

БЕЗПЕРЕРВНІСТЬ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ ЯК ОДИН ІЗ ОСНОВНИХ ЕЛЕМЕНТІВ УСПІШНОГО ТА ПРИБУТКОВОГО ПІДПРИЄМСТВА

*Калужінська А. І., Зборовська Т. В.**

ТОВ «Джонсон і Джонсон Україна», м. Київ

*Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Не секрет, що для кожної комерційної організації основним завданням є задоволення потреб свого споживача, незалежно від сфери роботи такої організації. «Споживач у центрі уваги бізнесу» є визначним фактором у побудові бізнес моделі будь-якої організації. Будь-яка сфера діяльності стикається з тими чи іншими чинниками, які створюють певні загрози, до прикладу: запізнення поставки товару, поломка автомобіля, скарга від споживача, проте це ті фактори, які можна передбачити та певним чином попередити, спланувавши відповідні дії. Також існують певні чинники, які носять непередбачуваний характер, і такі фактори не можливо заздалегідь попередити чи оцінити вірогідність їх настання, і це саме та ситуація, де потрібно вмикати інструменти безперервного ведення бізнесу організації.

Будь-який власник бізнесу скаже: «Я не хочу втрачати прибуток або репутацію через зупинку діяльності моєї організації, і вже точно не хочу збанкрутувати або лишитися свого дітища через відсутність оцінки ризиків та відсутність інструментів захисту.» При цьому далеко не всі володіють досвідом і знаннями в тому, як захистити свій бізнес від ризиків та створити всі умови для забезпечення його безперервності в несприятливих обставинах, таких як: природні катаклізми, пандемії, техногенні катастрофи, економічна криза, страйки, війни і теракти, втрата постачальника або ключового персоналу, відсутність зв'язку (інтернет, телефонія), саботаж, крадіжка власності, припинення постачання комунальних послуг, втрата ключових клієнтів, інструментів фінансового обігу, хакерські атаки та багато чого іншого.

Що таке безперервність ведення бізнесу? Це набір інструментів забезпечення об'єднання всіх застосовуваних на підприємстві заходів у цілісний, адекватний реальним зарозам і керований комплекс, що дозволяє підприємству безперервно надавати послуги чи товар, уникнувши впливу надзвичайних ситуацій на діяльність та мінімізувати можливий збиток. Ключовим в даному формулюванні є саме мета даного інструменту, а саме – «уникнення впливу» та «мінімізація можливих збитків», – адже відмінити чи перенести настання того чи іншого фактору, що може вплинути на ведення бізнесу ми не можемо, проте підприємству під силу уникнути впливу даного фактору та максимально зменшити збитки, розробивши план дій та призначивши відповідальний персонал. Сучасній організації потрібно прийняти політику безперервності ведення бізнесу, визначити критичні процеси в рамках даної політики, розробити план заходів у випадку настання тої чи іншої критичної ситуації.

Система управління безперервністю бізнесу повинна стати частиною загальної системи управління організації, яка встановлює, впроваджує, управляє, контролює, перевіряє, підтримує і покращує безперервність ведення бізнесу. Для полегшення впровадження такої діяльності було розроблено Стандарт ISO 22301:2019 Безпека і стійкість. Системи менеджменту безперервності бізнесу. Вимоги – це стандарт для систем менеджменту, що публікується Міжнародною організацією зі стандартизації, який визначає вимоги до планування, створення, впровадження, експлуатації, моніторингу, перевірки, обслуговування і постійного вдосконалення систем управління безперервністю бізнесу (BCMS). В свою чергу, такі системи повинні забезпечувати цілі: захист від збоїв та руйнівних інцидентів, зменшення ймовірності їх виникнення, належне реагування, та послідовне відновлення до повноцінного функціонування. Якщо не існує плану безперервності бізнесу, то організація може стикнутися з досить серйозною загрозою або катастрофою, яка може призвести до банкрутства або припинення

ведення бізнесу взагалі. Реалізація BCMS можуть значно змінити або покращити шанси на виживання організації.

Останнім, але не за важливістю, елементом системи управління безперервністю бізнесу повинне бути постійне тестування та перегляд наявних планів та Політики BCMS. Тестування здійснюється для перевірки працездатності при виникненні певного набору обставин, що впливають на діяльність організації. План тестування вибирається з урахуванням типу організації та її цілей. Для напрямку BCMS дуже важливо мати актуальні документи, оскільки при надзвичайній ситуації один не оновлений номер телефону може звести на нуль увесь ефективний план та принести більше збитків, аніж витрат на створення такого плану.

Етапи побудови ефективної BCMS:

–Оцінка і економічне обґрунтування проекту впровадження BCMS.

–Отримання підтримки топ-менеджменту та забезпечення необхідного бюджету (потрібно мислити, наперед передбачаючи негативний вплив на бізнес при розробці самого процесу та закладати адекватне розуміння своїх можливостей та резервів).

–Проведення оцінки ризиків, аналіз їх впливу на бізнес (визначення критичних бізнес процесів організації та впровадження ризик-орієнтованого підходу до їх взаємодії в контексті загальної роботи організації).

–Встановлення ролей і обов'язків (визначення ключових фахівців групи безперервності бізнесу та групи швидкого реагування відповідно до їх компетенцій та кваліфікацій).

–Розробка документації та її контроль (розробка комплексу індивідуального документального супроводження діяльності організації при настанні критичних/надзвичайних ситуацій).

–Проведення внутрішніх і зовнішніх комунікацій (укладання аутсорсингових договорів та визначення комунікативних можливостей організації в цілому та кожного процесу зокрема).

–Розробка стратегій і планів забезпечення безперервності бізнесу.

–Створення програм інформування та навчання персоналу.

–Розробка симуляцій та їх тестування в умовах настання надзвичайної події (визначення результативності обраних методик реагування).

–Розвиток внутрішньої компетенції (постійне навчання персоналу за встановленими методиками реагування).

–Поточний огляд, обслуговування та покращення.

–Сертифікація, при необхідності.

По своїй суті BCMS має всеохоплюючий підхід в управлінні організацією. Це підхід до мислення при побудові усіх напрямків роботи організації. Споживачі значно більше довіряють тим, хто може гарантувати безперервність в обслуговуванні, тому все більше організацій вимагають відповідності чи сертифікації ISO 22301 від постачальників, які бажають з ними співпрацювати. Особливо це стосується організацій – лідерів ринку. Для них безперервність процесу доставки товарів чи послуг, є однією з основних вимог до партнерів для забезпечення ключового принципу ведення бізнесу, про який зазначалося вище, а саме «Споживач у центрі уваги».