sugebės greitai reaguoti į netikėtas situacijas ir užtikrins, jog svarbiausi organizacijos darbai nesustotų (Pinta J., 2011).

Verslo tęstinumo priemonės, ESVP pagrindinė paskirtis yra užtikrinti, kad susidūrus su Es, organizacija galėtų toliau plėtoti savo veiklą ir teikti jai būdingas paslaugas. Plano rengimo svarba yra neabejotina, kadangi jam esant bus išvengta kylančių rizikų arba jos bus sušvelnintos, bus sumažinti po Es atsiradę padariniai bei sutrumpės laikas, reikalingas grįžimui prie įprastinės veiklos (Cerullo, Cerullo, 2004). Visa tai galima užtikrinti, jeigu daugiau dėmesio bus skiriama pasiruošimo procesui iki įvykstant Es.

Parengtas ESVP apibrėžia kiekvieną veiksmą, kurio turi būti imtasi. Svarbiausias plano rengimo reikalavimas, į kurį reikėtų atsižvelgti yra tai, kad jis turi būti ne bendro pobūdžio ar preliminarus, bet konkretus, aiškus, atspindintis tikrąją situaciją bei pritaikytas konkrečiai organizacijai, priklausomai nuo jai kylančių grėsmių (Tierney ir kt., 2001; Perry, 2004; Blyth, 2008).

Subjektai dalyvaujantys planų kūrime raginami nepamiršti ir visada turėti omenyje, kad su laiku keičiasi ne tik grėsmės, bet ir jų valdymo būdai, todėl nereikėtų vadovautis praeities praktika, tačiau tobulinti ir ieškoti naujų būdų, padėsiančių susidoroti su naujomis grėsmėmis (Quarantelli, 1993; Perry, Lindell, 2003). Atsakingai sudarytas veiksmų planas, kuriame išanalizuotos galimos grėsmės ir jų poveikis organizacijos veiklai pagelbės atsidūrus netikėtoje situacijoje.

Nagrinėjant pasiruošimą Es Lietuvos mastu yra analizuojamos ūkio subjektų pareigos. Teisės aktai civilinės saugos srityje (Žin., 2010, Nr. 1-134; Žin., 2011, Nr. 1-170) numato ESVP rengimą ūkio subjektams atlikus galimų pavojų ir Es rizikos analizę. O taip pat plano peržiūrėjimą ir poreikiui atsiradus atnaujinimą ne rečiau kaip kartą per metus. Toks reikalavimas yra numatomas ir prekybos centrams, kadangi jie priklauso tai kategorijai ūkio subjektų, kuriuose nuolatos arba laikinai būna žmonių ir, kurių saugumu turi pasirūpinti ūkio subjekto personalas. Tam, kad personalas tinkamai vykdytų savo pareigas lankytojų saugumo užtikrinimo srityje yra labai svarbu būti pasiruošusiems ir disponuoti atitinkamomis žiniomis.

Nepaisant to, reikėtų nepamiršti, jog „geras planavimas nebūtinai tampa geru valdymu“ (Quarantelli, 1993, p. 30). Vertinant autoriaus pasisakymą, darytinos išvados, kad planas nebus veiksmingas tol, kol praktiškai nebus įgyvendinamas. Kitaip tariant, be teorinės dalies, svarbu sukurti aplinką, kuri būtų panaši į realią ekstremaliąją situaciją, t.y. į planą įtraukti mokymus ir pratybas. Pastarieji veiksniai yra paskutiniai, kurie nulemia sėkmingą pasiruošimą.

Siekiant užtikrinti parengto plano funkcionalumą svarbu skirti dėmesio personalo apmokymui. Priešingu atveju, darbuotojai stokoiantys žinių bei patirties negalės įvykdyti plane numatytų įsipareigojimų ir netgi patys to nenorėdami gali prisidėti prie Es išplitimo. Tokia situacija gali susiklostyti tada, kai nėra įvardintos aiškios kiekvieno asmens atsakomybės.

Rašytinis planas bus veiksmingas tik tada, kai visi darbuotojai bus supažindinti su šiuo dokumentu ir dalyvaus praktiškai jį patikrinant. Nesant šių veiksmų vyraus suvokimas, kad tokio pobūdžio dokumentų išvis nėra (Kildow, 2011; Duncan, 2011).

Viena iš priežasčių, kodėl mokymai privalo būti tęstinumo priemonių taikymo dalimi yra tai, jog jų metu yra ne tik tikrinamos žinios, gebėjimai bei patirtis, bet ir suteikiamos naujos bei stiprinamos jau turimos kompetencijos (Moore, Lakha, 2006). Tai pat yra aiškiai apibrėžiama kokios ir kieno yra pareigos bei atsakomybės Es metu.

Remiantis Priešgaisrinės apsaugos gelbėjimo departamento direktoriaus įsakymu „Dėl tipinių civilinės saugos mokymo programų“ (Žin., 2010, Nr. 1-219) už mokymą ūkio subjekte yra atsakingas ūkio subjekto vadovas. Vadovas yra būtent tas asmuo, kuris nustato mokymo bei praktinių įgūdžių tikrinimo tvarką. Įvykęs mokymas yra įforminamas protokolu, o jį pasirašo ūkio subjekto vadovas ir asmuo, kuris dalyvavo mokyme. Civilinės saugos mokymams yra skirtos tam tikrų kategorijų temos, tačiau esant poreikiui jos gali būti papildytos naujomis priklausomai nuo vykdomo ūkio subjekto veiklos pobūdžio. Kiekvienas ūkio subjektas pagal aktualumą gali praplėsti mokymų programą ir tokiu būdu gerinti mokymosi kokybę bei tobulinti ESVP. Nepaisant to, kad mokymai yra pakankamai reikšminga tęstinumo priemonių užtikrinimo dalis, vis dėlto vien tik jų įgytoms žinioms įtvirtinti neužtenka. Tam tikslui būtina organizuoti pratybas. Jomis remiantis yra įsitikinama dėl plano tinkamumo bei veiksmingumo. Mokymai ir pratybos atspindi ūkio subjektų pasiruošimo Es būklę. Be to, tiek mokymų, tiek pratybų metu yra gaunamas grįžtamasis ryšis, kuris atskleidžia esamas spragas tiek plano turinyje, tiek ūkio subjektų personalo žinių lauke. Pasak Edwardo P. Borodziczo (2005), pagrindinis pratybų veiksmingumo patikrinimo elementas yra aiškus pratybų bei dalyvavimo jose tikslas. Jų metu yra sukuriamos situacijos panašios į tikrąsias Es, todėl dalyviai gali aiškiau įsivaizduoti kas jų laukia, patikrinti mokymų metu įgytas teorines žinias bei aptikti nenumatytas grėsmes.

Organizuojamų pratybų tikslas ūkio subjektuose yra patikrinti ir tobulinti parengtį. Taip pat kaip už mokymų organizavimą, taip ir už pratybų – yra atsakingas ūkio subjekto vadovas. Jis nustato pratybų tipą, pavadinimą, tikslus, dalyvius, paskiria pratybų vadovą, pratybų rengimo grupę ir numato pratybų vertintojus. Priklausomai nuo pratybų pobūdžio yra numatomas tam tikras jų rengimo periodiškumas (Žin., 2010, Nr. 1295).

Taikant tokias veiklos tęstinumo užtikrinimo priemones ūkio subjekte kaip ESVP rengimas, mokymų bei pratybų organizavimas plano pagrindu yra siekiama veiklos nepertraukiamumo. Sudarytas planas aiškiai numato pareigas bei atsakomybes, veiksmus, kurių privalu imtis įvykus Es. Vadovaujantis šiomis gairėmis yra sumažinama nežinomybės bei pasimetimo tikimybė Es atveju. Įvykę mokymai bei pratybos pakeičia dalyvaujančių rizikos suvokimo lygį, jie išmoksta patys vertinti gresiantį pavojų bei nustatyti rizikos suvokimo laipsnį prieš ir po pratybų, kas yra be galo svarbu siekiant tinkamai valdyti susiklosčiusią situaciją.

2. Verslo tęstinumo priemonių taikymo saugumo užtikrinimo srityje tyrimas „X“ prekybos centre

Atlikus tyrimą, susisteminius gautą informaciją buvo nustatyta, kokie privalumai ir trūkumai buvo rasti pasirinktame tirti „X“ prekybos centre. Tiriamojo prekybos centro (toliau – PC) ESVP buvo lyginamas su užsienio šalies analogiškais rekomendacijomis grįstu ESVP. Gauti lyginamosios analizės duomenys buvo papildyti interviu duomenimis. Kiekviena ESVP plano dalis nagrinėjama atskirai.

Atsakingi asmenys. Vadovaujantis teisės aktų nuostatomis, atsakingų asmenų skiltyje turėtų būti pateiktas asmenų, atsakingų už tam tikras sritis, sąrašas papildytas kontaktiniais duomenimis. Taip pat įvykio valdymo grupės (toliau – ĮVG) susirinkimo vieta ir veiksmai susidarius ar gresiant Es.

Tiriamojo Lietuvos PC ESVP sąrašas su atsakingų asmenų kontaktiniais duomenimis nėra pateikiamas. Atlikto interviu duomenys patvirtino plano neišbaigtumą. Nors planas yra faktiškai patvirtintas, tačiau atsakingų asmenų patvirtinimo parašu apie kiekvieno iš jų susipažinimą su planu, nėra. Tai rodo, kad darbuotojai su planu supažindinti nebuvo. Informantai dirbantys salėje, kurie netikėto įvykio metu, turėtų reaguoti greičiausiai teigė, kad „... ką turėčiau daryti tam tikro įvykio metu darbe informacijos nebuvo pateikta“.

Lyginant su užsienio PC ESVP pastebėta, kad jame yra nurodoma atsakingų asmenų sąrašas kartu su kontaktiniais duomenimis. Aiškiai apibrėžiamos kiekvieno iš atsakingų asmenų veiklos, atsakomybės sritys bei lygiai. Vadovas, teisės aktų numatyta tvarka yra atsakingas už Es valdymo vykdymą, kontrolę ir padarinių likvidavimo priemones bei privalo turėti prieigą prie visų pastato patalpų. Informacijos validumas patvirtintas vadovo parašu.

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvos ESVP atsakingų asmenų skiltyje nėra pateikiami reikalingi duomenys. Tai rodo, kad atsakingų asmenų priskirtų už tam tikrus veiksmus Es metu nėra. Kiekvienas iš apklaustųjų žino tik bendro pobūdžio, elementariusius veiksmus, kurių turėtų imtis siekiant apsaugoti žmonių gyvybes, materialųjį turtą bei užtikrinti įmonės veiklos tęstinumą. Informantai įvardijo tokius veiksmus, kaip pagalba sau ir aplinkiniams, materialaus turto išsaugojimas. Iš apklaustų aštuonių respondentų tik viena vadybininkė žinojo savo tikslus veiksmus ir pareigas netikėto įvykio metu. Pastebėta tai, kad vienas, žinantis savo pareigas žmogus negalės operatyviai reaguoti grėsmės atveju. Tik kryptinga visų atsakingų asmenų veikla leistų efektyviai veikti pasireiškusios grėsmės metu. Analogiškais rekomendacijomis grįstas užsienio planas pateikia išsamią informaciją apie atsakingus asmenis. Tai tik dar kartą patvirtina, kad užsienio PC jaučia atsakomybę už savo turimus žmogiškuosius išteklius, lankytojus, įmonės turtą ir įgyvendina bent elementariusius, teisės aktais grįstus reikalavimus.

Įvykio valdymo grupės (ĮVG) susirinkimo vieta. ĮVG susirinkimo vieta Lietuvos PC plane nėra iš anksto numatyta ir identifikuota. Darytina prielaida, kad nei PC vadovas, nei ĮVG nariai nežino, kur jie turi susirinkti, dėl susidariusios Es aptarimo ir tolimesnių

veiksmų numatymo. Priešingai užsienio PC plane, ten pažymėta, kad susirinkimo vieta yra vadovo kabinetas ir nurodytas jo kontaktinis numeris.

Tolesni įvykio valdymo grupės (IVG) veiksmai. Lietuvos ESVP ĮVG veiksmai išdėstomi prioriteto tvarka:

1. Susirinkus ĮVG iš anksto paskirtas sekretorius fiksuoja informaciją ir veiksmus. Tai pradedama daryti nedelsiant.
2. Aptariami prioritetiniai veiksmai, užtikrinamas veiklos tęstinumas.
3. Užtikrinama logistika. Atsakingi asmenys rūpinasi geru privažiavimu prie objekto, savalaikiu darbuotojų ir turto išvežimu iš objekto.
4. Jei yra būtinybė priimami sprendimai dėl klientų ir darbuotojų evakavimo.

Veiksmų seka išdėstyta suprantamai, tačiau nėra įvardijami konkretūs asmenys, kurie užims sekretoriaus vietą, bus atsakingi už logistiką, evakavimą bei įmonės veiklos nepertraukiamumą. Analizuojant užsienio PC ESVP pastebėta, kad visa kontrolė susijusi su Es valdymu pavesta trims asmenims t.y. vadovas, jo pavaduotojas, sekretorius. Šalia kiekvieno iš atsakingų asmenų pateikiamos gairės, kurių laikantis reagavimas ekstremaliosios situacijos metu gali būti žymiai operatyvesnis.

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvos PC ESVP gairės veiksmų sekai vykdyti yra pateikiamos. Es metu tai gali padėti žmogiškiems ištekliams efektyviau koordinuoti veiksmus, kada operatyvumas ir greitas reagavimas yra ypač svarbūs. Būtina įvertinti tai, kad netikėtose situacijose žmogiškasis faktorius sąlygojantis pasimetimą, baimę, paniką gali sukelti papildomų neigiamų padarinių ar operatyvaus valdymo trukdžių. Todėl prioriteto tvarka išdėstyti nuoseklūs veiksmai gali padėti susidoroti su kilusiais nesklandumais grėsmės atveju. Iki visiško šio punkto išbaigtumo trūksta identifikuotų asmenų sąrašo. Plane parengtame užsienio PC aiškiai ir nuosekliai išdėstyta būtinoji informacija reikalinga suvokti ĮVG veiksmus.

Sutrikimų kriterijai ir atsakomieji veiksmai. Analizuojamame Lietuvos PC plane yra numatyta į kokius kriterijus pravartu atsižvelgti, siekiant įvertinti gresiantį ar jau susidariusį pavojų. Plano skyriuje yra pateikiami kelių lygių sutrikimo kriterijai. Lygiai nustatomi pagal pavojaus mastą yra šie: nedidelis veiklos sutrikimas, didelis arba potencialiai didelis veiklos sutrikimas, krizė, katastrofa. Kiekvienam iš minėtųjų pavojaus masto apibūdinimų yra iš anksto numatyti atsakomieji veiksmai, kurie pateikiami plane. Atsakomieji veiksmai skirstomi į dvi grupes – veiksmai darbo metu ir veiksmai nedarbo metu. Skirtumas tarp veiksmų grupių yra tas, kad darbo metu atsakingi asmenys gali nedelsiant imtis veiksmų, nedarbo metu iš anksto paskirti atsakingi asmenys yra sušaukiami kartu su pagalbos tarnybomis. Dokumentaliai visi išvardintieji sutrikimų kriterijai ir atsakomieji veiksmai yra aiškiai ir išsamiai surašyti. Pastebėta, kad šioje plano dalyje yra pateikiamas ir atsakingų asmenų sąrašas. Ko kitose plano dalyse pasigendama.

Interviu metu gauta informacija parodė, kad darbuotojai su nedideliu pobūdžio grėsmėmis geba susidoroti patys. Buvo įvardintas atvejis, kada darbuotojai patys savarankiškai lokalizavo parduotuvėje kilusį gaisrą. Gaisras kilo lankytojams tyčia padegus parduotuvės lentynas. Svarbu įvertinti tai, kad darbuotojai žinojo kokių priemonių reikia imtis ir to pasėkoje tiriamojo ūkio subjekto veikla nebuvo sutrikdyta.

Tačiau, dėl menkų žinių, darbuotojai neevakavo salėje tuo metu buvusių pirkėjų. Gauta informacija taip pat atskleidė, kad darbuotojai klaidingai interpretuoja sąvokas susijusias su saugumu. Vienas iš apklaustų vadybininkų teigė, kad „...prekybos centro pasirengimas veikti ekstremalių situacijų metu yra geras, nes gesintuvai išdėstyti pagal visus reikalavimus lengvai prieinamose ir matomose vietose. Gaisrinės saugos priemonių bandymai ir priežiūra atliekama kartą metuose“. Klaidingas interpretavimas gali sąlygoti iki galo nesuvokiama situacijos rimtumą.

Apibendrinant galima teigti, kad abu planai išdėsto esmę apie atsakomuosius veiksmus. Nors planų dalys nežymiai skiriasi, tačiau, pagal tos šalies teisinę bazę jie yra užpildyti išsamiai. Atliktas tyrimas leido preliminariai įvertinti, kad planas yra užpildytas tik formaliai, o tai leidžia manyti, kad reikalingos žinios ir praktiniai įgūdžiai darbuotojams nebuvo suteikti. Apklausos duomenimis, darbuotojai geba susidoroti su nedidelio masto įvykiais, tačiau jų turimų žinių nepakaktų didesnės nelaimės atveju. Pastebėta, kad darbuotojai parengtį vertina tik kaip gaisrinės saugos mokymų išklaušymą, o Es tik potencialiai galinčius įvykti gaisrus. Viena vertus, bent minimalus tam tikrų aplinkybių žinojimas yra teigiamas reiškinys, kita vertus, kartu tai parodo nepakankamą žinių lygį, menką suvokimą, kurį būtina eliminuoti.

Evakavimas. Es sukeltas pavojus pastate esančių žmonių gyvybei ar sveikatai, reikalauja operatyvaus evakavimo. Sprendimai dėl minėtųjų asmenų evakavimo yra priimami ūkio subjekto vadovo. Siekiant operatyvaus evakavimo planas, kuriuo galima naudotis Es metu turi būti pakabintas kiekviename iš aukštų matomose vietose. Analizuojant Lietuvos atvejį, galima patvirtinti, kad minėtasis reikalavimas įgyvendintas iš esmės, tačiau evakuacijos plano pasigendama pačiame ESVP.

Lyginant su užsienio prekybos centro analogišku plano skyriumi, skirtumas yra tas, kad siekiant palengvinti evakavimą, vadovas arba jo paskirtas asmuo paskelbia klientų ir darbuotojų evakuaciją po adekvataus situacijos įvertinimo. Vadovas yra atsakingas už pagalbą darbuotojams ir klientams paliekant pastatą. Visi evakuacijos keliai yra pavaizduoti žemėlapiuose, kurie pakabinti prekybos centro patalpose ir yra prieinami visiems. Užimantys aukštesnes pareigas parduotuvės vadybininkai sudaro sąrašą savo darbuotojų, kad įsitikintų jog niekas neliko pastate. Taip pat vadybininkams priskirta, teikti ataskaitas vadovui, kad jis galėtų koordinuoti reikalingas gelbėjimo operacijas iki atvykstant specialiosioms tarnyboms.

Galimų ekstremaliųjų situacijų ar ypatingų įvykių scenarijai. Įvertinant tai, kad kiekviena iš ypatingų situacijų turi būti suvaldyta taikant adaptuotą priemonių paketą, plane pateikiami skirtingi scenarijai pritaikyti vadovautis skirtingais atvejais. Plane prioriteto tvarka yra pateikiami aukščiausiam rizikos lygiui priskirti atvejai: gaisras, stichinė nelaimė, sprogmuo ar pavojingas radinys objekte. Analizuojant Lietuvos planą, pastebėta, kad veiksmų sekos scenarijuose pateikiamos gana detalios. Prie kiekvieno iš įvykio etapų nurodyti konkretūs veiksmai ir asmenų atsakingų už minėtuosius veiksmus pareigos. Tačiau, kaip ir visame plane, pasigendama identifikuotų asmenų. Pastebėta tai, kad darbuotojų rotacijos atveju konkrečiai pareigybei priskirtas asmuo gali nežinoti savo pareigų ekstremaliosios situacijos metu. Todėl atnaujinus, pakeitus plano turinį būtina ne tik paskirti tuo metu dirbančius įmonėje asmenis, bet ir supažindinti juos su

pakeitimais. Taip pat nėra sukonkretinamos stichinės nelaimės. Jos gali būti skirtingų tipų todėl ir veiksmų planai turi būti adaptuoti kiekvienai iš jų.

Analogiškoje skiltyje užsienio atveju pateikiama daugiau informacijos, kuri būtų itin naudinga Es metu. Siekiant užtikrinti ūkio subjekto veiklos nepertraukiamumą, rizikos vertinimo dėka, yra išskirta daugiau Es ar ypatingų įvykių bei pateikiama jiems adaptuotų scenarijų.

Apibendrinant pastebėta, kad Lietuvos plano ES ar ypatingų įvykių skiltyje, kaip ir bene visame plane pasigendama atsakingų asmenų vardų, pavardžių, kontaktų. Vienas didžiausių trūkumų, kad plane nėra nurodyta kokie asmenys turėtų pasirūpinti, kad būtų išjungta elektra, užsuktos dujos ar vanduo. Viso to Lietuvos plane numatyta nėra, priešingai nei analizuotame užsienio plane. Minėtame užsienio plane analogiškoje skiltyje yra nurodyta išsami informacija, kuria vadovaujantis galima operatyviai reaguoti ir užtikrinti įmonės veiklos tęstinumą. Pastebėta, kad yra būtina atsižvelgti į kiekvieną specifinį kontekstą, supantį kiekvieną riziką. Tiek pati rizika, tiek ir veiksmai jai valdyti nuolat evoliucionuoja ir keičiasi. Rizikos valdymas bus efektyvesnis, jei bus tinkamai planuojamos veiklos tęstinumo užtikrinimo priemonės galimiems nelaimių scenarijams. Sąmoningas ir išankstinis tęstinės veiklos planavimas leidžia adekvačiai įvertinti ir numatyti potencialiai galinčią pasireikšti riziką ir būdus, kaip apsaugoti verslą ir patirti kuo mažiau nuostolių, kad kaip įmanoma greičiau būtų galima atsigausti ir išgyventi.

Mokymai ir pratybos. Mokymai, pagal numatytas teisės aktų nuostatas ūkio subjekte turėtų būti organizuojami ne mažiau kaip dvi valandas per metus iš anksto numatytu laiku ir numatytoje vietoje. Šiuo atveju pažymėtina, kad Lietuvos PC ESVP nėra nurodyta nei data, nei laikas. Peržvelgus analogišką skiltį užsienio atveju, pastebėta, kad mokymai ir pratybos vyksta reguliariai. Punktai, kuriuose identifikuojami mokymų dalyviai yra užpildyti. Kiekvieną kartą, prireikus atnaujinti planą, suinteresuotieji asmenys iš naujo supažindinami ir apmokomi.

Gauti interviu duomenys patvirtino, kad teisės aktais numatytų mokymų ir pratybų nebūna. Informanto užimančio vadovo pareigas organizacijoje teigimu, „...*įvadinųjų mokymų, kurie yra vedami įdarbinant žmogų nepakanka*“. Vienas iš barjerų, dėl kurio minėtieji mokymai nėra organizuojami tai laiko ir lėšų trūkumas.

Surinkti duomenys parodė, kad mokymai ir pratybos Lietuvos PC pagal nustatytą reglamentą organizuojami nėra. Užsienio PC mokymai ir pratybos vyksta reguliariai todėl galima teigti, kad yra suvokiama parengties, veikti Es metu, svarba, tokiu būdu užtikrinant veiklos nepertraukiamumą. Tiriamojo prekybos centro darbuotojai suvokia mokymų ir pratybų būtinumą, tačiau konkrečių veiksmų ar priemonių pastarųjų įgyvendinimui nesiima. Taip pat pastebėtas neatitikimas tarp jau užpildytų dokumentų ir respondentų atsakymų. Pastebėta, kad Lietuvos ESVP darbuotojų fiktyvūs parašai, kad mokymuose ir pratybose dalyvauta, nedeklaruoja tiesos. Interviu metu gauti duomenys parodė, kad darbuotojams nėra pravedti mokymai ir pratybos. Gauta informacija rodo, kad tiriamojoje organizacijoje pasigendama atsakingų už personalą vadovų sąmoningumo, saugumo užtikrinimo atžvilgiu. Organizacijai įgyvendinančiai tęstinės veiklos planavimo priemones susijusias su saugumu, pasikartojantis, bendro

mokymosi procesas, asmenų įgalinimas tam tikrai veiklai yra fundamentalūs komponentai.

Ekstremali situacijos Rygos prekybos centre „Maxima“ ir pakitimai po jos. 2013 metų lapkričio 21 dieną Rygoje įgriuvus 1000 kvadratinių metrų, dar tik prieš porą metų atidarytos parduotuvės stogui žuvo daugiau kaip 50 žmonių. Įvykio metu žmonės nebuvo evakuoti iš PC Rygoje dar prieš įgriūvant jo stogui. Lietuvoje vykdant Vidaus reikalų ministro 2013 m. lapkričio 22 d. pavedimą buvo organizuoti ir atlikti operatyviniai priešgaisriniai techniniai patikrinimai didžiuosiuose PC ir masinio žmonių susibūrimo vietose. Didžiausią dėmesį skiriant žmonių evakuacijos keliams, aktyviosioms gaisrinės saugos priemonėms ir minėtų objektų personalo pasirengimui veiksams galimo gaisro atveju. Iš viso buvo patikrinti 402 objektai visoje Lietuvoje, 54 objektuose rasti pažeidimai. Atsakingiems subjektams surašyti administracinių teisės pažeidimų protokolai ir taip pat įteikti rašytiniai valstybinės priešgaisrinės priežiūros pareigūnų įpareigojimai pašalinti nurodytus priešgaisrinės saugos reikalavimų pažeidimus.

Dažniausiai pasitaikę gaisrinės saugos reikalavimų pažeidimai:

- Degių medžiagų sandėliavimo pažeidimai;
- Neorganizuojami darbuotojų, nuomininkų gaisrinės saugos mokymai ir atestavimas;
- Nepatikrintos pirminės gaisro gesinimo priemonės (gesintuvai) ir gaisrinės automatikos įrenginiai (gaisro aptikimo/signalizavimo sistema, automatinė gaisro gesinimo sistema);
- Užkrautos priegios prie elektros skydinių ir vidaus gairinio vandentiekio čiaupų.

Po įvykių Rygoje tiriamasis PC atsisakė toliau dalyvauti tyrime. Atsisakė ir pakomentuoti informaciją susijusią su vykdytais pakitimais. Atsakingas asmuo suteikė galimybę peržvelgti naujai sudaryta ESVP. Patobulintame plane nemažai pakeitimų, pastarieji sugrupuoti lentelėje (žr. lentelė nr. 1). Lentelėje pateikiama informacija apie tiriamajame PC nustatytus trūkumus ir pakeitimus, kurie padaryti po tragiškų įvykių Rygoje.

PC ekstremaliųjų situacijų valdymo planas papildytas: atsakingų asmenų sąrašu su kontaktiniais duomenimis; nurodyta susirinkimo vieta; veiksmų seka ekstremaliosios situacijos metu; suformuluota komunikacijos grandinė; evakavimo žemėlapiu fragmentu; gaisro, stichinės nelaimės ar sprogmens radinio objekte atvejais pateikti skirtingų asmenų turėsiančių veikti numatytais atvejais duomenys. Tačiau nepakankamai detalizuoti grėsmių tipai ir nenumatytos specifinės veikimo taktikos susidarius skirtingoms ekstremaliosioms situacijoms.

Apibendrinant galima teigti, kad planas buvo papildytas svarbiais punktais, tačiau kai kuriais atvejais vis dar pasigendama reikalingos informacijos. Tam, kad ESVP spragos būtų eliminuotos, pateikiami siūlymai planui ir saugumo užtikrinimo veiklai tobulinti, kurie leis užtikrinti rezultatyvesnę veiklos modelį (žr. pav. 1).

Už parengtį atsakingiems asmenims siūlytume surengti seminarą tema „Galimų rizikų darbe vertinimas“. Seminaras galėtų būti rengiamas kartu su kitų ūkio subjektų atstovais taip pat su Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento atstovais.

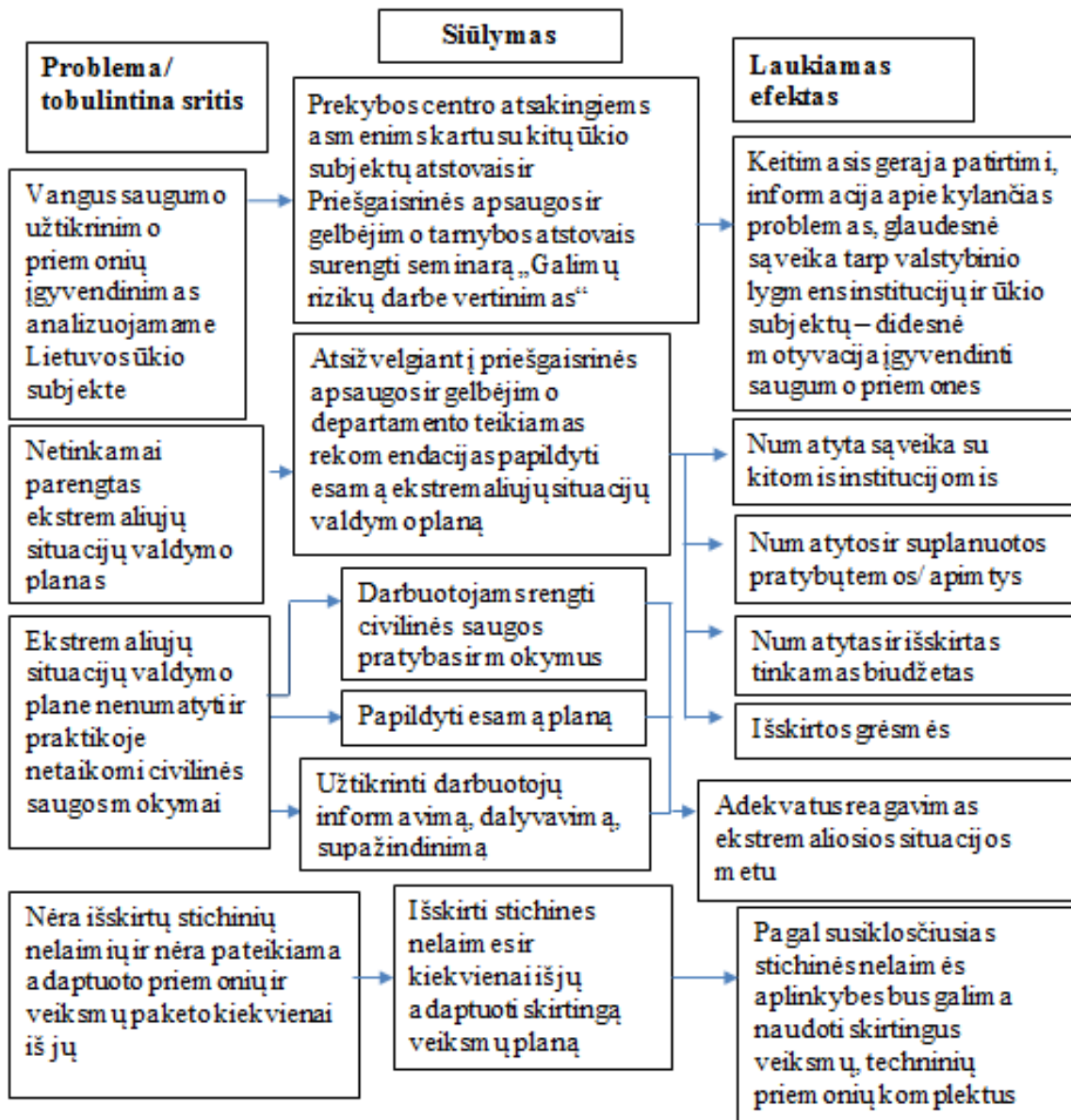
Seminaro metu būtų galima dalintis gerą patirtimi, o valstybinės institucijos atstovai galėtų pateikti tam tikras pasirengimo gaires, aptarti didžiausią grėsmę keliančius aspektus, vyraujančias problemas.

1 lentelė. Lietuvos PC ESVP iki įvykio Rygoje ir pakeitimai po jo

<i>Plano dalis</i>	<i>Trūkumai (iki įvykio)</i>	<i>ESVP pakeitimai po patikrinimų</i>
Atsakingi asmenys	ĮVG sąrašas su kontaktiniais duomenimis yra tuščias. Tai reiškia, kad įvykus Es ar ypatingam įvykiui atsakingų galėsiančių reaguoti nėra, arba jie apie tai nežino.	Skiltyje atsakingi asmenys pateiktas visas sąrašas darbuotojų su jiems priskirtomis pareigomis. Nurodytas vardas, pavardė ir kontaktinis numeris.
ĮVG susirinkimo vieta	ĮVG susirinkimo vieta nėra nurodyta.	Nurodyta, kad susirinkimo vieta yra direktoriaus kabinetas.
Veiklos sutrikimų kriterijai ir atsakomieji veiksmai	Nėra paskirtas įvykio valdymo grupės sekretorius. Kurio prerogatyvoje yra nepertraukiama informacijos sklaida.	Išsamiai išdėstyta veiksmų seka, kaip ir kas turi elgtis ir kam kas turi pranešti apie susidariusią padėtį. Priskirtas ir identifiкуotas sekretorius.
Evakavimas	Nėra įterptas žemėlapių fragmentas evakavimo atveju ESVP.	ESVP pateiktas evakavimo žemėlapis su visomis instrukcijomis. Nurodyti atsakingi asmenys ir jų veiksmų planas.
Gaisro scenarijus	Nurodyta kas ir kaip turėtų elgtis, bet nenurodyti konkretus atsakingi asmenys.	Identifikuoti atsakingi asmenys.
Stichinės nelaimės	Nesukonkretintos stichinės nelaimės. Jos yra skirtingos ir jas įveikti turi būti sudaryti atskiri scenarijai, o ne tas pats scenarijus žemės drebėjimui, potvyniui ar audrai. Taip pat nenurodyti konkretūs atsakingi už tam tikras pareigas asmenys.	Nurodytas atsakingų asmenų sąrašas.
Sprogmuo ar pavojingas radinys objekte	Nenurodyti atsakingi asmenys. Neįvertinama rizika grasinimo susprogdinti rimtai. Tuo pačiu nepateikia veiksmų seka, kurios būtų laikomasi sprogo metu ir po jo.	Pateiktas patobulintas veiksmų planas su atsakingų asmenų duomenimis ir jų veiksmais, kurių turi būti imtasi.
Apmokymai ir pratybos	Nenurodyta data ir laikas kada vyksta apmokymai ir pratybos.	Pakeitimų nėra.
Kiti sutrikimai (elektros instaliacijos, dujų, vandens)	Sutrikimai ir atsakingi asmenys už juos nenurodyti.	Pateikti veiksmai ir pareigos darbuotojų, kai atsiranda elektros sutrikimai, vandens ar dujų nutekėjimas ar kiti sutrikimai susiję su minėtais gedimais.

Atsižvelgiant į Lietuvoje egzistuojančią teisinę bazę papildyti/ patobulinti esamą ekstremalių situacijų valdymo planą. Rekomenduojama daugiausia dėmesio skirti:

- Galimų grėsmių išskirimui;
- Pratybų numatymui;
- Biudžeto sudarymui;
- Sąveikos su kitomis institucijomis numatymu;
- Plano papildymu numatytais mokymų datomis ir laiku.



Pav. 1. Siūlymai skirti ESVP ir saugumo užtikrinimo veiklai tobulinti

Siūlytina pagal numatytas rekomendacijas darbuotojams rengti mokymus ir pratybas, užtikrinti darbuotojų informavimą, dalyvavimą, supažindinimą. Vadovaujantis kitų šalių gerąja patirtimi būtų galima apmokyti darbuotojus ir kiekvienam iš jų priskirti po pareigybę, kuri pasitarnautų ES metu, t.y. gebėti valdyti minią, valdyti šalia ūkio subjekto susidariusias spūstis, teikti informaciją vadovui, o šis savo ruožtu saugumą užtikrinančioms institucijoms.

Rekomenduojama išskirti stichines nelaimes ir kiekvienai iš jų adaptuoti skirtingą veiksmų planą. Kiekvienai stichinei nelaimei valdyti reikalingas skirtingas veiksmų, techninių priemonių kompleksas.

Išvados

Tęstinės veiklos planavimas tai ne tik strategijų ir procedūrų numatymas ekonominės krizės, techninio gedimo, logistikos sutrikdymo, žmogiškųjų išteklių kontrolės praradimo, organizacijos prestižo ir jos vardo išlaikymo atvejais. Tęstinio veiklos planavimo viena iš dalių yra pasirengimas Es. Tinkamas pasirengimas – adekvatus įvertintoms rizikoms, parengtas pagal rekomendacijas ekstremaliųjų situacijų valdymo planas.

Lietuvoje egzistuoja plati teisinė bazė, leidžianti ūkio subjektams užtikrinti veiklos tęstinumą tinkamai susidorojant su ekstremaliosiomis situacijomis. Tokiu būdu galima užtikrinti sklandžią įmonės veiklą, apsaugoti žmonių gyvybes, sveikatą, juos supančią aplinką, ūkio subjekto turimą turta.

Tiriamajoje įmonėje, kai kuriais atvejais pastebima, kad tęstinės veiklos planavimas saugumo užtikrinimo srityje nėra prioritetinga veikla. Ekstremaliųjų situacijų valdymo planas parengtas tik formaliai. Praktikoje nerealizuojamos plane numatytos priemonės. Darbuotojų parašai plane dažniausiai fiktyvūs. Personalas nėra supažindinamas su informacija už kurią pasirašo.

Po tragedijos analogiškame prekybos centre esančiame Rygoje Lietuvos prekybos centruose organizuoti operatyviniai priešgaisriniai techniniai patikrinimai. Po minėtųjų patikrinimų tiriamojo prekybos centro ekstremaliųjų situacijų valdymo planas papildytas: atsakingų asmenų sąrašu su kontaktiniais duomenimis ir priskirtomis pareigomis ekstremaliųjų situacijų atveju; nurodyta susirinkimo vieta; detalizuoti veiksmai ekstremaliosios situacijos metu; suformuluota komunikacijos grandinė; pateiktas evakavimo žemėlapis; gaisro, stichinės nelaimės ar sprogmens radinio objekte atvejais pateikti skirtingų asmenų turėsiančių veikti numatytais atvejais duomenys. Tačiau šio plano trūkumu išlieka, kad plane nepakankamai detalizuoti grėsmių tipai ir nenumatytos specifinės veikimo taktikos esant skirtingoms ekstremaliosioms situacijoms.

Nepaisant to, kad tyrimas buvo atliktas tik vienoje organizacijoje ir negali būti pritaikomas visiems ūkio subjektams, vis dėlto jis atskleidė požiūrį į Es, o palyginimas su užsienio šalių planu atskleidė nemažai spragų ir taisytinų plano vietų. Taip pat darytinos

išvados, kad palyginus su užsienio šalių organizacijomis, Lietuvos organizacijos neskiria saugumui pakankamai dėmesio. O viso to priežastimi yra neįvertinamos grėsmės, rizikų analizės stoka bei klaidingas šių grėsmių padarinių numatymas.

Šaltiniai

- Al – Badi, A. H., et al. 2009. IT disaster recovery: Oman and Cyclone Gonu lessons learned. *Information management and computer security.*, 17(2): 114 – 126.
- Blyth, M. 2008. Risk and security management: protecting people and sites worldwide. – Hoboken (N. J.): John Wiley.
- Borodzicz, E. P. 2005. Risk, crisis and security management. – Chichester; Hoboken (N. J.): John Wiley.
- Cerullo, V., Cerullo, M. J. 2004. Business continuity planning: a comprehensive approach. *Information Systems Management.*, 21(3): 70 – 78.
- Duncan, W. J., et al. 2011. Surviving organizational disasters. *Business horizons.*, 54(2): 135 – 142.
- Karim, A. J. 2011. Business Disaster Preparedness: An Empirical Study for Measuring the Factors of Business Continuity to face Business Disaster. *International Journal of Business and Social Science.*, 2(18): 183 – 192.
- Kildow, B. A. 2011. A supply chain management guide to business continuity / 1st ed. – New York: American management association.
- LRV nutarimas „Dėl civilinės saugos pratybų organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. *Valstybės žinios.* 2010, No. 1295.
- PAGD prie VRM direktoriaus įsakymas "Dėl ekstremaliųjų situacijų valdymo planų rengimo metodinių rekomendacijų patvirtinimo". *Valstybės žinios.* 2011, Nr. 1-70.
- PAGD prie VRM direktoriaus įsakymas „Dėl Kriterijų ūkio subjektams ir kitoms įstaigoms, kurių vadovai turi organizuoti ekstremaliųjų situacijų valdymo planų rengimą, derinimą ir tvirtinimą, ir ūkio subjektams, kurių vadovai turi sudaryti ekstremaliųjų situacijų operacijų centrą, patvirtinimo“. *Valstybės žinios.* 2010, No. 1-134.
- PAGD prie VRM direktoriaus įsakymas „Dėl tipinių civilinių saugos mokymo programų patvirtinimo“. *Valstybės žinios.* 2010, No. 1-219.
- Perry, R. W. 2004. Disaster exercise outcomes for professional emergency personnel and citizen volunteers. *Journal of Contingencies and Crisis Management.*, 12(2): 64 – 75 p.
- Perry, R. W., Lindell, M. K. 2003. Preparedness for emergency response: guidelines for the emergency planning process. *Disasters.*, 27 (4): 336 – 350 p.
- Pinta, J. 2011. Disaster Recovery Planning as part of Business Continuity Management. *The Journal Agris on-line Papers in Economics and Informatics.*, 3(4): 55 – 61.
- Quarantelli, E. L. 1993. Converting disaster scholarship into effective disaster planning and managing: possibilities and limitations. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters.*, 11(1):15 – 39.
- Speight, P. 2011. Business Continuity. *Journal of Applied Security Research.*, 6:529 – 554.
- Tierney, K. J. et al. 2001. Facing the unexpected: disaster preparedness and response in the United States. – Washington D.C.: Joseph Henry Press.
- Tolley's handbook of disaster and emergency management / Tony Moore, Raj Lakha editors. – Amsterdam: Elsevier, 2006. – 683 p.

SUMMARY:

***THE IMPORTANCE OF BUSINESS CONTINUITY TOOLS APPLICATION
IN BUSINESS ENTITIES: CASE STUDY OF SHOPPING MALLS***

Odeta Maksvytienė

*Mykolas Romeris University, Lithuania
odeta.maksvytiene@gmail.com*

Jordana Šablinska

*Mykolas Romeris University, Lithuania
j.sablinska@gmail.com*

Abstract

Purpose – to analyze and assess peculiarities of business continuity planning in shopping mall “X” of emergency management. As well as make suggestions for activity improvement.

Methodology – by theoretical presumptions to define applied scientific literature’s, legislation’s and other document’s analyze method. A case of business continuity tools application in business entities was accomplished by using comparative study and interview methods of Lithuanian and foreign emergency management plans (thereinafter - EMP). 8 respondents working in an investigative shopping mall “X” were chosen for interview. A selection of informants was determined by their job position in the shopping mall.

Findings – by analyzing topic on the theoretical level was found that business continuity planning is not only a foresight of strategies and procedures during economic crisis, technical failure, disturbance of logistics, a loss of control on human resources, organizational prestige and goodwill maintenance cases. At the same time this is ability to ensure continuous organization functioning during or after disaster. This process is ensured by EMP on which basis potential risks and their impact on the organization’s activities are evaluated. The most important part (component) of continuity is preparedness. A relevant preparedness to act in a disaster consists of EMP, methodical organization of trainings’ and exercises.

Lithuanian EMP was analyzed and evaluated. Semi structured interview was also done. Conclusion is that investigated Lithuanian shopping mall is not prepared enough to act in extreme situations. EMP was confirmed, but filled in irresponsibly. Interviewees’ replies show that preparedness of trading company is not evaluated as important activity. The mentioned plan has weaknesses. The threat types are not detailed enough. There is no standard operating procedures on how to act in different extreme situations. Lithuanian EMP was compared with

foreign country EMP. The latter plan contents were more detailed filled, clear and understandable.

In short employees know elementary actions related extreme situations management. Nevertheless, their knowledge is insufficient for major accidents management.

Research limitations/implications – data collected in this research paper was obtained after having analyzed single business entity in Lithuania and one in foreign country. Gathered data cannot be applied for all existing business entities in Lithuania universally. It required more detailed investigation.

Practical implications – referring to theoretical and practical investigation premises, some suggestions are done to business entities. Thanks to them, business entities will be able to evaluate their preparedness for extreme situations and improve the actions.

Value – the paper discloses what kind of business continuity tools organizations apply while taking disaster risk and impact reduction policy and how plans developed on theoretical level act in practice.

Keywords: business continuity plan, emergency management, business entity, safety.

Research type: research paper.