

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA**

Jolita PAULAUSKIENĖ

**ŠIAULIŲ MIESTO SAUGOS TARNYBŲ PASLAUGŲ
KONKURENCINGUMO TYRIMAS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2009

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA**

**ŠIAULIŲ MIESTO SAUGOS TARNYBŲ PASLAUGŲ
KONKURENCINGUMO TYRIMAS**

**Magistro darbas
Socialiniai mokslai, vadyba**

Magistro darbo autorius Jolita Paulauskien

Vadovas doc. dr. Linas Fialys.....

Recenzentas.....
.....

SANTRAUKA

Jolita Paulauskienė

Šiaulių miesto saugos tarnybų paslaugų konkurencingumo tyrimas. Magistro darbas.

Sparčiai besikeičiančios rinkos sąlygos, konkuruojančioms monoms tampa svarbiu iššikiu, reikalaujančiu didelių išlaidų bei ypatingų finansiškai ir gebėjimų. Monos turi dėti daugiau pastangų, norėdamos išlikti konkurencingomis. Saugos tarnybos konkuruoja siekdamos pelno, o jo galima tikėtis, pasiūlius vartotojams naujų ir kokybiškesnių konkurentų paslaugų, atradus tobulesnes paslaugos teikimo formas, diegus naujas technologijas ir sumažinus išlaidas. Manoma, kad vienas svarbiausių veiksnių, skatinančių mones konkuruoti, padedančių išlaikyti arba atkariauti rinkas, yra parduodamų paslaugų kokybė, platus paslaugų spektras, protinga paslaugos kaina ir kiti ilgalaikiai sipareigojimai vartotojams. Teikiamų paslaugų kokybė formuoja moni vaizdą, daro tiesioginį tak veiklos produktyvumui, pelno augimui, vartotojo pasitenkinimui. Darbas aktualus tuo, kad jis turi taikomąjį reikšmę. Nors idealus skėmės receptas versle neegzistuoja, tačiau kiekvienas bandymas kafi išanalizuoti ir suplanuoti yra naudingas tiek asmeniui tai atlikusiam, tiek monėms. Tyrimo tiriamojo darbo išvados ir rekomendacijos padės planuoti monės veiklą ir išlikti rinkoje.

SUMMARY

Jolita Paulauskienė

Siauliai security services in the competitiveness study. Master's work.

Rapidly changing market conditions, competing companies are becoming an important challenge, requiring high costs and the special knowledge and skills. Companies should make greater efforts in order to remain competitive. Security services in competition to profit, but it can be expected, the proposal of new users and better than competitors' services, discovery services, improved forms, the introduction of new technologies and reduce costs. It is believed that one of the key factors that encourage firms to compete, survive, or help to conquer markets, are sold to service quality, a broad spectrum of services, reasonable price for services and other long-term liabilities to consumers. Quality of service form the corporate image, has a direct impact on operational efficiency, profit growth, customer satisfaction. Actual Work that he has applied value. Although the ideal recipe for success in business does not exist, but each test is something to analyze and plan a benefit for the person atlikusiam both companies. The research findings and recommendations will help to plan the business and stay on the market.

TURINYS

VADAS.....	6
1. PASLAUG KONKURENCINGUMO TEORINIAI ASPEKTAI.....	9
1.1. Paslaug esm ir ypatumai.....	9
1.2. Konkurencingumo esm ir j lemiantys veiksniai.....	14
2. TPAULI MIESTO SAUGOS TARNYB PASLAUG KONKURENCINGUMO TYRIMAS.....	34
2.1. Tyrimo metodologija ir organizavimas.....	34
2.2. Lietuvos ir TPAuli saugos tarnybos ir j paslaug charakteristika.....	35
2.3. Saugos tarnyb teikiam paslaug lyginamoji analiz	44
IVADAS.....	57
REKOMENDACIJOS.....	59
LITERAT RA.....	60
PRIEDAI.....	63
Priedas Nr. 1, Asmens ir turto saugos statymas.....	65
Priedas Nr. 2, Paslaug kokyb s vertinimo vartotoj poffi riu modelis.....	74
Priedas Nr. 3, Apklauso anketa.....	75

LENTELĖS

1 lentelė. Paslaugų klasifikavimas pagal funkcinį paskirtį	12
2 lentelė. Bendrieji (visuotiniai) konkurencijos santykiai.....	16
3 lentelė. Konkurencinių situacijų pagrindiniai bruožai įvairiose rinkose.....	18
4 lentelė. Paslaugų kokybės vertinimo kriterijai.....	26
5 lentelė. Saugos tarnybos veikiantios Tylauly mieste.....	44
6 lentelė. Apsaugos paslaugos teiginio vertinimas.....	45
7 lentelė. Paslaugos pasirinkimo veiksniai.....	46
8 lentelė. Informacijos šaltiniai apie saugos tarnybas.....	47
9 lentelė. Paklausiausios saugos tarnybos paslaugos.....	48
10 lentelė. Paslaugos pasirinkimą lemiančios priežastys.....	49
11 lentelė. Paslaugų kokybės ir aptarnavimo vertinimas.....	51
12 lentelė. Saugos tarnybos keitimo priežastys.....	52
13 lentelė. Saugos tarnybos pasiskirstymas.....	53
14 lentelė. Informacijos suteikimo šaltiniai.....	54
15 lentelė. Aktualūs informaciniai pranešimai.....	54

PAVEIKSLAI

1 pav. Paslaugos procesas.....	10
2 pav. mon s veiklos konkurencingum lemiantys veiksniai.....	21
3 pav. Paslaug vert s grandin	24
4 pav. Darbas siekiant kokyb s.....	24
5 pav. Paslaugos kokyb lemiantys veiksniai.....	25
6 pav. Inovacin s veiklos sprendim procesas.....	31
7 pav. Paslaug konkurencingum takojantys veiksniai.....	33
8 pav. Mafl ir vidutini moni skai ius TM Yauli mieste.....	35
9 pav. Saugos tarnyb pasiskirstymas pagal vartotoj naudojim si j paslaugomis.....	45
10 pav. Saugos tarnybos paslaugomis naudojimosi laikotarpis.....	50
11 pav. moni pasiskirstymas pagal veiklos pob d	55
12 pav. mon veikl vykdo (laikotarpis).....	55
13 pav. mon s l -os skiriamos apsaugai per m nes	56

IVADAS

Spariai besikeičiančiose rinkose slygos, konkuruojančioms monoms tampa svarbiau – kiu, reikalaujančiu dideli išlaidai bei ypatingi finišai ir gebėjimai. Monos turi dėti daugiau pastangų, norėdamos išlikti konkurencingomis. Suintensyvėjus konkurencijai nepakanka siūlyti produktus ar paslaugas, kurie yra geresni ar pigesni negu konkurentai. Monos turi sparčiau nei konkurentai reaguoti aplinkos pokyčius, aktyviau kurti bei diegti naujoves. Kiekviena mona, siekdama išlaikyti stiprią jėgą rinkoje konkurencijos sąlygomis, turi sugebėti pritraukti naujus, išlaikyti esamus bei susigrąžinti prarastus vartotojus. Siekiant padidinti monos konkurencingumą ir veiklos efektyvumą, ypatingai svarbu suformuoti kiek manoma didesnę vartotojų skaičių ir juos išlaikyti. Konkurencija laikoma taikiu varžymusi dėl tikimo vartotojų, o tuo pačiu – ir paflangos varikliu.

Plečiantis saugos verslui, konkurencija dėl vartotojų išlaikymo tarp rinkos dalyvių didėja. Jei saugos monos tarpusavyje konkuruotų sflinimai, skmingai dirbtų ir stambios kompanijos, veikiančios visoje Lietuvoje, ir regioninėse ar siauro profilio firmose. Tuo metu rinkoje jau įamas pani–kas siekis ufpildyti visas nišas. Nesvarbu metodai, kokybė ir kt. Dauguma saugos tarnybų, veikiančių –ioje srityje pamir–ta pagrindinį tikslą – siekti pelno teikiant kokybiškas paslaugas, o ne vadovautis vien kainos politika.

Analizuojant asmens ir turto saugos subtilybes, dažnai pamir–tamas ir vartotojo psichologinis. Vartotojas taip pat yra lygiateisis rinkos dalyvis, kuris taškoja ar iš konkurencin kov rinkoje. Nuolatiniams privačios saugos verslo struktūrą teikiančioms paslaugoms vartotojais vis dažniau ir aktyviau tampa tiek juridiniai, tiek fiziniai asmenys. Augantis apsaugos paslaugų vartojimas yra tiesiogiai susijęs su minėtomis paslaugų pasiūlos augimu bei technologine paflanga –ioje srityje. Tai ypač pagrindiniai veiksniai, lemiantys paklausos augimą apsaugos paslaugų sektoriuje, be abejonės, yra aukštas nusikalstamumo lygis ir su juo susijęs flmoni nesaugumo jausmas. Kaip perka vartotojas, pirkdamas apsaugos paslaugas? Pagal Maslowo individo poreikių piramidą saugumas yra antrojo lygmens poreikis, t.y. vartotojui patenkinus fundamentaliuosius poreikius, iškyla saugumo poreikis, arba poreikis jaustis ramiam. Taigi, pirkdamas apsaugos paslaugas, rinkodaros pafliauriu vartotojas perka ramybę.

Vartotojo psichologiniu paslaugų kainai taip daro rinka, vartotojų poreikiai bei jų perkamoji galia, paslaugos teikimo psichologinė konkurencinė aplinka (papildomos paslaugos, ufmimama rinkos dalis, konkurentų skaičius ir pan.), darbo rinka (uflkiekis ir kokios kompetencijos darbuotojai galima nusipirkti ir pan.), kokie reikalingi materialiniai ištekliai (investicijos, darbo uflmokesio fondas ir pan.) bei individualus išskirtinumas arba konkurencinis pranašumas. Taigi tikroji ramybė – kokybiškos paslaugos uflprotinga kaina.

Temos aktualumas. Saugos tarnybos konkuruoja siekdamos pelno, o jo galima tikėtis, pasiūlius vartotojams naują ir kokybiškesnę nei konkurentų paslaugą, atradus tobulesnės paslaugos teikimo formas, diegus naujas technologijas ir sumąstius išlaidas. Manoma, kad vienas svarbiausių veiksnių, skatinančių mones konkuruoti, padedančių išsilaikyti arba ufkariauti rinkas, yra parduodamų paslaugų kokybė, platus paslaugų spektras, paslaugos kaina ir kiti ilgalaikiaisipareigojimai vartotojams. Teikiamų paslaugų kokybę formuoja moni vaizdas, daro tiesioginį tak veiklos produktyvumui, pelno augimui, vartotojo pasitenkinimui. Darbas aktualus tuo, kad jis turi taikomąjį reikšmę. Nors idealūs skm s receptas versle neegzistuoja, tačiau kiekvienas bandymas kafi išanalizuoti ir suplanuoti yra naudingas tiek flmogui tai atlikusiam, tiek monei. Ir išio darbo galima kaitk pritaikyti mon s veiklos vystymui.

Temos naujumas. Ištyrus vairius autorių mokslinius tiriamojo ir aprašomojo pob dffio literatūros altinius, nustatyta, kad šTMauli miesto saugos tarnybų konkurencingumo tyrimas o tema nėra išnagrinta, neatliktos jokios bendros apklausos ar kiti tyrimai, nei parengti panašaus pob dffio straipsniai ar publikacijos. Pagrindiniai išia tema aptarti klausimai, kaip konkurencingumas teorine prasme paliesti lietuvių autorių straipsniuose ir moksliniuose darbuose. Diskutuojant apie apsaugos verslą ir jo organizavimą, pagrindiniai aspektai aptariami apsaugos verslo asociacijos leidffiamajame flurnale šRizikos faktorius o, taip pat apsaugos verslą reglamentuoja apsaugos ir turto saugos statymas.

Temos problema ó apsaugos paslaugų rinkoje paslaugų kainos bei kokybė neatitinka realios situacijos ir vartotojų lkesių .

Lietuvoje teikiamų paslaugų kokybės ir jos gerinimo krypti klausimai tyrinjami išuose autorių darbuose: V.S dffius (2001), A. Mikalauskienė (2001), R. Hopenienė, L. Bagdonienė (2004), B.Vengrienė, N. Langvinienė (2005) ir kiti. Tokie autoriai kaip R. asas (2000), R. TMmaišius (1998), R.Glinskienė (2000), L. TMfburytė (2000), V.Navickas (2000) bei kiti savo darbuose nagrinėja konkurenciją paslaugų srityje, j s lygojančius veiksnius bei ypatybes. Autorių nagrinėjami konkurencijos ypatumus asmens ir turto saugos versle yra ne daug. Darbe remtasi Policijos generalinio komisaro pavaduotojo V. Navicko (2004), buvusių atsakingų policijos pareig n , kaip A.Kunavičiaus (2005), J.Adomaičio (2005), V.TMkiaus (2006) bei privačių saugos tarnybų vadovų bei specialistų patirtimi. Galima daryti išvad , jog konkurencingumas asmens ir turto saugos versle, teikiamų paslaugų kokybės, kainos ir kitų konkurencingumą skatinančių ypatumų tema nėra plačiai išanalizuota, ir tai patvirtina išios temos nagrinėjimo aktualumą .

Tyrimo objektas ó Saugos tarnybų teikiamų paslaugų konkurencingumas.

Tyrimo tikslas ó Iširti saugos tarnybų veikiančių TMauly mieste konkurencingumą .

Tyrimo uždaviniai. Siekiant atskleisti pagrindinį darbo tikslą , buvo iškelti tokie darbo ufdaviniai:

1. Atskleisti paslaugų esmę ir ypatumus;

2. Atskleisti konkurencingumo esm ir j lemian ius veiksnius;
3. Apib dinti saugos versl ir jo dalyvius;
4. I-analizuoti TMYauliuose veikian i saugos tarnyb paslaug konkurencingum .

Hipotezė ó saugos tarnybos, siekdamos uflkariauti rink , daugiausiai d mesio skiria kain politikai.

Tyrimo metodai:

- ✓ Mokslin s literat ros analiz leido pagr sti konkurencingum takojan ius veiksnius bei kriterijus.
- ✓ Anketin apklausa, taikyta nustatant vartotoj poffi r saugos tarnyb paslaugas, j kokyb , aptarnavim .
- ✓ Lyginamoji analiz , matematiniai ó statistiniai metodai naudoti grindffiant paslaugos kainos, kokyb s ir nauj paslaug tak konkurencingumui.
- ✓ Statistin analiz , atlikta SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programine ranga.
- ✓ Rezultat vertinimas ir pateikimas.

Tyrimo rezultatai. Atlikus sukaupt ir susistemint duomen analiz galima daryti i–vadas, kad pagrindini ir didffij , tarpusavyje konkuruojan i saugos tarnyb paslaug kokyb vertina vartotojas, taip pat jis tikisi, kad –ios tarnybos investuos naujas technologijas ir gal s pasi lyti klientui dar nauj paslaug . Analizuojant anketinius duomenis, buvo pasteb ta, kad saugos tarnybos biuro geografin pad tis maflai turi takos kliento apsisprendimui pirkti paslaug , taip pat n ra labai aktuali tarnyb atstovaujanti vadovo asmenyb . Konkurencingum taip pat labai takoja ir darbuotoj profesionalumas, j nepriekai–tinga reputacija, bendravimas, aptarnavimo kokyb ir d mesys klientui.

Atliktas tyrimas yra naudingas saugos tarnyboms, nes tyrimo rezultatai leidffia vertinti teikiam paslaug kokyb s lyg , kliento poffi r saugos tarnybas ir suteikia galimyb tobulinti esamas paslaugas ir ie–koti b d teikti naujas.

1. PASLAUGŲ KONKURENCINGUMO TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Paslaugų esmė ir ypatumai

Šiandieninėje ekonomikoje paslaugos yra tapusios viena iš pagrindinių ir nuolat besivystančių veiklos sferų. Išsivysčiusiose šalyse paslaugų sektoriuje dirba apie du trečdalius darbuotojų ir gaminama 60-70% bendrojo nacionalinio produkto. Lietuvoje didėjantis paslaugų sektoriaus vaidmuo yra išryškėjęs pasikeitus visuomeninei ir ekonominei sistemai. 2003 metais paslaugųmonių skaičius buvo 12372, o 2007 metais tas skaičius išaugo iki 17739. Prieiga per internetą: <<http://www.stat.gov.lt/lt/pages/view/?id=2430>>.

Remiantis statistikos duomenimis dabar Lietuvoje paslaugų sfera plėtojama spartesniu tempu, palyginti su pramonės gamyba ar prekyba. Naujos paslaugos plėtojamos priklausomai nuo jų paklausos, steigiamos naujos paslaugųmonės. Taigi paslaugųmonių ir jų padalinii vadovai turėtų gerai suvokti paslaugų prigimtį ir esmę, atskirti paslaugų specifikumą ir tai atsifvelgti taikydami paslaugų vadybą ir marketingą.

Šiame skyriuje trumpai aptarsime autorių N.Langvinienės, B.Vengrienės (2005), A.Apalaitienės (2000) bei E.Vitkienės (2004) ir kitų požiūrius paslaugų bei jos ypatumus.

Pirmiausia būtina patikslinti, kas yra pati paslauga ir kuo ji skiriasi nuo fizinės prekės. Poreikis formuluoti paslaugos apibrėžimą lygotas dviejų aplinkybių:

- poreikis apibrėžti paslaugų sektorių, nustatyti jo vietą ir vaidmenį struktūroje, poveikį makroekonomikos procesams: augimui, ūkimui, investiciniam aktyvumui ir panašiai;
- būtina suvokti paslaugos esmę, siekiant priimti monose teisingus vadybos ir marketingo sprendimus (Langvinienė, Vengrienė, 2005).

Surasti universalų paslaugos apibrėžimą pirmiausia trukdo paslaugų vaivorykštė. Paslaugos sfera turi daugelį reikšmių, apimančių veiklą nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos kaip produkto sudedamųjų dalių.

Pasak autorės B.Vengrienės (2006), kuri cituoja keletą užsienio autorių, paslaugos apibrėžimams galėtų būti tokie:

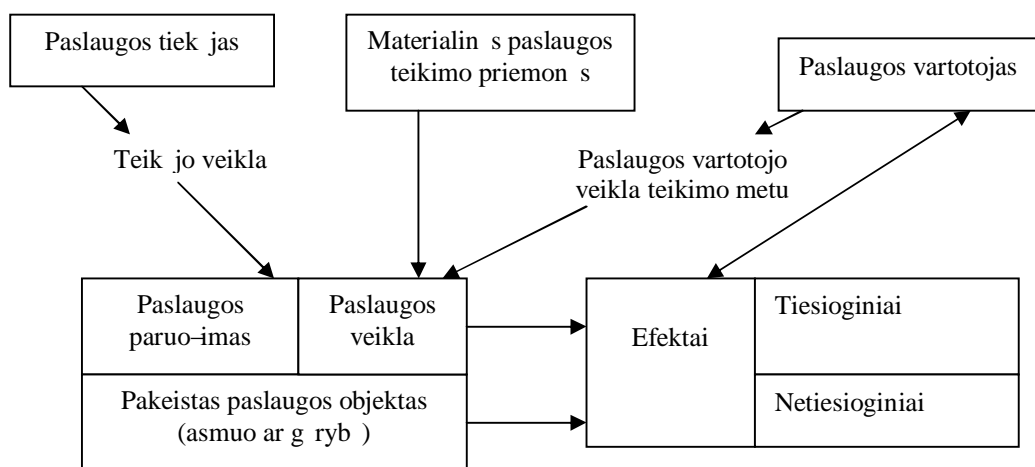
- paslauga yra veiksmas arba veiksmų serija, pasireiškianti asmeniniu kontaktu arba kontaktu su fiziniu rengimu ar mašina, suteikianti pasitenkinimą vartotojui;
- paslauga yra bet kokia nauda ar veikla, kuri viena pusė gali pasiūlyti kitai, pasiflyminti neapčiuopiamumu bei tuo, kad nėra nuosavybės rezultatas. Jos išraiška gali būti susieta ar nesusieta su fiziniu produktu;
- paslauga yra tai, kas gali būti perkama ar perduodama, bet ko neužsimesi ant kojos.

Tai ko gero s mojingiausias ir netradicinis paslaugos apibr fimas, kur suformulavo TMvedijos Karlstato universiteto profesorius, paslaug vadybos specialistas E. Gummesson (1987).

Pasak A. Apalaitien s (2000) paslaugos paprastai apib dinamos kaip tam tikra fmoni veikla, skirta vairiems visuomen s poreikiams tenkinti, ir yra viena i-tre iojo ekonomikos sektoriaus veiklos form , ta iau apimanti ne vis tretin veickl , o tik tas jos r -is, kai -i veikla nukreipiama nuo kito asmens poreikiams tenkinti.

E. Vitkien (2004) teigia, kad paslauga ó tai gana sud tingas rei-kinys, kur apib dinti sud tinga, tod l kad esminis paslaugos ir prek s skirtumas yra tas, kad paslauga tuo pa iu metu yra ir procesas ir rezultatas.

Suvokti paslaug kaip proces padeda l paveiksle pavaizduota schema.



1 pav. Paslaugos procesas

TMltinis: Langvinien , N., Vengrien , B., (2005)

I-jos matyti -io proceso komponentai: veikiantys subjektai, j s veika, -ios s veikos faz s ir rezultatas, pagaliau paslaugos efektai. Kiekvienas komponentas, kaip neatskiriamas nuo paties proceso, vis d lto lieka i-dalies savitas. Visi kartu jie sudaro paslaug , kuri rei-kia bendr teik jo ir vartotojo veickl , duodan i tiesiogini ir tarpini efekt , priklausan i ir nuo teik jo ir nuo vartotojo.

I-ties paslauga ó tai procesas, susij s su asmens prigimties, b sen , galimybi keitimu, jam pa iam to pageidaujant. Pagaliau paslaugos esmei atskleisti, b tina suvokti ir pabr fti, kad tai yra tokia veikla, kuri gali atlikti tik kitas asmuo, o ne paslaugos vartotojas (Vengrien , 2006).

Nuo materialii preki rinkos paslaug rinka skiriasi d l dviej prieflas i , tai:

- nesuteikta paslauga neegzistuoja. D l to negalima vertinti jos kokyb s, o palyginti galima tik numatom ir gaut naud ;
- paslaugos ó neap iuopiamos, tod l klientai atsiduria nepatogioje pad tyje, o paslaug teik jams sud tinga jas pateikti rink (Vitkien , 2004).

Pasak V. Kindurio (1998), kuris studijavo Vakarų šalių paslaugų teorijos atstovų ir paslaugų marketingo specialistų darbus, galima daryti išvadą, kad nėra vieno visuotinai pripažinto požiūrio paslaugos prigimtį ir jos apibrėžimą. Taigi, daugkartiniai bandymai suformuluoti paslaugos apibrėžimą parodė, kad tai labai sudėtingas uždavinys.

Apibendrinant paslaugos esmę, galima teigti:

- Dėl paslaugų vairovės iki šiol nėra nusistovėjusio paslaugų apibrėžimo; dalis paslaugų specialistų šią problemą ignoruoja, laikydami ją neesmine, ir tiria konkrečias paslaugų problemas, kiti formuluoja apibrėžimą priklausomai nuo tikslo, akcentuodami vien ar kitą paslaugos aspektą.
- Paslaugos esmę geriausiai atskleidžia daugiapakopis paslaugos apibrėžimas:
 1. paslauga – tai veikla, tenkinanti vartotojo poreikius kaip tokia;
 2. paslauga – tai veikla, kurios rezultatai neturi apčiuopiamo materialaus rezultato, tačiau pasireiškia vartotojo prigimties, būsenos ar galimybių keitimu;
 3. paslauga – tai veikla, kurios procese dalyvauja jos teikėjai ir vartotojai kaip atskiri, savarankiški proceso dalyviai.
- Paslauga yra viena iš trejų veiklos formų, tačiau apima ne visą trejų veiklų, o tik tuos atvejus, kai šią veiklą nukreipia kito asmens (fizinio ar juridinio) poreikiams tenkinti (Vengrienė, 2006).

Taigi apibrėžiant konkrečias paslaugas, reikėtų atsižvelgti į toms paslaugoms būdingas savybes, kurios išsiskiria iš kitų. Kadangi kitame šio darbo skyriuje bus nagrinėjamos saugos tarnybos veikiantios Lietuvoje, jų paslaugos bei konkurencingumą takojantys veiksniai, trumpai apžvelgsime apsaugos paslaugų savybes.

Apsaugos paslaugos (Asmens ir turto sauga) – tai paslaugos, kurių esmė ta, kad apsaugos paslaugų teikėjai savo turimomis priemonėmis ir finansiškai, kaip tai geriau padaryti, užtikrina vartotojo sveikatą, gyvybę ir materialinį gynybą saugumą.

Asmens ir turto sauga – saugos tarnybų ir saugos padalinii vykdoma ginkluota ar neginkluota asmens ir turto sauga, kuria siekiama apsaugoti fizinius ir juridinius asmenis, užsienio juridinių asmenų filialus nuo neteisėto ksinimosi jiems priklausant turtą, asmens gyvybę ir sveikatą (Asmens ir turto saugos įstatymas, 2004 m. liepos 8 d. Nr. IX-2327, Vilnius, priedas Nr. 1).

Apsaugos paslaugų naudos koncepcija orientuota į tai, jog vartotojai neturi visų būtinų priemonių konkrečiam veiksmui atlikti (pvz.: vykdant elektroninį objekto apsaugą viena iš svarbiausių apsaugos proceso sudedamųjų dalių – centrinis stebėjimo pultas ir kita ranga).

Be to apsaugos paslaugų teikėjai, kaip geriau tai padaryti. Pavyzdžiui, kaip apsaugoti objektą suveikus apsaugos sistemai, kada panaudoti ginklą vienoje ar kitoje situacijoje, kokia

steb jimo sistema montuojama tam tikros paskirties objekte ir t.t. Tod l vartotojai kreipiasi paslaugos teik jus, kad –ie ne tik sumaffint gr sian i rizik asmeniui ar turtui, bet ir uftikrint j saugum .

Taigi apsaugos paslaugos, kaip ir kitos paslaugos, pasiflymi ypatingomis savyb mis ir vis pirma tuo, kad neturi materialaus ap iuopiamumo, nes parduodamas ne darbo rezultatas, o tiesiogiai pati veikla.

Marketinginis paslaug klasifikavimas sudaro prielaidas atskleisti bendruosius paslaug bruoflus, kurie svarb s marketingo sprendimams. Paslaug bendryb s nustatomos nagrin jant paslaug prigimt , teik j ir vartotoj santykius, paslaug teikimo aplink ir kitus aspektus.

Klasifikavimo pofflymiu gali b ti:

- *funkcinė paslaugų paskirtis*, pagal – pofflym galimos keturios pagrindin s paslaug klas s (1 lentel).

1 lentel

Paslaug klasifikavimas pagal funkcin paskirt

Paslaug	Poklasis	Tiek j pavyzdffiai
Klas s		
Paslaug (pranc. <i>lidiques</i>)	poilsio (pranc. <i>r��cr��atifs</i>)	kinas, teatras
	kult ros (pranc. <i>culturels</i>)	muziejai, meno galerijos
	sporto (pranc. <i>sprtifs</i>)	baseinai, stadionai, iuoffyklos, hipodromai
Substitucin s (pranc. <i>destitution</i>)	tarpininkavimo (pranc. <i>interm��diaires</i>)	maflmenin s prekybos mon s
	palengvinan ios (pranc. <i>de facilit��</i>)	nuomos mon s, kredito staigos, bankai
	pakei ian ios (pranc. <i>remplacement</i>)	vie–bu iai, restoranai, kavin s
Pagalbos (pranc. <i>assistance</i>)	apsaugos (pranc. <i>protection</i>)	policija, kariuomen , gaisrin
	kompensuojan ios (pranc. <i>compensation</i>)	socialin s apsaugos tarnyba, draudimo kompanijos
	palaikan ios (pranc. <i>soutien</i>)	notar biurai, advokat kontoros, juridin s konsultacijos
Main (pranc. <i>d’��change</i>)	komunikacin s	telekomunikacij bendrov s
	informacin s	radijas, televizija
	mokymo	mokyklos, universitetai

^Tltinis: Bagdonien , L., Hopenien , R., (2005)

- *paslaugos teikėjas*. Teikiant kai kurias paslaugas vyrauja flmogus (darbuotojas), kit paslaug pagrindin komponent yra rengimai (ma–inos, mechanizmai);
- *paslaugos vartotojas* – individas, nam kis arba organizacija.
- *paslaugos teikimo vieta*. Paslaugos gali b ti teikiamos paslaug mon je arba vartotojo buvimo vietoje. Tobul jant informacin ms technologijoms, paslaugos teikimo vieta kai kuriais atvejais tampa virtuali, tai yra jos negalima apibr fti.
- *paslaugos apčiuopiamumo laipsnis*.
- *vartotojo dalyvavimas*. Pagal – pofflym galima i–skirti dvi paslaug grupes. Kai kuri paslaug teikimas ne manomas be i–tisinio vartotojo dalyvavimo, kitose paslaugose vartotojo dalyvavimas yra su pertr kiais. ia svarbi dalyvavimo trukm . Dalyvavimo trukm lemia vartotojo ir teik jo kontakt stiprum (Bagdonien , Hopenien , 2004).

Paslaugos pasiflymi tam tikromis bendromis savybomis, nusakantiomis paslaugos veiklos savybomis. Daugelis autori išskiria tris svarbiausias paslaugos savybes:

Neapčiuopiamumas. Paslauga suvokiama subjektyviai. Klientas, aprašydamas paslaugą, paprastai remiasi tokiomis savybomis kaip savijauta, patirtis, saugumas, patikimumas. Skirtingai nei prekių gamintojams, paslaugos teikėjams dėl neapčiuopiamumo sunku parodyti paslaugą, todėl teikėjai, pasinaudodami įvairiomis komunikacijos priemonėmis, vartotojams privalo suteikti kuo išsamesnę informaciją apie paslaugos turinį ir kokybę. Bet, kol vartotojas nepasinaudojo paslauga, neįmanoma, ar teikėjas sugebės suteikti atitinkamos sudėties ir kokybės paslaugą iki tol, kol terminas. Pavyzdžiui, elektroninės apsaugos teikimo procesas klientui iš esmės yra nematomas. Apie elektroninės apsaugos patikimumą dažniausiai tenka spręsti tada, kai saugomas turtas yra prarandamas, sugadinamas ar jo saugumui įkyla reali grėsmė (Varno, 2004).

Paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė. Daugeliu atvejų paslauga teikiama ir vartojama tuo pat metu. Dėl šios paslaugos ypatumo ir atsargų nebuvimo paslaugos teikėjams dažnai sunku patenkinti atsiradusį paklausą. Dar vienas sunkumas šioje srityje yra geros kokybės garantavimas. Bet koks nesklaidumas ar nukrypimas nuo nustatytų standartų tuoj pat matomas vartotojui. Neginytina, kad viena pagrindinių kokybiškos paslaugos teikimo sąlygų yra saugos tarnybos operatyvumas, t.y. minimaliausias laiko tarpas, per kur paslaugos teikėjas užtikrinti savo darbuotojų atvykimą prie saugomų patalpų po signalizacijos alarminio signalo gavimo (Varno, 2004).

Vartotojo dalyvavimas. Tiek vartotojo ir paslaugos teikėjo ryšiai, tiek ir vartotojo dalyvavimas veikia paslaugos rezultatą ir paslaugos kokybę. Neretai vartotojas prastai vertina suteiktą paslaugą, tačiau nesusiima, kad pats neatliko būtino procedūrinio, nesilaikė taisyklių. Todėl keliamas uždavinys šioje srityje – viesti ir mokyti vartotojus, ugdyti jų lojalumą ir išitikimą. Teikiant elektronines ar kitas apsaugos paslaugas, ypač svarbus paslaugos teikėjo ir kliento bendradarbiavimas. Kliento gyvybė ar turtas gali būti apsaugotas tik tokiu atveju, kai paslaugos užsakovas supranta esmines sutarties sąlygas, finansines, kokios aplinkybės, turinčios reikšmę jo asmens ir turto saugumui, priklauso nuo jo paties ir imasi reikalingų veiksmų tokioms aplinkybėms gyvendinimui per visą paslaugos teikimo laikotarpį (Varno, 2004).

Neįmanomas kaupimas bei sandėliavimas. Kadangi paslauga neapčiuopiama, tai neįmanoma sukaupti jos atsargų, todėl ir efektyviai valdyti organizacijos pajūgumus.

Nuosavybės nekeičiamumas. Paslauga šioje srityje yra procesas, ji neturi nuosavybės. Paslaugos teikėjai laikinam vartotojo naudojimuisi perduoda kai kurias materialines vertybes, pvz. Radiosiuosius, bet ne pačią paslaugą. Vartotojas turi suvokti, kad paslauga šioje srityje yra bendras teikėjo ir vartotojo veikos rezultatas.

Heterogeniškumas. Svarbiausia paslaugos heterogeniškumo priežastis šioje srityje yra santykių. Būtina atpažinti vartotojo poreikius, užmegzti santykius su juo ir suteikti pageidaujama paslaugą. Daug

kas priklauso nuo paslaugos teikėjo atstovų ir vartotojo vidinio nusiteikimo. (Bagdonienė, Hopenienė, 2004).

Kalbant apie paslaugas vieni autoriai jas klasifikuoja pagal vairius požymius, kiti vardina jų savybes, bet išvada galime daryti vieną: nesvarbu kokiomis savybėmis pasižymi paslauga ar kaip ji būtų klasifikuojama, jos paskirtis tenkinti vartotojo poreikius.

1.2. Konkurencingumo esmė ir jį lemiantys veiksniai

Kad išandien padaryti mon konkurenti-ka, reikia ne paprastai modernizuoti paslaugų teikimą ir valdymą, bet tiksliai flinoti, dėl ko tai daroma, koks tikslas turi būti pasiektas. Svarbiausiu tame turi būti vieną: mokėjimas konkurencinėje kovoje greitai nustatyti ir efektyviai panaudoti savo privalumus. Visos pastangos paslaugų teikime ir valdyme turi būti nukreiptos tas savo mon s arba teikiamos paslaugos savybes, kurios naudingai skiria jas nuo potenciali arba reali konkurent (Garalis, 2000).

Konkurencija kaip reikiškinys pateikiamas jau ekonomikos teorijos pradininkų darbuose. Ypač reikišmingu indliu ekonomikos mokslų pripaflstami anglų klasikinės politinės ekonomijos mokyklos pradininko Adamo Smitho (1723-1790) darbai, kuriuose jis apibendrina ankstyvųjų mastytojų mintis apie konkurenciją ir sujungia jas darni sistemą. Klasikinės politinės ekonomijos mokyklos pradininkai konkurenciją manesant pagrindine jga, kurios dėka rinkoje formuojasi spontaniška ir produktyvi socialinė tvarka, lemianti prekių ir paslaugų kainas, atlyginimo ufl darbų lygį, gamybos būdų pasirinkimą, išteklų paskirstymą, verslo organizavimo formas, gyventojų pajamų dydį (Klimašauskienė, 2007). Konkurencijos s voka ekonomikos literaturoje daflniausiai yra siejama su rinkos dalyvių elgsena, rinkos ekonominiu veiksmingumu arba struktūrinėmis konkurencinės elgsenos ar ekonominio efektyvumo prielaidomis (Black, 2005).

Konkurencija ó tai savotiškos gamybos bei prekybos moni ar paslaugų teikėjų varflybos dėl vartotojų palankumo, lojalumo. Konkurencija yra būtinas išuolaikinės ekonomikos atributas, skatinantis kokybės gerėjimą, bei inovacijų diegimą.

Konkurencija yra galimybė visiems paslaugos teikėjams laisvai varflytis dėl vartotojų palankumo. Konkurencija yra būtina gerovės ir bet kokios, ne tik ekonominės, laisvės s lyga, nes tik esant konkurencijai flmoni pastangos nukreipiamos ten, kur jos yra efektyviausios ir geriausiai pasitarnauja flmonms. Nors laisvos ekonomikos prieininkai daflnai piktinasi "neflabota, plėšniška konkurencija", ji nėra nei plėšniška, nei neflabota. Konkurenciją riboja vartotojai - niekas rinkoje nesivarfls pagal tuos kriterijus, kurie nelemia vartotojų pasirinkimo. Konkuruojama dėl to, kieno prekė ar paslauga bus pigiausia, patogiausia, kokybiškiausia, o ne brangiausia ar reikalaujanti daugiausiai išteklių. Konkurencija nėra plėšniška, nes tas, kas nesugeba tikti vartotojui, gali bandyti vėl ir vėl

vis naujose srityse. Konkurencijoje nėra kovos prieš konkurentą, konkurencijoje yra kova už pirkėjų ir dėl pirkėjo.

Konkurencijos objektas – vartotojas ir pirkėjas, dėl kurio palankumo rinkoje varflosi priešingos pusės. Prieiga per internetą: http://www.lrinka.lt/index.php/analitiniai_darbai/konkurencijos_ir_antimonopoline_politika/2405.

J.Ramanauskienė (1998) išskiria tokias konkurencijos rinkoje funkcijas:

- paslaugos rinkos vertės nustatymas,
- individuali vertės suvienodinimas ir pelno, priklausomai nuo vairo darbo sąnaudų, paskirstymas,
- lėšų srautų tarp paslaugų aktyvavimas.

Konkurencija marketingo sferoje būna kelių rūšių. Konkurencija gali vykti trimis skirtingais lygmenimis. Verslo atstovams reikia mokėti pasirinkti konkrečiu momentu reikalingas konkurencijos rūšis bei mokėti jas suderinti. Kadangi kiekvienam poreikį galima patenkinti vairiais, atsiranda funkcinė konkurencija. Taigi, paslaugos, kuriomis galima patenkinti tą patį poreikį, konkuruoja. Funkcinė konkurencija gali atsirasti net teikiant unikalias paslaugas.

Rūšinė konkurencija – tai konkurencija paslaugų, kurios tenkina tą patį poreikį, bet pasižymi tam tikrais esminiais skirtumais.

Daiktinė konkurencija atsiranda todėl, kad paslaugų teikėjai teikia praktiškai vienodas paslaugas, kurios skiriasi tik kokybe, o kartais būna net vienodos.

Tyros konkurencijos rūšys marketingo literatūroje vadinamos kaip: visuotinė (totalinė), vertikaliųjų ir horizontaliųjų (Pranulis ir kiti, 2008).

Visuotinė konkurencija – svarbu atsivelti tai, kad vartotojų lėšos visada ribotos. Todėl dėl pirkėjo ir jo pasirinkimo varflosi visos monos, todėl konkuruoti ypač sunku, nes gyventojų išlaidų struktūrai esmės formuoja tokie makroaplinkos rodikliai kaip gyvenimo lygis, ūkiniai vertybinių orientacijos ir t.t. (flr. 2 lentelė).

Tyros konkurenciją papildo konkurencija tarp skirtingų paslaugų rūšių. Ypač didelį taką jai daro nedidelės pajamos turintys pirkėjai, kurie gerai apgalvoja ir planuoja savo išlaidas. Ypač didelė konkurencija vyksta tarp paslaugų, kurios tenkina tą patį vartotojo poreikį. Tai konkurencija tarp atskirų paslaugų pavadinimų (firmos vardų) ir jų viduje – tarp paslaugų rūšių. Kartais ji vadinama konkurencija tarp firmos vardo (Pajuodis, 2002).

Bendrieji (visuotiniai) konkurencijos santykiai

<p>Visuotin (bendroji) konkurencija:</p> <ul style="list-style-type: none"> • paslaug –ak /sri i konkurencija • paslaug grupi konkurencija • paslaug flenkl konkurencija
<p>Konkurenciniai santykiai tarp teikimo viet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pateikimo sistem konkurencija • paslaug tipo konkurencija • konkurencija toje pa ioje sistemoje
<p>Konkurenciniai santykiai tarp paslaug teikimo sistem :</p> <ul style="list-style-type: none"> • konkurencija tarp paslaug sistem • konkurencija toje pa ioje sistemoje

Šaltinis: Pajuodis, A., (2002)

Pasak L. Šiburyt s (2000), egzistuoja trys konkurencijos apibr fimo poffi riai. Pirmas, apib dina konkurencij kaip varflym si rinkoje. Antras poffi ris, nagrin ja konkurencij kaip rinkos ekonomikos mechanizmo element , kuris leidffia nustatyti paklausos ir pasi los pusiausvyr . Tš poffi ris yra charakteringas klasikinei ekonomikos teorijai. Tre ias poffi ris apib dina konkurencij kaip kriterij , pagal kur nustatomas pramon s rinkos tipas. Tš poffi ris grindffiamas –iuolaikine rinkos morfologijos teorija.

I–esms nuomon s i–siskiria apibr fiant konkurencij arba kaip tam tikr rinkos strukt r , arba kaip dinami–k varflyb proces . Atitinkamai skiriasi ir poffi ris tai, kokios priemon s yra svarbios siekiant konkurencijos veiksmingumo: reik t labiau skatinti konkurencin elges ar siekti konkurencin s rinkos strukt ros, uftikrinan ios ekonomin efektyvum . Nors skirtingi poffi riai dafnai prie–prie–inami, stengiantis pagr sti vienos ar kitos praktin s priemon s reikalingum , ta iau, nagrin jant –ias koncepcijas i–ry–k ja ir tam tikros j s saj os, neleidffian ios grieftai atsakyti vienos ar kitos argumentacijos. Svarbiausia, kad abiej kryp i atstovai sutaria d l visuomen s keliam tiksl konkurencijai. Tai ó vartotoj gerov , pasirinkimo laisv , paskirstymo teisingumas (Klima–auskien , 2007).

Konkurencijos pobūdžiui, jos situacijai didelį reikšmę turi rinkos struktūra. Paprastai skiriami tokie keturi rinkos struktūros tipai: grynoji konkurencija; monopolinė konkurencija arba negrynosios konkurencijos rūšis; oligopolija; monopolija arba grynoji monopolija (Fivirblis, 1991).

Grynoji konkurencija – rinkoje yra daug smulkiosios įmonių, teikiančių panašias paslaugas. Todėl nė vienas neturi galimybės daryti jai takos. Vartotojų taip pat yra daug, jie dažnai naudojami paslaugomis ir todėl kiekvienas jų taip pat turi daug takos. Tokiame rinkoje monei nesunku eiti ir iš jos iš-eiti. Vartotojai ir tiekėjai turi visą reikalingą informaciją apie paslaugų pasiūlymą ir paklausą, kainas. Tačiau tokios tobulos konkurencijos nėra, o pirkėjai bei tiekėjai neturi visos reikalingos informacijos. Gana retai konkurentai siūlo visiškai vienodas paslaugas ir turi vienodas konkuravimo sąlygas.

Monopolinė konkurencija – čia kiekviena įmonė siekia išskirti savo paslaugas iš kitų. Jai būdinga ir tai, kad rinkoje yra daug tiekėjų, siūlančių panašias, tačiau vartotojų atfėvilgiu neidentiškas paslaugas. Įmonės tikslas tuomet – sukurti įvaizdį, kad jos paslaugos išsiskiria iš kitų savo ypatingomis savybėmis, yra kuo nors savitos, unikalios. Tokioms paslaugoms vartotojai tampa itin tikimi ir renkasi ne konkurentus. Kuo labiau išsiskiriančiomis vartotojai laiko įmonės paslaugas, tuo sėkmingesni yra tokios firmos marketingo veiksmai. Čia didelį reikšmę turi marketingo strategija, tam tarpe taikant asmeniškus pardavimus, reklamą, įmonės finansinį planą.

Oligopolinėje rinkoje veikia kelios stambios įmonės ir kiekviena jų kontroliuoja didelį rinkos dalį. Konkuruojančios įmonės gali pasiūlyti paslaugas tiek joms ir labai skirtingai, ir panašiai paslaugas. Naujai monei oligopolinėje rinkoje patekti itin sunku. Viena svarbiausių priežasčių – dideli investicijų poreikis. Čia konkurentai labai priklauso vienas nuo kito. Taip pat galima reaguoti kiekvieno iš jų marketingo veiksmais. Tokioje rinkoje paprastai naudojami metodai, kaip paslaugų kokybės gerinimas, teikiamas paslaugų plitimas.

Monopolija – tai grynosios konkurencijos priešingybė. Tuomet tiekėjai gali visiškai kontroliuoti savo paslaugų pasiūlymą ir nustatyti kainas, kuri duot didžiausią pelną. Tačiau nereikia tapatinti grynosios monopolijos su būtinai dideliu kainų lygiu.

Didelė to, kad kainų politika padeda pasiekti vairius tikslus, marketingo strategija turi būti formuojama priklausomai nuo konkretaus tikslo. Konkurencinė situaciją pagrindiniai bruožai vairiose rinkose išskirti 3 lentelėje.

Konkurencini situacij pagrindiniai bruožai virose rinkose

Rinkos tipas	Teik j skai ius	Teik j vaidmuo rinkoje	Konkurent taka kainoms	Paslaug diferenciacija	I- jimo rink galimyb s
Grynoji konkurencija	Daug	Maflos	Labai maflos	Maflos arba n ra	Didel s
Monopolin konkurencija	Daug	vairius	Maflos	Didel (vartotoj poffi riu)	Nuo vidutini iki dideli
Oligopolija	Keletas	Didelis	vairi	vairi	Maflos
Monopolija	Vienas	Labai didelis	N ra	N ra	N ra

Šaltinis: Fivirblis, A., (1991)

Kalbant apie konkurencij ir monopolijas, neretai supainiojamos s vokos arba jos naudojamos skirtinga prasme. Konkurencija dažnai traktuojama per siaurai - teffima, ar yra keli tos pa ios prek s ar paslaugos pardav jai. Tai iau tai labai pavir-utini-ka konkurencijos samprata. Toks statinis poffi ris konkurencij yra klaidingas, nes prek ar paslauga konkuruoja su visomis kitomis vairiausio pob dffio prek mis ar paslaugomis.

Pasak J. iburien s ir R.Ker-ien s (2000), konkurencija grindffiamas flemas darbo j gos kaina, auk-ta darbuotoj kvalifikacija. Dabartin konkurencija priklauso nuo produktyvumo, bet ne nuo gamybos veiksmi prieinamumo ar individuali moni dydffio. Produktyvumas priklauso nuo to, kaip mon s konkuruoja, o ne nuo ypating sri i , kuriose jos konkuruoja.

Kalbant apie konkurencij b tina apibr fti konkurencingumo ir konkurencinio prana-umo s vokas. Iki XX amffiaus vidurio ekonominis konkurencingumas nebuvo i-skiriamas atskir kategorij . Tiriant rinkos ekonomik ir formuluojant jos modelius tokios s vokos kaip konkurencija, konkuravimas, konkurencingumas buvo traktuojamos mafldaug viename lygmenyje, nedarant tarp j skirtumo (Maksvytien , 2002).

Konkurencija ir konkurencingumas visada i-rei-kia tam tikros veiklos dviej ar daugiau subjekt santyk ; -ia prasme tiek konkurencija, tiek konkurencingumas pasirei-kia vairi subjekt tarpusavio santyki ir s veikos sistemoje.

Konkurencingumas ó s voka, apibendrinanti paklausos produktui charakteristikas, vertinant organizacijos geb jim transformuoti funkcin veikl (produkto suk rimo technologijas) bei vadybin veikl (marketingo ir realizacijos technologijas), tinkamai reaguojant ne tik poky ius rinkoje, bet ir vadybos mokslo inovacinius pasi lymus, skatinan ius konkurencingum (Lobanova, 2001).

Konkurencingumas ó tai objekto savyb , charakterizuojama realiu arba potencialiu –io objekto konkre i poreiki patenkinimu lyginant su kitais analogi–kais objektais, dalyvaujaniais –ioje rinkoje. Konkurencingumas apib dina objekto sugeb jim i–laikyti konkurencij su kitais konkre ioje rinkoje dalyvaujaniais objektais. (Brazien , 2006). Konkurencingumas pla i ja prasme yra apibr fiamas kaip –alies, –akos ar mon s sugeb jimas gaminti prekes ir teikti paslaugas, kurios tenkina vartotoj poreikius. S voka škonkurencingumasō yra palyginti nauja. Kiekviena mon veikia tam tikroje aplinkoje, kuri stipriai veikia jos konkurencingumo rodiklius. Ta iau tik kryptinga valstyb s politika gali tikslingai formuoti aplink , palanki ir pramon s, ir bendram kio konkurencingumo lygiui augti, ypa kai kio subjektai s lyginai yra ekonomi–kai silpni ir kiekvieno j poveikis tarptautinei rinkai yra s lyginai nedidelis (Ba kaitis ir kiti, 2003). Norint sitvirtinti rinkoje, b tina kurti konkurencin paslaug , tai yra b tina flinoti paslaugos konkurencingum rinkoje lemianius kriterijus. Paslaugos konkurencingumas ó tai santykin paslaugos charakteristika, i–rei–kianti jos naudingus skirtumus pagal poreikio patenkinim ir s naudas, palyginti su paslaugomis varflomis. (Ramanauskien , 1998).

Literat roje paslaugos konkurencingumas taip pat apib dinamas kaip vartotoji–k , kainini ir kokyb s charakteristik , kuri d ka gaunamas prana–umas vidaus ir ufsienio rinkoje, lyginat j su analogi–ka produkcija, kompleksas. T charakteristik yra labai daug, ta iau visais ekonomikos vystymosi laikais buvo ir yra svarbiausios: darbo na–umas ir intensyvumas bei gamybos ka–tai, tiesiogiai s lygojantys kain ir kokyb . Konkurencingumui vis didesn tak daro nekaininiai veiksniai, kuri tarpe svarbiausia laikytini: paslaugos naujumas, kokyb , prek /paslaugos atitikimas tarptautiniams standartams, mokslo ir intelekto imlumas, pateikimo ir apmok jimo s lygos, aptarnavimo lygis ir daugelis kit . Dauguma kit moni savo prekes/paslaugos konkurencingum uftikrina nauj inovacij diegimo d ka ar kurdamos auk–to technologinio lygio prekes ar paslaugas. Naujumo vedimas ir novatori–kumas yra vienas i–pagrindini konkurencin s galios aspekt rinkoje (Navickas, inauskien , 2003).

Paslaug konkurencingumo pagrindas ó geb jimas tenkinti vartotoj poreikius. Tod l rinkoje lyginamos konkuruojan ios paslaugos ir tikrinama, kaip jos atitinka vartotoj poreikius. Kai rinkoje yra moni teikian i analogi–kas paslaugas, analiz atliekama remiantis ne poreikiais, o paklausos pavyzdffiu. vertinama paslaugos kokyb , geb jimas konkuruoti pagal poreiki normatyvus, tai yra flirima kiek paslauga atitinka pagrindini pirk j laukiamus ir galimus poreikius. Vis pirma vertinamos paslaug kokybin s ypatyb s, taip pat jos pateikimas, ar tai atitinka vartotoj l kesius. Palyginama paslaug kaina su analogi–komis paslaugomis (Urbanskien , Virvilait , Clottey, 1998).

mon s vairiausiomis ekonomin mis, organizacin mis, technologin mis ir kitomis priemon mis siekia gyti ir i–laikyti konkurencinius prana–umus. T yuolaikin je ekonomikoje, pagal M.Porterio atlikt tyrim i–vadas, konkurencingumas ir jo intensyvumas stipr ja, nes lemia tokie veiksniai:

- didelis konkurentų skaičius. (Pagal Viešosios policijos licencijavimo skyriaus statistika dabar Lietuvoje verstis asmens ir turto sauga suteikta licencija 133 saugos tarnybos ir 45 saugos padaliniai (Velička, 2007);
- konkuruojantys moniški dydžiai ir konkurencinis įgosis maždaug vienodos. (Visoje Lietuvoje veikiančios didžiosios saugos tarnybos yra panašios savo kapitalo indėliu, darbuotojų skaičiumi ir atitinkamai pasidalinę rinkoje);
- didelio mažos produkto diferenciacijos vartotojų pasirinkimo galimybių su nedideliu. (Saugos tarnybos teikia labai panašias paslaugas);
- aukštos paslaugos teikimo kaina. (Paslaugos teikimo procesui reikalingos aukštos technologijos, didelis personalo skaičius ir kitos investicijos).

M. Porterio manymu, moniški, norint išlaikyti konkurencinį pranašumą, privalo vadovautis konkurencijos strategija, galiną ją vertinti – akos konkurencines įgosis, veiksnius ir įgalintinius (Maksvytis, 2002).

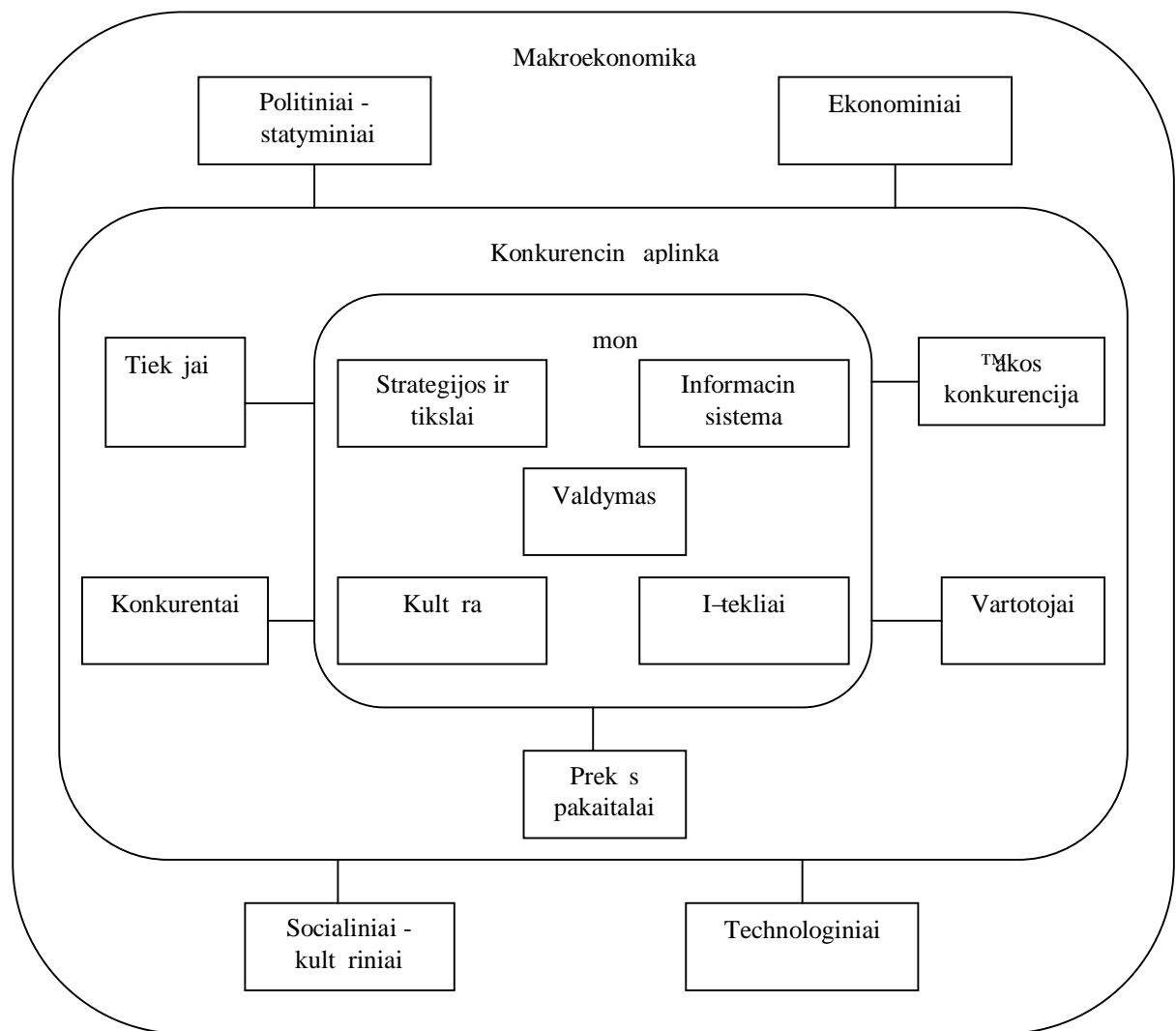
Taigi, sudėtingoje ir nuolat besikeičiančioje verslo aplinkoje keičiasi ir moniški konkurencingumo gijimo ir išlaikymo būdai, kurie mokslinėje literatūroje vertinami nevienareikšmiškai. Nėra universali moniški konkurencingumo gijimo ir išlaikymo būdai. Pasak A. Marinsko ir D. Diskienės (2001) konkurenciniais kovalais tie, kurie:

- pirmieji randa būdą prieiti prie pagrindinių išteklių (tol, kol kiti jo neranda);
- vėliau pasiekia aukštesnius rezultatyvumo lygius;
- ištobulino sugebėjimą itin jautriai reaguoti rinkoje ir adaptuotis prie jos;
- gali pasiūlyti itin vartotojo vertinamą išskirtiną ir unikalią paslaugą.

V. Šedžius (2001) mano, kad konkurencingumas rinkoje stiprinamas:

- produkto naudingumo didinimu;
- produkto išskirtinumo ir paplitimo rinkoje užtikrinimu;
- produkto išdėstymu ir pasiūlos organizavimu rinkoje;
- tinkamu produkto rėmimu, įvaizdžio ir reputacijos kėlimu;
- vidiniams ir išoriniams aplinkos sekimu ir produkto priderinimu prie besikeičiančių sąlygų.

moniški konkurencingumas gali būti gyvatės daly skirtingi veiksniai. prastai jie skirstomi dvi stambias grupes: išoriniai (makroaplinkos ir jos dalies iš konkurencinios aplinkos veiksniai) ir vidaus (moniški vidaus aplinkos veiksniai, kurie yra daugiau ar mažiau jos pačios kontroliuojami). Išoriniai aplinkos veiksniai suformuoja galimybes ir ribojimus, su kuriais susiduria moniški konkurencinėje aplinkoje. Vidaus aplinkos veiksniai, t.y. moniški veiklos aplinkos turiniai, lemia išorinę aplinką. Jei moniški daly darantys nauji išoriniai sąlygų (pvz., sustiprėjusi konkurencija, reiklesni vartotojai, infliacija, reikalingi išteklių kainų augimas ir t.t.) nesugeba reorganizuoti savo valdymo sistemos, jos gyvybingumui gresia didelis pavojus, fli r kite 2 paveiksle pavaizduot schem .



2 pav. mon s veiklos konkurencingum lemiantys veiksniai

Šaltinis: Mar inskas, A., Diskien , D., (2001).

Tokios pat nuomon s yra R. asas (2000), kuris teigia, kad mon turi tris galimybes arba b dus konkuravimo strategijai formuoti ir konkurenciniam pranašumui gyti:

- adaptuodamasi i-orin je aplinkoje;
- per savo vidaus i-teklus ir j organizacij ;
- ufmegzdama ry-ius ir s veikaudama su kitomis mon mis ar aplinka.

Vieni autoriai i-skiria konkurencingum takojan ius veiksnius, kiti, kaip N.Langvinien (2005) akcentuoja konkurencingum , atsiffvelgiant pagrindinius rinkodaros kompleksus (4P arba 7P).

Taigi galima i-skirti tokias konkurencingum vertinan i kriterij grupes:

1. pagal paslaugos r -;
2. pagal paslaug paket ;
3. pagal kokyb s kriterijus;
4. pagal rinkodaros komplekso elementus: paslauga, kaina, paskirstymas ir r mimas;
5. bendras konkurencingumas (vis auk-iau i-vardint punkt rinkinys).

Kiekviena mon siekdama išlaikyti stiprią konkurenciją su lygomis, turi sugebėti pritraukti naujus, išlaikyti esamus bei susigrąžinti prarastus vartotojus. Siekiant padidinti monės konkurencingumą ir veiklos efektyvumą, svarbu suformuoti kiek manoma didesnį klientų skaičių ir juos išlaikyti, nes jie vartotojai taiko monės veiklos rezultatus. Didėjanti konkurencija kiekvienai monei kelia grėsmę, susijusi su esamų vartotojų išlikimu. Geriausi ir labiausiai mokantys vartotojai kasdien susiduria su konkurenciniais pasiūlymais ir pasirinkimais. Kuo toliau, tuo sunkiau monėms sekasi išlaikyti esamus vartotojus, nes didėjantis alternatyvų skaičius lygoja vis mažesnių vartotojų lojalumą konkrečioms monėms, jų paslaugoms (Montaitis, Bakanauskas, 2007).

Apsaugos versle išvis teikiama paslauga, daugiausia vartotojai perka techninio objekto apsaugą. Tos tarnybos, kurios teikdamos iš paslaugų dar pasiūlo klientams ir vis papildomą paketą, aktyviai gyja konkurenciniam pranašumui (pirmiausia tarnybos techniniai specialistai sumontuoja apsaugos sistemą ir pajungia ją centrinei stebėjimo pultui; sistemos bėseną yra stebima operatoriaus ir pastebėjus aliarminius signalus siunčiama operatyvinė reagavimo grupė; reagavimo grupės ekipažas vertina situaciją). Nors vienareikšmiškai negalime teigti, kad paklausi paslauga ar paslaugų paketas garantuoja lyderystę rinkoje. Būtina užtikrinti iš darbo procesų kokybę.

Taigi, būt galima kalbėti apie vieną iš konkurencingumo veiksnį – tai kokybę, kuri garantuoja klientų lojalumą ir didį jį. Svarbiausia nuolat garantuoti, kad klientas gautų tokios pat ar aukštesnės kokybės paslaugas, kokių tikisi. Šiuos lokesius formuoja kliento patirtis, patiriamas pasakojimai, monės reklama. Tai paakina klientą priimti sprendimą apsilankyti vienoje ar kitoje paslaugų moneje. Juo labiau vartotojas patenkintas, tuo geresnė paslauga (Jurkauskas, 2003).

Apibūdinant paslaugų kokybę, dažnai remiamasi asmeniniu požiūriu, todėl galima būtų išvardinti daug kokybės nusakantį ypatybių. Remiantis marketingo koncepcijomis, E. Vitkien (2004) taip apibūdina kokybę:

Kokybė – tai atitinkami reikalavimai (nustatyti standartai), kuriuos, norint pasiekti atitinkamą kokybę, paslaugų monei privalo griežtai laikytis (Vitkien, 2004). Kokybe yra kompleksinis voka. Viena, kai visi monės skyriai daugiau ar mažiau atsako už gaminio kokybę, kita, kad visi gaminiai turi savybių kurias galima kontroliuoti ir išmatuoti, tačiau reikia vertinti vairius nuokrypius tarp reikalaujamų ir realių dydžių (Čereka, Paufla, 2005).

Kadangi vartotojas – pagrindinis paslaugų kokybės vertintojas, klaidinga manyti, kad paslaugų monei turi vadovautis tik savo kokybės apibrėžimais, t.y., kaip jie suvokia kliento norus.

Paslaugų kokybę negali būti atskiriama nuo vartotojo suvokimo. Mergelienė, Patackienė (2004) pateikė bendrą paslaugų kokybės vertinimo vartotojų požiūriu modelį (fl. 2 priedas). Pagal modelį, iki paslaugos vartojimo vartotojas renka ir vertina informaciją apie paslaugą (1), kuri suformuoja jo lokesius (2). Paslaugos proceso (3) metu vartotojas, vertinęs paslaugą pagal kokybės vertinimo kriterijus (4), suvokia tam tikrą proceso kokybę (5) ir paslaugos rezultato (6) lygį. Vartotojo

Įkiesiai suformuoja vartotojo nuomonę apie laukiamą paslaugų kokybę (7), o proceso kokybės suvokimas – apie patirtą paslaugos kokybę (8). Laukiamos ir patirtos kokybės palyginimas bei suvoktas paslaugos rezultatas apsprendžia, kaip vartotojas suvoks bendrą paslaugų kokybę (9), nuo ko ir priklausys bendras paslaugos vertinimas (10). Jei vartotojas yra patenkintas suteikta paslauga, yra didelė tikimybė, kad jis pakartos pirkimą, o jei nepatenkintas, paslaugos vartotojas turi imtis paslaugos atstatymo veiksmų, kurių vertinimas taip pat takos vartotojo nuomonę apie paslaugą ir pakartotinio pirkimo intensyvumą (Mergelienė, Patackienė, 2004).

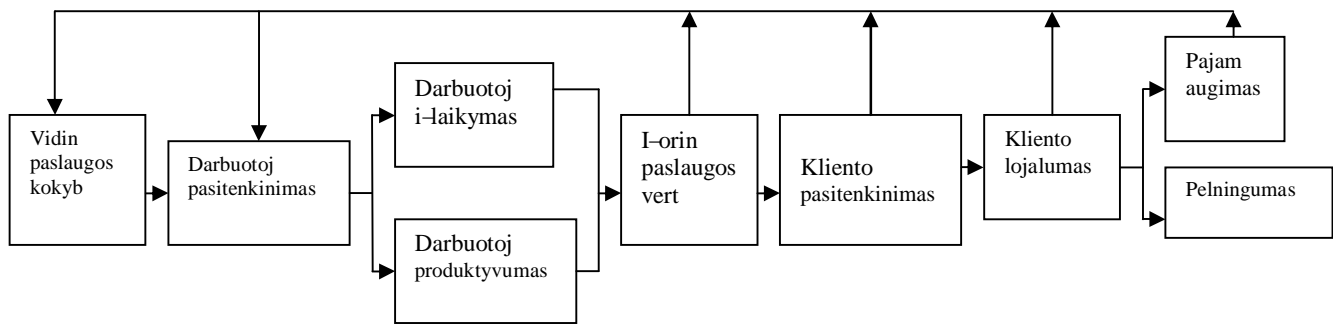
Teikiant paslaugas itin svarbūs išoriniai atributai, kurie gali tikinti paslaugos gavėjus, kad jiems bus suteiktos aukštos kokybės paslaugos. Kai klientai neturi iš anksto negali vertinti paslaugų kokybės, jie vertina mūsų vaizdą pagal tuos veiksmus, kuriuos jie gali pamatyti ir vertinti.

Į jį paminėti:

- mūsų buveinė vieta;
- biuro rengimas ir tvarka;
- darbuotojų profesionalumas ir mandagumas;
- klientų atsiliepimai bei rekomendacijos;
- mūsų reklama;
- teikiamų paslaugų kainos bei rinkodaros politika;
- anksčiau suteiktų paslaugų pavyzdžiai;
- teikiamų paslaugų kokybė;
- mūsų rinkotyra bei rinkodara (Mafeikaitė, 2002).

Norinti išlikti mūsų privalo pasirūpinti ir tuo, kad jos darbuotojai būtų tinkamai apmokyti teikti paslaugas, pakankamai mandagūs ir paslaugūs, ir kad teikiamos paslaugos būtų kuo kokybiškesnės. Joje taip pat turi būti skiriama pakankamai dėmesio rinkotyrai bei rinkodarai. Visa tai yra tiesiog privaloma.

Egzistuoja loginė jungtis, apimanti darbuotojų ir lojalų klientų pasitenkinimą bei pelną (žr. 3 pav.). Ypatingai svarbūs ryšiai tarp vidinės paslaugų kokybės, darbuotojų pasitenkinimo ir produktyvumo, darbuotojų suteiktų paslaugų vertės, kliento išlaikymo bei lojalumo ir pelno.



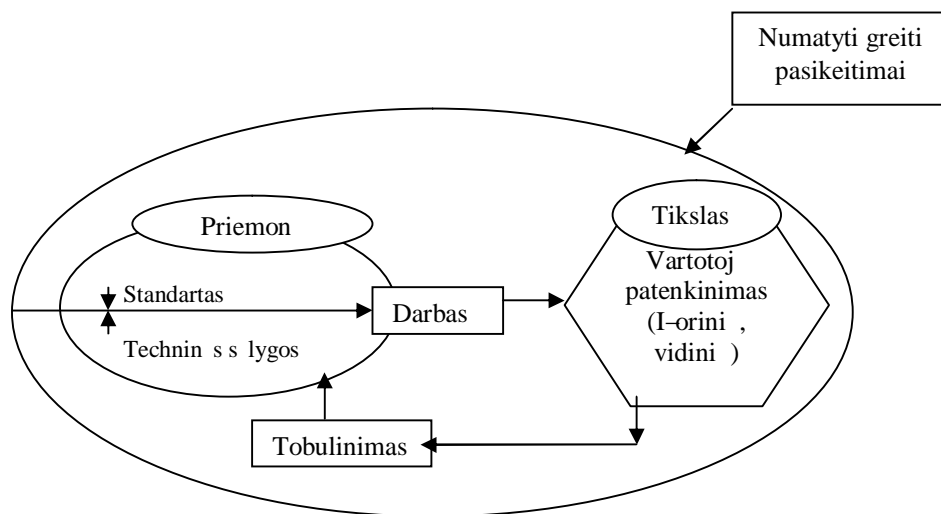
3 pav. Paslaug vert s grandin

Šaltinis: Vanagas, P., (2004).

Visos paslaug dimensijos (patikimumas, atsakomumas, uftikrinimas, sijautimas, apiuopiamumas) gali bti tiesiogiai takojamos paslaugas teikian i darbuotoj (Vanagas, 2004).

Priimant bet kok sprendim , turi bti atsifvelgiama kliento poreikius. Efektyviam kokyb s valdymui didel reik m turi proces koncentracija. Procesu galima vardyti bet koki organizuot veikl . Paslaugos kokyb priklauso nuo atskir proces ir j tarpusavio s veikos.

Kokyb s vadybos metodologijoje pagrindinis tikslas yra i-orini ir vidini vartotoj poreiki patenkinimas (fr. 4 pav.).



4 pav. Darbas siekiant kokyb s

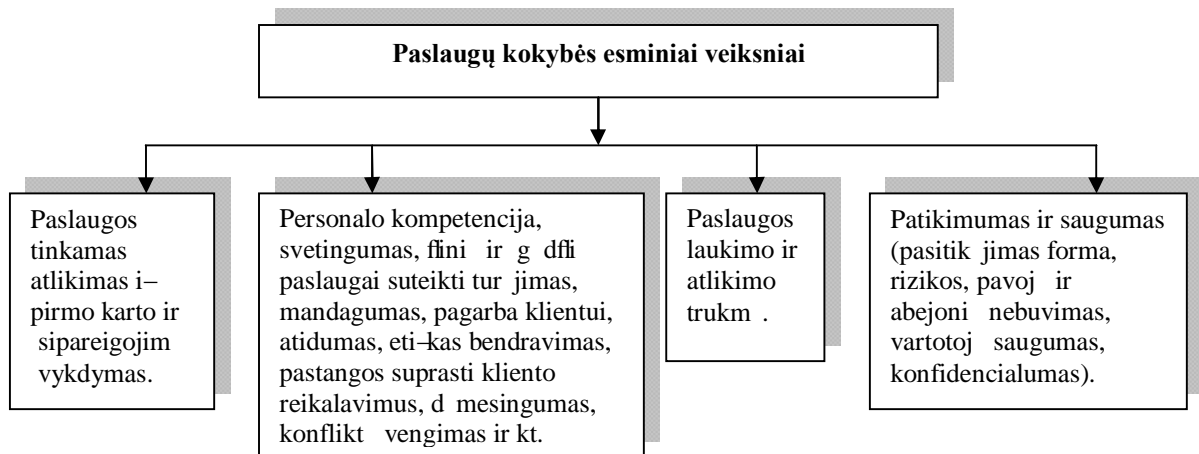
Šaltinis: Vanagas, P., (2004).

Šiuolaikin ms mon ms privalu tobulinti savo paslaug kokyb , kad i-likit konkurencin je kovoje ir i-laikyt versl . Ne manoma suffinoti, ar kokyb gerinta, jei ji nebuvo matuota ir gretinta. Norint gerinti kokyb , reikia j matuoti ir gretinti. Kokyb s matavimo rodikliai leidflia monei vertinti savo paslaug gerum bei gyvybingum .

Matuoti kokyb s ypatybes sunku tada, kai matavimo vieta toli nuo duomenis nagrin jan i flmoni ó i-kil bendravimo sunkumai trukdo gerinim . Dar viena kli tis kokybei matuoti ó

nepakankami i-tekliai. mon s ne visada turi pakankamai darbuotoj ar i-tekli , laiko kokyb s duomenims rinkti (Pranulis ir kiti, 2008).

Paslaug kokyb lemiantys veiksniai pavaizduoti 5 paveiksle.



5 pav. Paslaugos kokyb lemiantys veiksniai

Altinis: Misevi ius, V., (2006).

Du kokyb s aspektai ó kas pateikiama ir kaip pateikiama ó yra vartotojo patirtos kokyb s charakteristikos. Ta iau jos neapima visos kokyb s sampratos, kuri platesn ir sud tingesn negu patirta kokyb . TŲ bendr j kokyb s samprat atspindi vartotojo suvokta bendroji kokyb . Vartotojo patirta kokyb , integruojanti technin ir funkcin paslaugos kokyb . Technin (i-orin) kokyb yra tai, k vartotojas gauna paslaugos vartojimo metu. Dafnai (bet ne visada) jie gali b ti

vartotojo i-matuoti, j pob dis priklauso nuo techninio sprendimo, kur mon taiko kliento problemoms spr sti. Tuo tarpu funkcin (proceso) kokyb ó tai suteikimo technin s kokyb s b das.

Vartotojo nuomon apie kokyb suformuoja paslaugos suteikimo b das, teik jo elgsena ir kitos aplinkyb s, kuri d ka paslauga pasiekia savo tiksl . Tarp j pamin tas ir kit vartotoj , tuo pat metu naudojan i pana-ias ar tokias pat paslaugas, poveikis, kuris gali tur ti tiek teigiamos, tiek neigiamos takos s veikos atmosferai. Vartotojas yra veikiamas to, kaip jis gauna paslaug , kaip ir kok supratim jis gyja apie paslaugos gamybos ir vartojimo proces . Vartotojas, apib dindamas paslaug kokyb , jos neskaido ir neanalizuoja, o i-rei-kia tam tikromis charakteristikomis, kurios paprastai ir integruoja technin ir funkcin kokyb .

Pagrindin s kokyb s charakteristikos (1, 5 ir 6 paslaug kokyb s charakteristikos i-rei-kia technin kokyb , o 2, 3 ir 4 apima funkcin kokyb):

1. Profesionalumas ir g dffiai. Vartotojas vertina darbuotoj kvalifikacij , organizacines sistemas, fizinius i-teklius, kurie turi b ti pakankami vartotojo problemai i-spr sti. Tai patalpos, ranga, personalas.

2. Pofiriš ir elgsena. Vartotojas atsivėlėgia personalo suinteresuotum , mandagum , pagarb , i–vaizd .

3. Prieinamumas ir lankstumas. Tys voka apima tai, kaip paslauga pasiekiamas.

4. Tvirtumas ir pasitik jimas. Vartotojui svarbu pasitik ti paslaugos teik ju. Jie flino, kad paslaugos teik jas laikysis paflado ir klientams suteiks toki paslaug , kokios ir buvo tik tasi.

5. Klaid atitaisymas. Vartotojai supranta, jog jei kaffkas vyksta ne taip, paslaugos teik jas nedelsiant imsis priemoni , kad sukontroliuot situacij ir rast nauj priimt sprendim .

6. Paslaugos aplinka. Vartotojai jau ia, kad fizin paslaugos aplinka ir kiti paslaugos aspektai suteiks teigiam paslaugos proceso supratim .

7. Reputacija ir patikimumas. Vartotojai tiki, kad paslaugos teik jo verslu galima pasitik ti ir atitinkamai vertina jo paslaugas. Galima sakyti, jos uflger vaizd vartotojai sumoka papildomai.

Paslaug kokyb vertina ne tik vartotojas, bet ir paslaug teik jas. Teik jas vertindamas paslaug kokyb vadovaujasi dviem kriterij grup mis: vidiniais ir vartotojo (4 lentel).

4 lentel

Paslaugų kokybės vertinimo kriterijai

Kriterijai	Pavyzdžiai	Privalumai	Trūkumai
Vidiniai kriterijai	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaug mon s punktualumas • Paslaugos suteikimo laikas • Vartotoj skundai • Vartotoj nuomon 	<ul style="list-style-type: none"> • Nustatomos silpnosios bei stipriosios ypatyb s • Nustatomos sritys, kurias privalu tirti • Surenkama informacija apie vartotoj nusiteikim • Gaunama informacija apie vartotoj poreikius, nuostatas, vertybes 	<ul style="list-style-type: none"> • Tr ksta vartotojo nuomon s • Gali b ti nesvarb s vartotojai • Neatspindi nuomones individ , kurie n ra mon s vartotojai • Neteikia palyginamosios informacijos • Sud tinga gauti nei–kreipt informacij
Vartotojo kriterijai			

Šaltinis: David, L. Kurtz Kenneth, E. Clow, (1998).

Vidiniai kriterijai nustatomi mon je, o vartotojo ó vertinus jo paffi ras bei nuomon apie mon ir jos teikiamas paslaugas.

Vidiniai kriterijai monei svarb s:

1. mon gali palyginti savo rezultatus su analogi–komis paslaugomis rinkoje ir nustatyti savo silpn sias ir stipri sias ypatybes;

2. mon palyginus savo rezultatus gali nustatyti sritis reikalaujan ias tyrimo.

Vartotojo kriterijai monei svarb s:

1. Atspindi vartotojo pofiriš r teikiam paslaug ;

2. mon išiaiškinti vartotojo nuomonę, gali geriau patenkinti vartotojų poreikius (David L. Kurtz, Kenneth E. Clow, 1998).

Paslaugų kokybę mon gali geriau suvokti apsilankę savo teikiamose paslaugose laukiamos ir patirtos kokybės elementus. Tokiu būdu mon gali sudaryti logišką ir nuoseklų paslaugų kokybės valdymo procesą, kuris turi apimti visus suvokiamos paslaugų kokybės elementus. Išlaikant teikiamos paslaugos kokybę, suformuojami konkretūs vartotojo lūkesčiai bei paslaugų kokybės standartai (Mikalauskiene, Tijanaitienė, Vekterytė, 2001)

Paslaugų kaina. Kaina, be abejonų, yra viena pagrindinių monų rinkos politikos priemonių. Kaina – vienintelis pajamoms ir pelnui tiesioginai turintis veiksnys bei itin svarbus marketingo komplekso elementas (Kotler P., Keller K.L., 2007). Tuo metu kaina konkurencija vis dažniau užleidžia pozicijas konkurencijai dėl kokybės, technologijų bei aptarnavimo. Be to, grynos konkurencijos ir oligopolijos rinkos – itin retas reiškinys pasaulio ekonomikoje. Nepaisant to, kaina tebėra efektyvi konkurencinės kovos priemonė. Tačiau konkurencija dėl kainos – tai toli gražu ne vien nuolaidų "varflynos". Prieiga per internetą: <<http://verslas.banga.lt/lt/leidinys.full/43aae9a16835f>>

Paslaugų rinkos išdieniai pltojasi labai dinamiškai, todėl kainodaros metodai nuolat tobulinami. Juolab kad paslaugų kainos greitai kinta. Norėdami nustatyti tinkamą ir efektyvią kainą, reikia nuolat rinkti ir analizuoti informaciją, padėsiančią priimti tinkamus sprendimus, apskaičiuoti bazinį kainą ir jos konkurencingumą skatinant pardavimus (taikant nuolaidas, nustatant galutiną kainą).

Rinkos konkurencijos sąlygomis vartotojai turi galimybę rinktis iš kelių tiekėjų paslaugų, bet ne visada teikia pirmenybę kaffkuriai vienai. Vadinasi, paslaugos pirkimo motyvacija yra pagrindinis kainos nustatymą lemiantis veiksnys.

Ekonomistai mano, kad vartotojai priima kainas tokias, kokios jos yra. Marketingo specialistai mano, kad vartotojai šąpdoroja informaciją apie kainą remdamiesi ankstesnio pirkimo patirtimi, formaliomis komunikacijos priemonėmis (reklama, vadybininkų skambuiais telefonu, lankstinukais), neformaliomis komunikacijos priemonėmis (draugais, kolegomis, –ėimos nariais), –altniais pardavimo vietose ar internete. Pirkimo sprendimai priklauso nuo to, kaip vartotojai suvokia kainas, ir nuo to, kas, jų manymu, yra tikroji kaina; o ne nuo marketingo specialisto nustatytos kainos (Kotler P., Keller K.L., 2007).

Paslaugų kainodara yra flymiai keblesnė nei gamybos produktų kainodara. Pagrindinis priežastys, dėl kurių paslaugų kainodara sudtingesnė, yra pačių paslaugų neapčiuopiamumas, kartais paskaičiavimų keblumas.

Paslaugų kainodaros procesas apima šiuos etapus:

1. Tikslo, kurio siekiama nustatant kainą, nustatymas:
 - a. Stabilizuoti rinką;
 - b. Gyti norimą rinkos dalį;
 - c. Maksimizuoti ilgalaikį pelną;
 - d. Maksimizuoti trumpalaikį pelną;
 - e. Stengtis šneifloftiō kitą savo paslaugą;
 - f. Siekti greitai išstumti silpnesnius konkurentus;
 - g. Būti kainos lyderiu;
 - h. Vengti kainų karą;
 - i. Pagyvinti paslaugų pardavimą;
 - j. Susikurti tam tikrą įvaizdį;
 - k. Pagyvinti investicijas;
 - l. Užsiimti naują rinką sritis;
 - m. Reguluoti paklausą;
 - n. Išlaikyti pagrindinius pajamų šaltinius;
 - o. Išnaudoti nenaudojamus išteklius.
2. Apsisprendimas, kuria kainodaros strategija bus vadovaujama (kaip taisyklė, klientas, konkurentas).

V.A.Zeithalm (1996,1998), M.J.Bitner (1996) mano, jog paslaugų kainodarai naudojami visi trys paminėti būdai, taisyklė, klientas ir konkurentas. Konkurencija pagrįsta kainodara, anot jų, naudojama tuomet, kai paslaugos yra standartinės (techninio objekto apsauga) arba rinkoje konkuruoja keletas stambių konkretios paslaugos teikėjų (UAB šApsaugos komandaō, UAB šG4Sō, I R.Jonai io šArgusō ir kt.). Išlaidomis pagrįsta kainodara orientuojasi į išlaidas, darbo jėgos, valdymo išlaidas. Paklausa pagrįsta kainodara nulemia paslaugos kainą pagal tai, kaip ji vertinama paties paslaugos gavėjo. Vieni vartotojai vertina tik fėmos kainos paslaugas. Kiti akcentuoja, kad gauti paslaugos teikiamą naudą, nesvarbu, kiek paslauga kainuot. Kiti paslaugos kainos kitimą tiesiogiai įsiejia su trokšamos ir galimos mokėti kokybės kilimu.
3. Kainodaros struktūros numatymas (kuris paslaugos aspektas kainuojamas, kas traukiama kainą, kuriuo elementu paremta kaina, pirkėjų diferenciacija, atsiskaitymo sąlygos).
4. Kainos taktikos pasirinkimas (periodiniai kainos pakilimai bei kiti trumpalaikiai veiksniai):
 - a. kiekybinės nuolaidos (nuolaida pirkėjui, perkančiam didesniais kiekiais);
 - b. laikinos nuolaidos (kainos fėmesnės tam tikru laikotarpiu);
 - c. skatinamos nuolaidos (paslaugos kaina gali būti sumažinta ribotam laikui, kad pritrauktų naujų klientų) (Langvinien N., Vengrien B., 2005).

Klaidinga konkurencijoje kaip viešataujant element matyti vien kain konkurencij . Gird tos vadov lin s tiesos apie ideali rink ir tobul konkurencij , ta iau nereikia pamir-ti, kad tobula konkurencija visuomet yra tik teorin konstrukcija, realyb je grynu pavidalu ne manoma ir modifikuota daugelio veiksn . Konkurencijos kintamieji n ra vien kaina, bet ir kokyb , nauja paslauga, nauja pasi la. Galimyb s s kmingai sitraukti konkurencin kov taipgi lemia daugyb veiksn ó pardavim strategija, organizavimosi forma, nauja technologija ir kitos inovacijos (Tyma-ius R., 1998).

Technologiniai pokyčiai bei inovacijos paslaugų srityje. Lietuvos mon ms integruojantis Europos S jungos bei pasaulio ekonomin sistem ypating reik-m gauna mon s konkurencingumo didinimas. Spar iai besikei ian ios rinkos s lygos, konkuruojan ioms mon ms tampa svarbiu i- kiu, reikalaujan iu dideli i-laid bei ypating flini ir geb jim . mon s turi d ti daugiau pastang , nor damos i-ikti konkurencingomis. Suintensyv jus konkurencijai nepakanka si lyti produktus ar paslaugas, kurie yra geresni ar pigesni negu konkurent . mon s turi spar iau nei konkurentai reaguoti aplinkos poky ius, aktyviau kurti bei diegti naujoves.

Naujovi diegimo veiklos pl tojimas leidffia mon ms spr sti daugel konkurencingumo didinimo problem . Pastaruoju metu produkt atnaujinimas vyksta gana spariais tempais (Levanas G., Ramanauskien J., 2007). Technologini poky i procesas yra vystomas nepanaudot galimyb i sprendimams realizuoti. Tš procesas turi tris ry-kias, tarpusavyje susijusias fazes:

1. i-radimas (kafko naujo atskleidimas);
2. novatori-kumas (i-radimo panaudojimas komerciniams tikslams);
3. skleidimas.

Jeigu firmos veda, t.y. realizuoja savo technologinius sugeb jimus i-vystyti, pagaminti ir parduoti paslaugas, pasi lyti naujas technologijas, naujas paslaugas d l integracijos tam, kad apsaugot arba pagerint savo pozicijas rinkoje, mon s efektyvumas gali padid ti (Glinskien R., 2000).

Inovacin veikla ó tai mokslinio (tiriamojo), techninio, organizacinio, finansinio bei prekybos (komercijos) pob dffio veiklos, kuri tikslas yra parengti ir diegti naujus arba i- esm s patobulintus gaminius ir procesus. Kai kurios -ios veiklos savaime yra inovacin s, kitose gali neb ti naujovi element , ta iau jos yra b tinos naujov ms parengti ir diegti (Levanas G., Ramanauskien J., 2007). Tš nauji poky iai gali b ti vykdomi pa ios mon s, arba gali b ti sigyti i-i-orini -altini preki , paslaug ar konsultavimo pagrindu.

Pasak autori D.Berta-iaus, E.Tolo kos ir J.A. Sta-kevi iaus (2006), inovacijos ó tai s kmingas nauj technologij , id j ir metod komercinis pritaikymas, pateikiant rinkai naujus arba tobulinant jau egzistuojan ius produktus ir procesus. Pabr ftina tai, kad inovacija visada yra aktualus rei-kinys,

turintis dinamiškai priglūmus, dažnai konfrontuojantis su tuo, kas sena, ir griaužantis organizacijoje nusistovėjusias normas bei tradicijas.

Tuo metu inovacijos turi lemiamą reikšmę teikiamoms paslaugoms konkurencingumui. Monos, kurios geba konkuruoti rinkoje, tai atspindi jų sugebėjimai panaudoti ir plačią mokslines linijas, diegti naujausius mokslinius tyrimų rezultatus, inovacijas, kurti ir taikyti naujausias informacines technologijas, tobulinti personalo gamybinę ir vadybinę kvalifikaciją bei skatinti kolektyvumą. Moni veiklos sėkmingai užtikrinti tik nuolatinis naujų produktų kūrimas ir realizavimas, pafangos taikymas, kokybės sistemos įgyvendinimas, racionalus visur išteklių naudojimas, darbo našumo didinimas ir veiklos modernizavimas, optimali valdymo sistemų kūrimas ir taikymas, bendros veiklos su užsienio monomis spartinimas bei efektyvus kapitalo naudojimas. Didžioji dalis saugos paslaugas teikia imoni domisi vairiomis naujovėmis, suteikiant joms konkurencinį pranašumą prieš konkurentus.

Tokios monos dalyvauja ne viename Europos Sąjungos paramai gauti projekte, diegiant naujausias valdymo metodikas, sigyjant naujausias technologines priemones, reikalingas darbuotojų darbo kokybės gerinimui. Didžiosios saugos tarnybos kaip UAB „Apsaugos komanda“, R. Jonaičio I „Argus“, UAB „Ekskomisar biuras“ bei UAB „G4S“ yra pateikusios paraišką pagal pirmąją išteklių plėtros veiksmų programą. Prieiga per internetą: <<http://www.esparama.lt/2007-2013/lt/gaires/gautvertparaiskas>>. Gavus finansavimą, saugos tarnyboms suteikiama galimybė didinti darbuotojų profesionalumą bei kokybę ir investuoti naujas verslo valdymo formas, verslo valdymo sistemų diegimą. Monos suvokia, kad inovacinė veikla didina konkurencingumą, tuo pačiu ir monos pajamas. Tad galima teigti, kad kuo konkurencija tarp panašios paslaugos yra didesnė, tuo inovacinė veikla turi būti vykdoma intensyviau. Ir atvirkščiai, jei mona turi monopolą tam tikroje paslaugos rinkoje, turi užsitikrinusi apsaugos priemones nuo konkurentų įėjimo į rinką, jos inovacinė veikla turėtų būti vykdoma minimaliai, t. y. tik tiek, kad užtikrinti sklandžią veiklos eigumą kuo mažesniais išlaidomis.

Monos, dirbančios konkurencinėse rinkose su lygomis, eidamos naują rinką, turi skirti daug daugiau lėšų naujovių diegimui, negu jau toje rinkoje dirbantys konkurentai. Nauja mona turi atkariauti rinkos dalį iš konkurentų, o tai galima padaryti tik pateikiant produktą, išsiskiriant iš konkuruojančių. Sprendimai dėl kokybės, savybių, stiliaus, dizaino yra ypač svarbūs, nes jie daro didelį poveikį vartotojų reakcijai produktui.

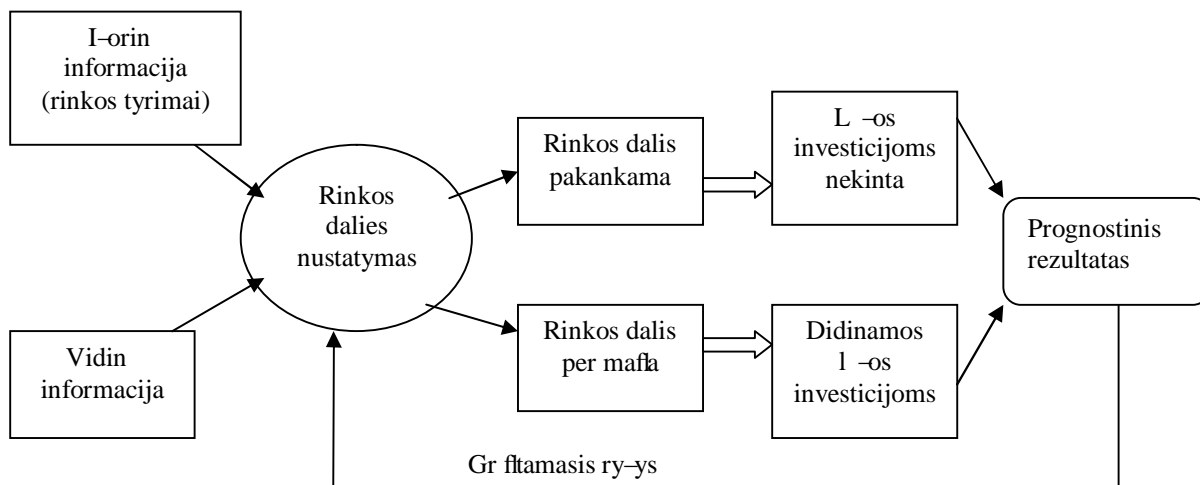
Vis dėlto, net jei mona ir įkovoja didžiąją rinkos dalį, ji negali sumaffinti skiriamų lėšų naujovėms, kadangi jos vietą greitai gali užimti artimiausi konkurentai. Nuo šio momento rinkos lyderis tampa konkurentų kaitėmis. Todėl reikia vertinti naudą, kuri teikia rinkos lyderio pozicijos. Tuo atveju, kai nauda yra mažesnė nei bėnant rinkos lyderio pasekį dėl skiriamų milijonų lėšų naujovėms, reikėtų užfleisti tam tikrą dalį rinkos konkurentams.

Ne retai mon s naujovi diegim laiko rizikingu. Yra manan i , jog –i veikla yra ypa rizikinga, galinti atne–ti monei dideli nuostoli . Tod l mon s vienu svarbiausiu veiksni , siekiant sumafinti naujovi k rimo bei diegimo rizik , laiko tinkam darbuotoj kvalifikacij . Galime teigti, kad –iuolaikin je aplinkoje darbuotoj kompetencija yra laikoma viena i– svarbiausi veiksni , daran i taka organizacij konkurencingumui ir veiklos efektyvumui. Atsifvelgiant spart technologij tobul jim , informacin s visuomen s pl tr i– darbuotoj reikalaujama nauj teorini , praktini flini atitinkamo kvalifikacijos lygio ir geb jimo greitai prisitaikyti prie nauj darbui keliam reikalavim (i tien , TMrki nait , 2004).

Inovacij valdymui reikalingi kiti vadovavimo g dfliai lyginant su tais, kurie yra reikalingi vadovauti prastiems procesams. Inovacij diegimas uftikrina mon s konkurencin prana–um bei suteikia tvirt pagrind spar iai mon s pl tra, ta iau tinkamiems novatori–kiems sprendimams priimti b tina tur ti naujausi informacij . Informacija kartu su finansais, medfliagomis, ma–inomis ir rengimais, personalu bei vadybos priemon mis priklauso prie pagrindini verslo ir gamybos i–tekli . Tik pakankamos informacijos buvimas, jos tikrumas, tikslumas, operatyvumas turi takos veiklos s kmei ir verslo rezultatams (Levanas G., Ramanauskien J., 2007). Taigi s kmingam informacijos valdymui b tina tinkama darbuotoj kvalifikacija. TMuolaikiniame pasaulyje pagrindiniai organizacijos pl tros i–tekliai tampa nebe kapitalas, darbo j ga ar gamtos i–tekliai, bet darbuotojai ir j flinios, geb jimai, kvalifikacija, t. y. kompetencija. Darbuotojai, tobulindami savo flinias ir g dflius, mokydami, turi reali galimybi pad ti savo organizacijai prisitaikyti prie nuolat besikei ian ios aplinkos ir i–likti konkurencingai. Taigi, tinkamos kvalifikacijos darbuotojai gali greitai bei tiksliai vertinti investicij naudingum .

Vis d lto s kmingai inovacinei veiklai reikalingas kompleksi–kas sprendim , informacijos, darbuotoj , nauj technologij bei galimybi valdymas. Svarbu, kad visi mon s darbuotojai tur tu ai–ki vizij apie mon s veickl ateityje. Tai yra svarbu d l to, kad b t papras iau koordinuoti atitinkamus procesus. mon s vadovai turi nuolatos tirti rinkos situacij . Investicij lygis, skirtas rinkos dalies pl trai ar i–saugojimui, yra vertinamas atliekant rinkos tyrimus (Levanas, Ramanauskien , 2007).

Atliekant tyrimus labai svarbu operatyvus informacijos gavimas, analizavimas bei sprendim pri mimas. Tam b tina uftikrinti tinkamos kvalifikacijos darbuotoj pakankamum . Inovacin s veiklos sprendim procesas pateiktas 6 paveiksle.



6 pav. Inovacinės veiklos sprendimų procesas

Šaltinis: Levanas, G., Ramanauskienė, J., (2007).

Efektyviems rinkos tyrimams atlikti reikalinga kokybiška išorinė bei vidinė informacija. Informacijos kokybiškumą lemia jos naujumo lygis. Taigi atlikus nuodugnius rinkos tyrimus galima vertinti, kiek l – reikia skirti, norint rinkos dalį praplėsti vienu procentu. Turint šiuos duomenis, nesunkiai galime prognozuoti monės pajūgumus užlūmti tam tikrą rinkos dalį bei pelningumą. Vis dėlto reikia nepamiršti, kad ši informacija kinta, todėl yra svarbu nuolat tirti rinką, kad būtų priimti naudingiausi monei sprendimai.

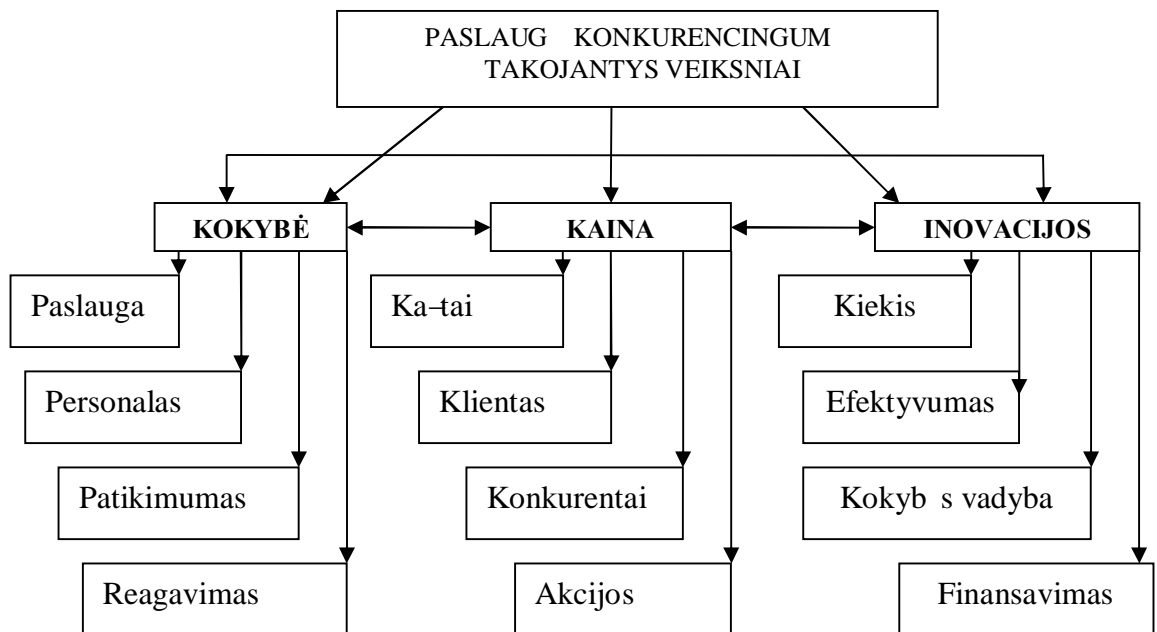
Grūfitant prie R. aso (2000) išsakytos nuomonės, monės konkurencingumą gyja užlūmėgzdamos ryšius ir s veikaudamos su kitomis monėmis ar aplinka, dafnai susiduria su reikalavimu turėti diegtas ir sertifikuotas ISO 9000 kokybes, ISO 14000 aplinkos apsaugos ir kitas vadybos sistemas.

finom ir tarptautini mastu pripaflstam metod taikymas viariose verslo, taip pat ir technologij vadybos srityse ó viena iš pagrindini prielaid , didinan i tarpusavio pasitik jim verslo santykiuose (Bertašius, Tološka, Staškevičius, 2006). Organizacijos, kurios taiko inovatyvias technologij kokybes vadybos gyvendinimo priemones, sidiegusioms tarptautinius vadybos sistem standartus, atsiveria geresn s konkurencin s kovos galimybės. (2003 metais UAB šApsaugos komandaō buvo diegta kokybes valdymo sistema ir gautas LST EN ISO 9001:2001 sertifikatas ó nepriklausom ekspert išduotas liudijimas, jog teikiam paslaug valdymas ir kokyb atitinka tarptautinius standartus. UAB šEkskomisar biurasō kokybes sertifikatas ISO 9001:2001 suteiktas 2002 m.).

Apibendrinant pirm j skyri galima teigti, kad konkurencingumas yra neatskiriamas rinkos ekonomikos bruoflas. N ra dar vieningos nuomonės, apibr flimo ir vertinimo apie konkurencingumo esm . I.Maksvytien (2002) teigia, kad konkurencingumas yra konkurencijos sistemos elementas,

rodantis –ios sistemos veikimo rezultatyvum . M.Brazien (2007) konkurencingum vardija kaip, objekto savyb , kuri charakterizuojama realiu arba potencialiu –io objekto konkre i poreiki patenkinimu lyginant su kitais analogi–kais objektais, dalyvaujaniais –ioje rinkoje.

Vienas iš svarbiausių moment aptart –iame skyriuje, tai paslaug konkurencingum takojantys veiksniai. Vieni autoriai, kaip M.Porter, R. asas, R. i tien , I.™arki nait kalba apie mon s konkurencin prana–um didinan ius veiksnius, kiti autoriai, kaip N.Langvinien tai vardija kaip paslaug konkurencingumo kriterijus. Saugos tarnyb konkurencingum takojantys veiksniai ir kriterijai, kurie bus aptariami darbo antroje dalyje, kurie pavaizduoti 7 paveiksle.



7 pav. Paslaug konkurencingum takojantys veiksniai

™altinis: parengta autor s, (2009).

I–analizavus tiriamajame darbe anks iau min t autori darbus galima teigti, kad kokyb, kaina ir inovacijos tai veiksniai skatinantys konkurencingum tarp moni . Juos sudaran ius po keturis komponentus gali vardinti kaip konkurencingum lemiantys kriterijai. Praktin je darbo dalyje bus nagrin jami tiek konkurencingumo veiksniai, tiek kriterijai.

2. ŠIAULIŲ MIESTO SAUGOS TARNYBŲ PASLAUGŲ KONKURENCINGUMO TYRIMAS

2.1. Tyrimo metodologija ir organizavimas

Tylo laikiniame versle labai svarb s tyrimai, nes jie padeda susipaffinti su paslaugos pirk j rinka bei j poreikiais, gauti informacijos apie konkurentus, kad b t galima i-silaikyti rinkoje, uftikrinti paslaugos teikimo kokyb ir mon s veiklos efektyvum . Tyrim duomenys padeda suprasti k turi atkreipti d mes mon s, nor damos rink vesti naujas paslaugas.

Tyrimo etapai:

1. tikslo formulavimas.
2. anketos sudarymas ir apklausos organizavimas.
3. informacijos apdorojimas bei analiz .

Tyrimo metodas. Apklausa ó *standartizuotas betarpiškas interviu*, naudojant standartizuot su respondentu suderint klausimyn , anket . Standartizuot interviu atlieka tiriamojo darbo autor . Vedamas pokalbis su respondentu pagal parengtus klausimus, atsakymus fiksuojant klausimyne. ANKETA -tai suformuluotas klausim rinkinys informacijai i-respondent gauti. Anketoje pateikta 15 klausim (priedas Nr.3).

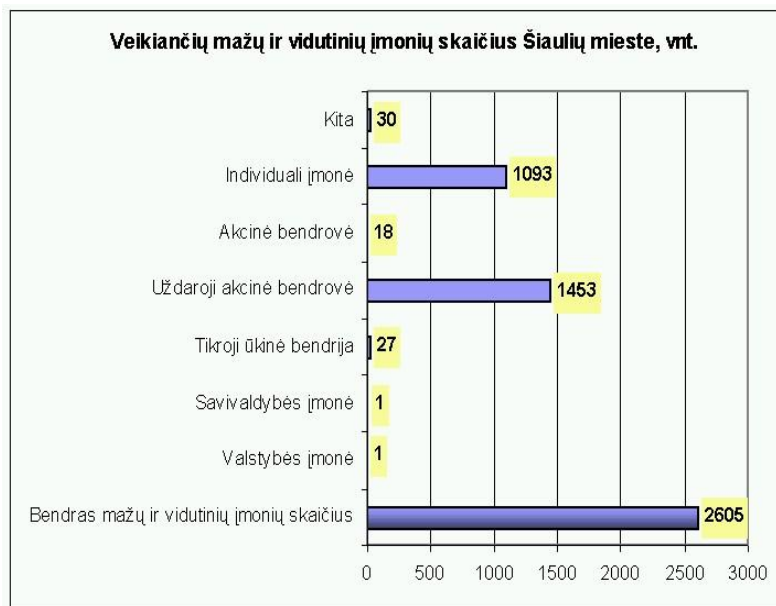
Tyrimo lokacija. Apklausiamos -iuo metu s kmingai veikian ios maflos ir vidutin s mon s Tyauli mieste.

Tyrimo imtis. Tyrimo metu buvo apklausti 63 respondentai (moni atstovai).

Respondent apklausai imtis buvo apskai iuota naudojantis V. I. Paniotto formule (Paulauskait , Vanagas, 1998) vienpakopei apklausai, -i formul yra pritaikyta skai iavimui, kai tikimyb yra 0,954: ia n rei-kia reikiam respondent skai i , Δ - paklaida (5%), N ó tiriamos visumos nari skai ius:

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

Atranka. N- tiriamos visumos nari skai ius, Tyauli mieste veikian ios ufdarosios acin s bendrov s, kuri darbuotoj skai ius yra nuo 40 iki 100 darbuotoj . Tylo duomenys buvo gauti i-statistikos departamento. Prieiga per internet : <http://172.20.1.227:8999/imonos/imm_forms.CHK_BASEFORM>. Tyauli mieste -iuo metu veickl vykdo 74 ufdarosios acin s bendrov s, kuri darbuotoj skai ius nuo 40 iki 100. Viso mafl ir vidutini moni skai ius Tyauli mieste, kurios registruotos ir vykdo veickl **2605**, pavaizduota 8 paveiksle. Prieiga per internet :<<http://www.siauliai.lt/ekonomika/index.php>>.



8 pav. Mažų ir vidutinių įmonių skaičius Šiaulių mieste, vnt.

Pagal šią formulę apskaičiuota, kad norint išsiaiškinti kaip saugos tarnybas veikiančias Šiaulių mieste vertina žmonės, padaryti išvadas apie saugos tarnybų konkurencingumą reikia apklausti 63 veikiančias uždarojo tipo akcines bendroves.

Duomenų analizė. Gauti duomenų analizė buvo atliekama, naudojant SPSS/PC programinį ranga. Ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai.

2.2. Lietuvoje ir Šiauliuose veikiančių saugos tarnybų ir jų paslaugų charakteristika

Pastaruosiu metu asmenys (tiek fiziniai, tiek juridiniai) vis dažniau ir aktyviau tampa nuolatiniiais privačių saugos verslo struktūrų teikiama paslaugų vartotojais. Augantis apsaugos paslaugų vartojimas yra tiesiogiai susijęs su minėtų paslaugų pasiūlos augimu bei technologine pažanga šioje srityje. Tačiau pagrindiniai veiksniai, lemiantys paklausos augimą apsaugos paslaugų sektoriuje yra aukštas nusikalstamumo lygis ir su juo susijęs žmonių nesaugumo jausmas. Nepaisant nusikalstamumo statistikoje pastebimų kaitos tendencijų, nusikalstamumo lygis Lietuvoje išlieka gana aukštas, o padaryta materialinė žala didžiulė. Be to tai skatina žmones saugotis vairiais būdais ir priemonėmis.

Pastaraisiais metais Lietuvoje sparčiai modernėja įvairios su asmens ir turto sauga susijusios paslaugos. Garantuotai turto apsaugai reikalingi kompleksiniai sprendimai, apimantys draudimą, tinkamą elgseną, stebėjimą, signalizavimą apie pavojų bei reagavimą į tai. Tinkamai parinktos mechaninės turto apsaugos priemonės yra svarbi grandis, galinti sugriauti nusikaltėlių planus ar vagystės planus.

Vis svarbesn tampa ir personalo kontrol , vagys i ir apgavys i prevencija, pastat , biur , svarbios informacijos bei dokument apsauga. R pindamiesi patalp apsauga, saugos moni paslaugomis dafniausia naudojasi verslo sektoriaus atstovai, siekiantys pasir pinti komercini patalp , jose esan io kilnojamo turto bei darbuotoj saugumu. finant m s visuomen s ypatumus, –iandien apsauga yra savaimie suprantamas ir tiesiog privalomas dalykas, ypa dideliame objekte, kuriame vyksta prekyba ar sand liuojami gamybos produktai, juda klient srautai. B tent tod l yra diegiamos vaizdo steb jimo kameros, signalizacija, jimo kontrol s ranga ir kitos apsaugos sistemos, perkamos –i sistem valdymo bei prieffi ros paslaugos.

Informatikos ir ry-i departamento prie VRM duomenimis, 2008 metais –alyje uflregistruotos 78060, 2007 metais ó 73741, o 2006 metais ó 82174 nusikalstamos veikos. Prieiga per internet : <http://www.vrm.lt/fileadmin/Image_Archive/IRD/Statistika/index2.phtml?id=198&idStat=7&metai=2009&menuo=1®ionas=0&id3=1&idAta=2>.

D sninga, ten, kur yra paklausa, yra ir pasi la. Tuo metu nemaflai bendrovi Lietuvoje si lo mechanin s, elektronin s, fizin s ir informacijos apsaugos paslaugas. Tuo metu rinkoje juntama pakankamai didel konkurencija tarp saugos tarnyb . Lietuvos Respublikos Vidaus reikal ministerijos Policijos departamento duomenimis –iuo metu yra i–duota 312 licencijos verstis asmens ir turto saugos veikla. I–j 292 licencijos verstis ginkluota asmens ir turto saugos veikla. Aktyviai veikia apie 80 bendrovi , kurios turi licencij verstis ginkluota asmens ir turto saugos veikla. Stambiausios, labiausiai tarpusavyje konkuruojan ios yra –ios asmens ir turto saugos paslaugas teikian ios bendrov s: UAB šApsaugos komandaõ, I R.Jonai io šArgusõ, UAB öFalck securityö, kuri neseniai pakeit mon s pavadinim UAB šG4S Lietuvaõ, UAB šEkskomisar biurasõ ir Vie–osios policijos apsaugos tarnyba. Visos –ios tarnybos savo veikl vykdo visoje Lietuvoje.

UAB „Apsaugos komanda“. UAB šApsaugos komandaõ ó viena didffiausi saugos tarnyb Lietuvoje. Ji kurta 1994 met birflelio 9- j dien ir jau veikia 15 met . Tai privati saugos tarnyba, pirmoji Lietuvoje prad jusi saugoti objektus technin mis priemon mis, ir suveikus signalizacijai, si sti patrolines grupes. Tuo metu UAB šApsaugos komandaõ veiklos geografija apima Vilni , Kaun , Klaip d , Panev fl, Tšaulius, Alyt , Roki–k , Marijampol , Uten ir kitus Lietuvos miestus.

Saugos tarnyba veikia ne tik Lietuvoje, bet ir bendradarbiauja su partneriais uflsienyje (krovini palyda).

2003 metais UAB šApsaugos komandaõ sigijo kelias saugos tarnybas ir taip padidino klient ir teikiam paslaug kiek .

2003 metais mon je buvo diegta kokyb s valdymo sistema ir gautas LST EN ISO 9001:2001 sertifikatas ó nepriklausom ekspert i–duotas liudijimas, jog UAB šApsaugos komandaõ teikiam paslaug valdymas ir kokyb atitinka tarptautinius standartus.

Tuo metu UAB šApsaugos komandaō saugo apie 14000 objekt , mon je dirba daugiau nei 650 darbuotoj .

LR Vidaus reikal ministerijos suteikta licencija leidflia bendrovei ginkluota apsauga saugoti klient gyvenam j b st , kilnojam j ir nekilnojam j turt , saugoti klientus nuo nusikalstamo k sinimosi j gyvyb ar sveikat , vykdyti inkasavim .

UAB šApsaugos komandaō –iuo metu vykdomos paslaugos:

- technin objekt apsauga;
- bud jimas postuose ir teritorijose;
- fizin asmen apsauga;
- ginkluota krovini palyda;
- inkasavimas, materialini vertybi perveflimas;
- patruliavimas;
- apsauga rengini metu;
- transporto priemoni apsauga;
- saugos sistem montavimas, technin priefli ra;
- transporto valdymas;
- konsultacijos.

Pagrindinis UAB šApsaugos komandaō tikslas ó teikti kokybi–kas apsaugos paslaugas technin mis, fizin mis ir juridin mis priemon mis juridiniams ir fiziniams asmenims visoje Lietuvoje, uftikrinti j nat ral ir gyvybi–kai svarb saugumo poreikio patenkinim . Prieiga per internet : <<http://www.komanda.lt/lt/komanda.php?m2=item20031223035302>>.

R. Jonaičio PĮ „Argus“. Saugos tarnyba "ARGUS" kurta 1995 m. liepos 11 d. Tuo metu kompanija yra viena didffiausi licencijuot saugos tarnyb Lietuvoje (LR VRM Licencija Nr.000198). Per jau daugiau kaip de–imt veiklos met suk r efektyvi , sugeban i prisiderinti prie klient poreiki , apsaugos sistem .

S kmingai vystant veickl kompanija savo paslaugas gali pasi lyti jau visoje Lietuvoje. Tuo metu kurti skyriai trylikoje Lietuvos miest : Vilniuje, Kaune, Klaip doje, Tvauliuose, Panev flyje, Utenoje , Tel–iuose, Plung je, Mut je, Druskininkuose, Kretingoje, Gargfduose.

Kompanija glaudffiai bendradarbiauja su Latvijos, Estijos, Lenkijos bei kit –ali saugos tarnybomis, tod l savo klientams gali pad ti pasinaudoti kvalifikuotomis apsaugos paslaugomis ir –iose –alyse.

Saugos tarnyba ōArgusō turi modernius dviej tip (vienpusio ir dvipusio ry–io) radijo bang ir telefonini linij centralizuotus steb jimo pultus, licencijuotas pulto programas SIMSII, Voras Omonit.

Ginkluotos reagavimo grupės pagalba saugo objektus, kuriškai išvairija tris tūkstančius, nuo silauflimo ir gaisro ištispar.

Pinigini l – apsaug, inkasavimas, krovini palyd bei asmens apsaug gali vykdyti visoje Lietuvoje. Tai gali bti gyvendinama tiek kliento, tiek saugos tarnybos šArgusō transportu.

Kompanijos darbuotojai atestuoti atlikti bsto, viešosios paskirties, pramonės, gamybos, kin s ir kitos veiklos statini gaisrin s ir apsaugin s signalizacijos, vaizdo steb jimo ir pra jimo kontrol s sistem projektavimo ir montavimo darbus ypatingos svarbos statybos objektuose (LR Aplinkos ministerijos Atestatas Nr. 1895). diegtoms apsaugos sistemoms ir darbams suteikia garantij iki penkeri met .

Ypatingas dėmesys kompanijoje skiriamas personalo parengimui. Tuo metu saugos tarnybos "Argus" darbuotoj skai išvairija devynis imtus. Reguliariai vykdom teorini bei praktini uflsimi dėka, m s darbuotojai kvalifikuotai parengiami tarnybai, todėl visada bus operatyviai sureaguota kiekvien pafleidim , gaut pavojaus signal , i–kilus realiai gr smei kliento turtui ar gyvybei.

Sustiprinti klient apsaug kompanijoje yra 29 specialiai paruo–ti ir dresiruoti tarnybiniai unys, su kuriais pastoviai dirba kinologai.

Kompanija siekdama maksimaliai apdrausti savo klient , prisiima 100% materialin atsakomyb ufl saugomus objektus. Tai tvirtinta veiklos civilin s atsakomyb s draudimu dviem milijonais lit .

mon nuo 2000 met kovo m nesio yra asociacijos ōApsaugos verslo grup ō nar , o nuo 2000 met gruodffio m nesio yra Verslo valdymo patar j asociacijos nar , nuo 2002 met Vokietijos ir Baltijos –ali prekybos r m Estijoje, Latvijoje, Lietuvoje nar .

2003 met balandffio m n. monei i–duota licencija, suteikianti teis mokyti pagal mokymo programas šApsaugos darbuotojo mokymo programaō ir šMunamojo ginklo laikymo, ne–iojimosi ir panaudojimo savigynai mokymo programaō (LR TMietimo ir mokslo ministerijos Licencija Nr. 002712). Prieiga per internet : <http://www.argus.lt/index.php?lng=&content=pages&page_id=22>.

UAB „Ekskomisarų biuras“. šEkskomisar Biurasō kurtas 1994 metais. Tai pirmoji Lietuvoje licencijuota privati saugos tarnyba.

Viskas prasid jė nuo dviej šEkskomisar ō iniciatyvos (pakankamai neramiais laikais) suteikti ramyb s bei jaukumo jausm verslininkams ir draugams, kuriantiems ir stiprinantiems savo versl .

TMandien šEkskomisar Biurasō konkuruoja saugos paslaug rinkoje, o svarbiausia - siekia pateisinti lyderio ir profesionalo titulų, atsiffvelgdamas paslaug efektyvum , produktyvum ufl bendradarbiaujan ioms –alims priimtin paslaug kain . Tai viena didffiausi bendrovi , kurios

kolektyv sudaro apytiksliai t kstantis fmoni , kurio branduolys susideda i– buvusi policijos komisar , kurie turi didel praktinio darbo patirt , ir jau 12 met s kmingai padeda tiek Lietuvos, tiek ir ufsienio pilie iams fizini , moderni technologij elektronini , tiek ir intelektualiai saugumo paslaug srityse.

Bendrov s s km s generatoriaus sudedamosios dalys: didelis kolektyvas, patirtis ir pilnas saugumo paslaug spektras.

Bendrov si lo pla iausi –alyje verslo ir asmens saugos paslaug pasirinkim ir turi didffiausi patirt –ioje srityje. Ekskomisar biuro stipryb yra darbuotojai, profesional s, lojal s, grieftai paisantys etikos norm . Tmantai klient , tarp kuri yra stambiausios –alies ir ufsienio mon s, bankai, draudimo kompanijos, priva ios bendrov s, pavieniai asmenys, pripafl sta šEkskomisar Biurođ profesionalum ir patikimum .

UAB " Ekskomisar Biuras" - pirmoji ir viena didffiausi privati licencijuota saugos tarnyba ir verslo saugos konsultavimo tarnyba Lietuvoje.

2002 m. suteiktas kokyb s sertifikatas ISO 9001:2001. finios ir patirtis, sukaupia per dvylika veiklos met , leidffia kompetentingai vertinti klient poreikius ir pasi lyti kokybi–kas paslaugas intelektualios saugos bei fizin s saugos srityse. Ypating viet intelektualios saugos srityje uffima prevencin s priemon s: konsultacijos verslo saugos ir komercini paslap i apsaugos klausimais, verslo partneri ir klient patikimumo patikrinimas, pagalba susigr flinant siskolinimus, piktnaudfliavim , suk iavim , grobstym tyrimai ir pan. Taip pat didelis d mesys skiriamas fizin s saugos ir apsaugos sistem rengimo skyriui, kuris nuolat investuoja apsaugos darbuotoj kvalifikacij ir tobulina si lomas elektronini apsaugos sistem technologijas ir sprendimus.

šEkskomisar Biurasđ yra tarp didffiausi –alies bendrovi , sumokan i daugiausia mokes i valstybei - kas ufftikrina biuro veiklos skaidrum ir vientisum . šEkskomisar Biurasđ i–saugojo savo stiprias pozicijas ir yra viena didffiausi –alies priva i saugos tarnyb . Biure sukurta, patikrinta praktikoje ir gyvendinta verslo apsaugos visuma, apimanti reglamentuotus inflinerinius, techninius, organizacinius ir intelektualius veiksmus, nukreiptus prie– kio subjekto vidaus ir i–or s gr smes.

Ekskomisar Biuro padaliniai veikia didffiausiuose Lietuvos miestuose: Vilniuje; Kaune; Klaip doje; Panev flyje; K dainiuose; Tmauliuose; Alytuje; Mafleikiuose; Marijampol je. Prieiga per internet : <<http://www.ekskomisar-biuras.lt/pages/lt/saugos-tarnyba/apie-mus.php>>.

UAB „G4S Lietuva“. Anks iau buvusi UAB šFalck Securityđ, o dabar pakeitusi pavadinim UAB šG4S Lietuvađ yra tarptautinio apsaugos paslaugas teikian io koncerno šGroup 4 Securicorđ dukterin mon . Klientai paslaugomis naudojami nuo 1994 met , kai buvo kurta saugos tarnyba šRedenasđ, kuri 1997 metais buvo pervadinta šESS Saugos tarnyb đ, o 2000 met pavasar tapo šFalck Securityđ.

ŠGroup 4 Securicor' susik' r 2004 m. liepos m'nes, susijungus dviems pasaulyje didžiausiems apsaugos paslaugas teikiantiems koncernams – Securicor' ir daliai ŠGroup 4 Falck' kompanijos.

Tuo metu ŠGroup 4 Securicor' yra vienas i– didžiausi apsaugos paslaugas teikian i koncern pasaulyje, veikiantis daugiau nei 100 pasaulio –ali. Tuo koncerno mon se dirba apie 400 000 darbuotoj .

Baltijos –alyse ŠGroup 4 Securicor' veikia ŠFalck Baltics' vardu. T'ai grupei priklauso kompanijos, i–kuri didžiausios yra Š Estijoje, Š Latvijoje ir UAB ŠG4S' Lietuvoje.

UAB ŠG4S Lietuva' veikia apima vis Lietuvos teritorij . Aptarnavimo centrai i–sid st Vilniuje, Kaune, Klaip doje, T'auliuose, Panev flyje, Alytuje, Marijampol je, Mažeikiuose, Visagine, Ignalinoje, Utenoje ir Elektr nuose. Apsaugos paslaugas taip pat teikiame Palangoje, Kretingoje, Gargfduose, T'ut je, Vilkavi-kyje, Kai–iadoryse ir Vievyje.

Pagrindin s paslaugos:

- priva i , komercini patalp ir teritorij technin apsauga naudojant elektronines apsaugos sistemas jungtas UAB ŠG4S Lietuva' pult ;
- fizin objekt ir asmen apsauga;
- vis r –i apsaugos, pra jimo kontrol s, gaisro signalizacijos ir vaizdo steb jimo sistem projektavimas, rengimas, prieffi ra ir aptarnavimas;
- inkasavimas, pinig ir vertybi pervedimas, pasauga ir palyda (esant b tinybei naudojant –arvuot autotransport);
- bankomat inkasavimas;
- pinig tvarkymo paslaugos (pinig perskai iavimas, patikrinimas, r –iavimas, pakavimas);
- siunt pervedimas;
- automobili apsauga naudojant palydovin ry–;
- konsultacijos apsaugos klausimais.

Kompanijos veiklos atsakomyb yra apdrausta 5 000 000 GBP sumai.

UAB ŠG4S Lietuva' yra atestuota vykdyti ypatingai svarbi objekt prie–gaisrin s ir apsaugin s signalizacijos, vaizdo steb jimo sistem , pra jimo kontrol s projektavimo ir montavimo darbus. Prieiga per internet :<http://www.g4s.com/lit/lt/lt-apie_g4s/lt-istorija.htm>.

Viešosios policijos Apsaugos tarnyba. Vie–osios policijos apsaugos skyriai yra specializuotos policijos staigos, veikian ios visose –alies apskrityse.

Jie atlieka tiek bendr sias, tiek speciali sias policijos funkcijas ó uftikrina vie– j tvark , kovoja su nusikalstamumu, vykdo nusikaltim ir kit teis s pafleidim prevencij , o ypa didel d mes skiria asmen ir j turto apsaugai.

Apsaugos skyriai organizuoja ir vykdo asmen (ar j grupi), moni , staig , organizacij kilnojamojo ir nekilnojamojo turto, transporto priemoni , pinig ir kitoki vertybi , taip pat gabenam krovini apsaug respublikos mastu. R pindamiesi apsaugos kokybe ó stengdamiesi kuo geriau patenkinti –alies gyventoj poreik b ti saugiams ir saugoti savo turt , skyriai aktyviai bendradarbiauja ne tik su Lietuvos mon mis, staigomis, organizacijomis, bet ir su ufsienio bendrov mis, nuolat diegia naujausias apsaugos sistemas, tobulina savo darbuotoj profesin meistri-kum .

Kad b t uftikrinama nepertraukiama apsauga, vis par miestuose ir rajonuose patruliuoja reagavimo grup s. Gavusios prane-im , kad suveik saugomo buto, namo, objekto apsaugin signalizacija, jos operatyviai atvyksta vykio viet . Vie-osios policijos apsaugos skyriai palaiko nuolatin ry- su kitomis policijos tarnybomis, tod l prireikus reagavimo grup ms pagalb visada gali atvykti kitos mieste ar rajone dirban ios policijos paj gos.

Vie-osios policijos apsaugos skyriai, vykdydami bendr sias policijos funkcijas, daug d mesio skiria turto ir asmens apsaugai. Pareig nai dirba visose –alies apskrityse. Jie operatyviai reaguoja visus gautus prane-imus apie vykdyt nusikaltim ar pasik sinim , o prireikus pagalb sutelkia visas policijos paj gas.

Aktyviai dalyvaudami vairi teis s pafleidim prevencijoje, vie-osios policijos apsaugos skyriai visoje –alyje teikia –ias paslaugas:

- Telefono, radijo ry-io ir vaizdo centralizuoto steb jimo sistemomis saugo moni , staig , organizacij , priva i asmen nekilnojam j turt .
- Saugo transporto priemones.
- Lydi ir saugo pavienius asmenis ir j grupes, vairius per Lietuvos Respublikos teritorij gabenamus krovinius.
- Saugo fizinius asmenis.
- Saugo materialines vertybes individuali seif saugykloje.
- Saugo turt ir uftikrina vie- j tvark steigdami policijos postus.
- Vykdo inkasavim , saugo gabenamas pinigines bei kitokias vertybes.
- Konsultuoja mones, staigas bei priva ius asmenis apsaugos organizavimo ir jos tobulinimo klausimais.

Reorganizavus vie-osios policijos apsaugos skyrius, vis daugiau saugoma valstybini ir strategini objekt , atsiveria daugiau galimybi vykdyti apsaug , ger ja aptarnavimas, sumafl jo administracijos ir padaug jo tiesiogiai su gyventojais bendraujan i darbuotoj . Vie-osios policijos apsaugos tarnybos ir jos skyri veikla nusikaltim ir kit teis s pafleidim prevencijos, asmen ir turto apsaugos srityje yra labai svarbi visai Lietuvos visuomenei ó veiklos rezultatai rodo, kad daug prisidedama prie visuomenin s rimties, visuomen s saugumo, vie-osios tvarkos palaikymo –alyje. Prieiga per internet :<<http://www.apsaugospolicija.lt/veikla/apie-mus/tarnybos-istorija/>>.

I–pateikt pagrindini ir didffl j saugos tarnyb veiklos pristatymo galima daryti i–vad , kad –ios mon s teikia daug pana–i apsaugos paslaug , kurios –iandien yra labai paklausios. Pateikiama kelet i–j i–sam s apib dinimai.

Saugos tarnyb paklausiausi paslaug apib dinimas:

1. **elektroninė (techninė) objektų apsauga** - tai kliento patalpose rengtos signalizacijos b vio nuotolinis steb jimas ir reagavimas gautus aliarminius signalus siekiant apsaugoti, apginti kliento turt nuo pagrobimo ar sunaikinimo.
2. **fizinė asmenų apsauga** - asmens sargybinio funkcijas vykduantys saugos darbuotojai, galioti imtis vis manom priemoni , kuriomis b t i–vengta pavojing , gyvybei gresian i situacij susidarymo, bei panaudoti visas b tinas gynybines priemones realiai i–kilusio pavojaus metu; Asmens apsaugai naudojami ir specialiai rengti automobiliai, nuomojami su vairuotoju - saugos darbuotoju, kuris privalo garantuoti kliento saugum kelion s metu.
3. **teritorijos perimetro apsauga** - vien i– svarbiausi objekto apsaugos komplekso priemoni . Ji b tina atomin se ir –ilumin se elektrin se, naftos perdirbimo mon se, naftos terminaluose, oro uostuose, gamyklase, vairaus dydfflio sand liuose ir kituose stambiuose ar svarbiuose objektuose. Efektyviausia apsauga pasiekiamas, integruojant perimetro apsaugos sistemas su vaizdo steb jimo ir kitomis apsaugos sistemomis. Tai padeda greitai ir patikimai lokalizuoti pafleidimo zonas, o saugotojas gali sekti pafleid j jud jim saugomoje teritorijoje ir imtis vis b tin prevencini veiksm .
4. **inkasavimas** - saugiam pinigini vertybi transportavimui saugos mon s teikia specializuot paslaug - pinig inkasavimas. Tokiam perveffimui naudojamos specialiai parengtos saugos tarnyb transporto priemon s. Atliekant inkasavim , r pinamasi atitinkam pinig perskai iavimu bei sur –iavimu, pinig perdavimu nurodytais adresais ar persiuntimu fiksuotomis banko s skaitomis. Pinig r –iavimo, perskai iavimo ir pakavimo funkcijas atlieka bankai. Inkasavim vykdo: specialiai parengti saugos darbuotojai, vykstantys atitinkamai paruo–tu transportu, tvirtai besilaikantys numatytos taktikos bei centrinio steb jimo punkto duodam nurodym , besinaudojantys visomis, statymo leistinomis ir su klientu suderintomis b tinos saugos uftikrinimo priemon mis.
5. **krovinių palyda** - saugus materialini vertybi (skaitant pinig ir kit brangi daikt) perveffimas kliento nurodytas vietas. Dafniausiai krovinin transport lydi saugos tarnybos ekipaflas. Kliento pageidavimu saugos tarnybos darbuotojas gali vykdi krovini vefflan ia transporto priemone, r pintis saugumu krovinio inspektavimo ar jo perdavimo metu. Apsaug vykdo: specialiai parengtas saugos darbuotojas arba saugos tarnybos

ekipaflas, lydintys krovin ir pagal galimybes palaikantis nuolatin ry- su centriniu steb jimo punktu, besinaudojantys visomis, jiems statymo leistinomis ir su klientu suderintomis b tinos saugos uftikrinimo priemon mis.

6. **budėjimas postuose ir teritorijose** - saugojim vykdo objekte (poste) esantis apsaugos darbuotojas. Posto apsaugos darbuotojai tiesiogiai atlieka visas saugojimo funkcijas. Jie paruo-ti pagal speciali , atitinkamos saugos apmokymo program , ir, naudodami apsaugos pob d atitinkan ias, statymo nustatytas ir su klientu suderintas, saugos priemones, yra galioti imtis vis b tin priemoni visapusi-kam saugumui uftikrinti jiems patik tame objekte ar ruofe. Jie uftikrina objekte nustatyt tvark , reaguoja pavojaus signalus, sulaiko nustatytos objekte tvarkos pafleid jus, vykdo kitas funkcijas, susijusias su objekto apsauga.
7. **renginių apsauga** ó tikslas, palaikyti tvark masini rengini ir -ven i metu, uftikrinant vis dalyvi saugum .Dideli masiniai renginiai, tokie kaip koncertai, sporto varflybos, parodos, konferencijos, kuriuose b na didelis flmoni susib rimas, yra padid jusios rizikos zona, kur gali akimirksniu susidaryti gyvybi-kai pavojingos situacijos.Rengini apsaugai saugos darbuotojams b tinas specialus pasiruo-imas, tikslus saugos darb planavimas bei kvalifikuotas koordinavimas, numatant saugum uftikrinan ius veiksmus galim ekstremali situacij metu ir kitos.
8. **apsauginés signalizacijos montavimas** ó tai tarpusavyje sujungt objekto apsaugos pult ir kit signalizacijos priemoni visuma, kuri nustato ir fiksuoja silauffim . Apsaugin silauffimo signalizacija gali b ti sumontuota i-keli apsaugini ruofl .
9. **signalizacijos sistemos techninés priežiūra** ó signalizacijos sistemos nuolatin prieffi ra, vykdant periodinius jos tikrinimus, sud ting gedim -alinimas, sugedusi prietais ar rangos keitimas. Prieiga per internet :<<http://www.apsauga.lt/?m1=item20050227224428>>.

2.3. Saugos tarnybų teikiamų paslaugų lyginamoji analizė

TMauly mieste –iuo metu veikia 12 saugos tarnyb , kurios turi licencijas verstis asmens ir turto sauga. Daugelis j yra moni registruot ne TMauly mieste filialai ir ufsiima ginkluota asmens ir turto sauga. Prieiga per internet :<http://viesoji.policija.lt/index.php?page_id=4>. Tai b t UAB šApsaugos komanda, R.Jonai io I šArgus, UAB šEkskomisar biuras, UAB šG4S Lietuva, bei Vie-osios policijos apsaugos tarnyba. UAB šBudrusis sakalas turi licencija verstis neginkluota asmens ir turto sauga ir yra steigtas tik vienas filialas TMaulyuose. Kitos saugos tarnybos, kurios i–vardintos 1 lentel je yra registruotos TMaulyuose ir j veiklos geografija apsiriboja tik TMauly apskritimi. Remiantis vie-osios policijos licencijavimo skyriaus duomenimis veikian ios saugos tarnybos TMauly mieste pateiktos 5 lentel je.

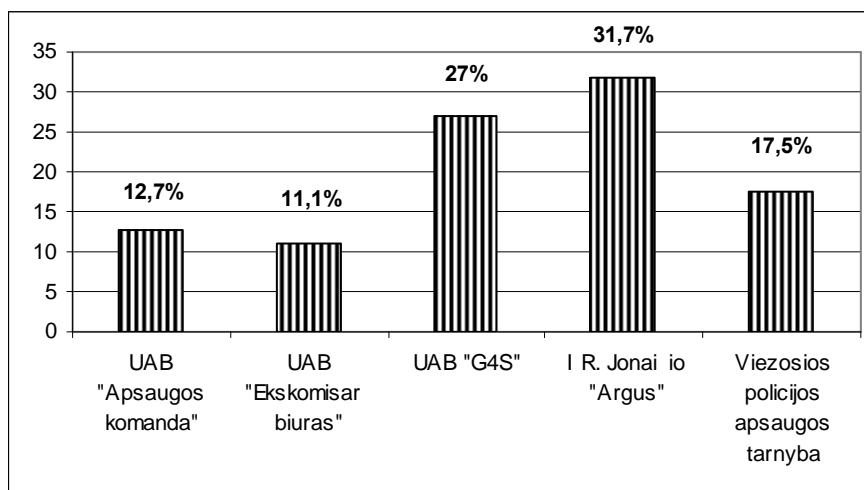
5 lentel

Saugos tarnybos veikian ios TMauly mieste

Eil nr.	Pavadinimas	Veikl TMaulyuose prad jo, m.	Adresas	steigta
1.	Apsaugos komanda	2002	Tilfl s g. 74	Vilniaus filialas
2.	Argus	2000	J.Jablonskio g. 16	Klaip dos filialas
3.	Budrusis sakalas	2001	V.Bielskio g. 15	Jonavos filialas
4.	Dorsimus	2005	Gumbin s g. 5	steigta TMaulyuose
5.	Ekskomisar biuras	1994	Metalist g. 8	Vilniaus filialas
6.	Gauduva	1998	Tilfl s g. 33	steigta TMaulyuose
7.	G4S Lietuva	2000	Metalist g. 6	Vilniaus filialas
8.	ST STAFF	2007	Metalist g. 8	steigta TMaulyuose
9.	TMauly sauga	1998	Tilfl s g. 33	steigta TMaulyuose
10.	Saugaus verslo sistemos	2005	Paneflio g. 79	steigta TMaulyuose
11.	Vie-osios policijos apsaugos tarnyba	1992	Purien g. 48	Vilniaus filialas

Saugos tarnyb paslaug konkurencingumui tirti pasirinkau kaip ir anks iau min jau penkias didffias saugos tarnybas, kurios vykdo veikl visoje Lietuvoje: UAB šApsaugos komanda, R.Jonai io I šArgus, UAB šEkskomisar biuras, UAB šG4S Lietuva ir Vie-osios policijos apsaugos tarnyba.

Apklaustos metu buvo i–siai–kinta, kokios saugos tarnybos paslaugomis daugiausia naudojasi TMauly miesto maflos ir vidutin s mon s. Tai matosi 9 paveiksle:



9 pav. Saugos tarnyb pasiskirstymas pagal vartotoj naudojim si j paslaugomis

Kaip matome i– 9 paveikslo –iuo metu apklaustos mon s daugiausia naudojami R.Jonai io individualios mon s šArgusō paslaugomis, ne daug nuo jos atsilieka ir UAB šG4S Lietuvaō ir tre ioje vietoje yra Vie–osios policijos apsaugos tarnyba. Maffiausiai paklausios UAB šEkskomisar biurasō paslaugos.

Atliekant saugos tarnyb paslaug konkurencingumo lyginam j analiz , svarbu i–siai–kinti, kaip vartotojas vertina apsaugos paslaugas, k jiems rei–kia verslo saugumas. Taigi, respondentai i–gird klausim apie šapsaugos paslaugasō dauguma i– j pirmiausia pagalvoja, kad tai yra b das i–vengti ar sumaffinti nuostolius ir didffioji dalis apklaust j teigia, kad tai savoti–ka apsidraudimo garantija. Nedidel respondent dalis skepti–kai fli ri apsaugos paslaugas, 6,3 % apklaust j mano, kad tai nesuteiks reikiamo saugumo.

6 lentel

Apsaugos paslaugos teiginio įvertinimas

Teiginio vertinimas (%)	Visi–kai nesvarbu	Nesvarbu	Neturiu nuomon s	Svarbu	Labai svarbu
B das i–vengti/sumaffinti nuostolius			9,5	11,1	79,4
Materialiai atsakingas šatpirkimo oflysō	30,2	31,7	31,7	6,3	
Savoti–ka (apsi)draudimo garantija				34,9	65,1

Kaip flinome, rizika lydi kiekvien veiklos srit ir gali padaryti tam tikros flalos. Tai gali b ti finansiniai nuostoliai, gali nukent ti darbuotojai, smukti mon s arba staigos reputacija, pablog ti vaizdis. Rizika ó tai potenciali galimyb , kad tam tigr gr sm keliantis vykis, veiksma, rei–kiny s pridarys flalos, kuriai s lygas sudaro neuftikrintai apsaugotas verslas. D l potencialios gr sm s mon s turtui ir darbuotojams, moni vadovai kreipiasi vien ar kit saugos tarnyb , kad jos pad t uftikrinti ar kiek manoma sumaffinti rizik susijusi su objekto apsauga. Nat ralu, kai yra nemafla pasi la, mon s renkasi saugos tarnyb . Kuo domisi mon s prie–pasirinkdamos saugos tarnyb , pateikta 7 lentel je.

7 lentel

Paslaugos pasirinkimo veiksniai

Teiginio vertinimas (%)	Visi–kai nesvarbu	Nesvarbu	Neturiu nuomon s	Svarbu	Labai svarbu
Paslaugos kaina					100
Teikiam paslaug kokybe				23,8	76,2
Saugos tarnybos reputacija			17,5	47,6	34,9
mon atstovaujan io vadovo asmenybe			74,6	19,0	6,3
Darbuotoj kvalifikacija, j reputacija			6,5	44,4	49,0
Nuostoli atlyginimo garantija				11,1	88,9
Apmok jimo s lygomis		12,7	6,3	74,6	6,3
Sutarties nutraukimo galimyb mis		12,7	19,0	61,9	6,3
Saugos tarnybos biuro geografine vieta	28,6	30,2	34,9		6,3
Saugos tarnybos technin mis galimyb mis		6,3		87,3	6,3
Saugos tarnybos patrulini ekipafl dislokacijos vieta, j skai iumi		65,1	19,0		15,9

I– pateikt duomen lentel je galima teigti, kad pirmasis ir pats svarbiausias veiksnys takojantis saugos tarnybos pasirinkim yra paslaugos kaina. Tai labai svarbu be i–imties visiems respondentams. Sekantis svarbus veiksnys ó tai paslaugos kokyb . Visi apklaustieji vardino paslaugos kokyb kaip svarbi ar labai svarbi renkantis saugos tarnyb . Didel tak paslaugos teik jo pasirinkimui turi ir saugos tarnybos reputacija, kaip apie j atsiliepia artimieji ir pafl stami, kokie vykiai i–kyla vie–um ir t.t. tik nedidel dalis respondent (17,5 %) neturi nuomon s apie tai. Jie rinkusi tarnyb , kuri garantuoja kokyb ufl nedidel paslaugos kain . Nagrin jant duomenis toliau, respondent buvo klausiamo ar j pasirinkim takoja saugos tarnyb atstovaujan io vadovo asmenyb . Didflioji dalis, tai 74,6% apklaust j neturi nuomon s, ar vien vadovo asmenyb gali lemti j pasirinkim . 19,0 % apklaust j vadovo asmenyb svarbi, nes kaip jie teig apklausos metu, vadovo asmenyb , jo reiklumas gali uftikrinti kokybi–k tarnybos darb . Be vadovo asmenyb s renkantis saugos tarnyb , svarbi yra ir darbuotoj kvalifikacija ir reputacija. Tai svarbu 44,4% respondentams ir labai svarbu 49,0% respondent . Jie savo mon s turto apsaug nori patik ti tik kvalifikuotiems ir patikimiems, su nusikalstamu pasauliu nieko bendro neturintiems saugos tarnybos darbuotojams. 6,5% apklaust j neturi nuomon s, t.y. jiems n ra svarbu ar tarnyboje dirba kvalifikuoti ir nepriekai–tingos

reputacijos asmenys. Svarbiau yra sekantis teiginys, kad mon atlygint nuostolius. Nuostoli atlyginimo garantija yra svarbi visiems respondentams (svarbu ó 11,1%, labai svarbu ó 88,9%). Daugeliui respondent taip pat svarbu arba labai svarbu apmok jimo s lygos, sutarties nutraukimo galimyb s, saugos tarnybos techniniai paj gumai. Kur sik r s saugos tarnybos biuras visi–kai nesvarbu 28,6% respondent , kaip ir 65,1% respondent nesvarbu, kur yra patrulinio ekipafllo dislokacijos vieta.

Kad verta tam tikr biudflet investuoti savo paslaug sklaid ir reklam , parodo pateikti duomenys 8 lentel je. Respondentai daugiausia informacijos apie tarnybas, j paslaugas gauna nar–ydami internete, net 71,4%. Patikim informacij jie gauna ir i– draug , 84,1%. Reklama per televizij ir radij yra pastebima ir girdima vartotoj , tai sudaro 77,8%. Respondentams –iandien visi–kai neaktuali informacijos paie–ka kataloguose (82,5)

8 lentel

Informacijos šaltiniai apie saugos tarnybas

Teiginio vertinimas (%)	Visi–kai nesvarbu	Nesvarbu	Neturiu nuomon s	Svarbu	Labai svarbu
I–katalog	82,5			17,5	
I–spaudos		23,8	17,5	58,7	
I–internetu				28,6	71,4
I–lipduk ant objekt		41,3	22,2	36,5	
I–draug				84,1	15,9
I–artim j , dirban i saugos tarnyboje	27,0	11,1	49,2		12,7
I–reklamos per TV	9,5		12,7	77,8	
I–reklamos per radij	9,5		12,7	77,8	
I–reklamos laikra–tyje	9,5		31,7	58,7	
I–reklamos vie–ose vietose	9,5		38,1	52,4	

Kaip rodo policijos statistiniai duomenis, kad apipl –im ir vagys i skai ius kol kas nemafl ja. Vagi grobiu tampa kompiuteriai, juvelyriniai dirbiniai, drabufliai ir kitos lengvai realizuojamos prek s. Saugodami savo turt moni vadovai, tur t laikytis tam tikros apsaugos uftikrinimo strategijos. Kiekviena mon yra sik rusi vienokiose ar kitokiose patalpose, kuriose vykdo veikl . Priklausomai nuo mon s veiklos ir dydfflio, uflimamo ploto, taip pat savinink poffi rio saugi aplink savo verslui ir darbuotojams, pasirenkama apsaugos r –is. Maflo ir vidutin s ufldarosios akcin s bendrov s naudojasi –iomis saugos tarnyb paslaugomis, kurios pateiktos 9 lentel .

Paklausiausios saugos tarnybos paslaugos

Pasirinktos paslaugos vertinimas (%)	Visi-kai nesvarbu	Nesvarbu	Neturiu nuomonės	Svarbu	Labai svarbu
Technin objekt apsauga				19,0	81,0
Bud jimas postuose ir teritorijose	60,3	6,3		12,7	20,6
Asmen apsauga	82,5	17,5			
Krovini palyda	82,5	17,5			
Inkasavimas	32,4			26,3	41,3
Rengini apsauga	88,9	11,1			
Transporto apsauga	88,9	11,1			
Saugos sistem montavimas	47,6			12,7	39,7
Technin saugos sistem prieffli ra	28,6		6,3	25,4	39,7

Galime teigti, kad beveik visos apklaustos mon s naudojami technin s objekt apsaugos paslauga (tai kliento patalpose rengtos signalizacijos b vio nuotolinis steb jimas ir reagavimas gautus aliarminius signalus siekiant apsaugoti, apginti kliento turt nuo pagrobimo ar sunaikinimo, siun iant objekt greito reagavimo grup), labai svarbu ó 81,0%, svarbu ó 19,0% respondent . Nemafla dalis naudojami inkasavimo paslaugomis (saugiam pinigini vertybi transportavimui saugos mon s teikia specializuot paslaug - pinig inkasavimas). Kitos dvi gana svarbios ir tarpusavyje glaudffiai susijusios paslaugos ó tai saugos sistem montavimas ir j technin prieffli ra ir aptarnavimas. Tai aktualu apie

50-60% respondent . Kelios gamybin s mon s naudojami fizin s saugos paslaugomis, tai bud jimas postuose ir teritorijose (saugojim vykdo objekte (poste) esantis apsaugos darbuotojas. Posto apsaugos darbuotojai tiesiogiai atlieka visas saugojimo funkcijas. TŲ paslauga leidffia uftikrinti mon s teritorijoje esan io turto saugum . Visi-kai respondentams neaktualios krovini palydos, rengini , transporto apsaugos paslaugos, visi-kai nesvarbu apie 90% apklaust j , nesvarbu ó apie 15 % . Gr sm s d l asmens saugumo neįau ia didel dalis tyrime dalyvavusi j .

Pagrindinis vis saugos tarnyb tikslas ó pasi lyti vartotojo poreikius ir l kes ius tenkinan ias paslaugas. Kad gyvendint – tiksl , tarnybos turi flinoti, kaip klientas renkasi ir vertina paslaug . Paslaugos pasirinkim lemian ios priefflasy pateiktos 10 lentel je.

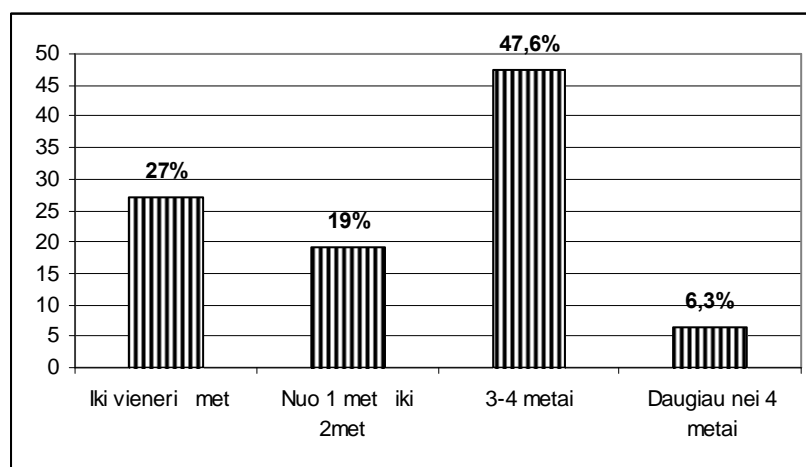
Paslaugos pasirinkimą lemiančios priežastys

Pasirinktos priežasties vertinimas (%)	Visiškai nesvarbu	Nesvarbu	Neturiu nuomonės	Svarbu	Labai svarbu
Reklama	19,0	34,9	6,3	39,7	
monės vardas, suformuotas visuomenės vaizdis			30,2	60,3	9,5
Gandai (kalbos)			52,4	47,6	
Paslaugos kaina			19,0	12,7	68,3
Momentinis sprendimas	20,6		60,3	19,0	
Paflstam rekomendacijos				71,4	28,6
Aktyvus paslaugos pardavimas	6,3		27,0	66,7	
Patogi biuro geografinė padėtis	58,7	6,3		28,6	6,3
Plati teikiama paslaugų geografija			6,3	54,0	39,7
Platus teikiama paslaugų spektras		6,3		54,0	39,7

Kadangi saugos tarnyb yra ne viena, vartotojas vertina visas pasirinkimo alternatyvas. Apklausos duomenys rodo, kad net 68,3% respondent pirmiausia domisi paslaugos kaina. Jei ji atitinka jo lkesius ar sprendim , kad jis tam tikr sum gali skirti vienai ar kitai paslaugai, vartotojas ta paslauga ir naudosis. Kad vartotoj elgsenai bdinga, tai jog iki paslaugos pirkimo vartotojai ieško ir labiau pasikliauja asmeniniais informacijos šaltiniais. Tai puikiai rodo ir respondent atsakymai, kad 71,4% svarbu ir 28,6% labai svarbu paflstam j rekomendacijos. Paflstami, draugai jau naudojami paslauga ir gali vertinti i dalies jos kokybiškum , savalaikiškum . Bet tai labai subjektyvus vertinimas, kuris priklauso nuo vartotojo poflrio, jo emocij ir kt. Kita svarbi priežastis, kod l vartotojas pasirinko vien ar kit saugos tarnyb , tai aktyvus paslaugos pardavimas: 66,7% svarbu, o tik 6,3% apklaust j ó visiškai nesvarbu. Tuo metu, kai vartotojui buvo aktualus apsaugos paslaugos pasirinkimas, j sudomino galb t saugos tarnybos reklama, aktyvus, tikinamas ir mandagus saugos tarnybos vadybinink bendravimas, draug rekomendacijos. Sekanti gan svarbi pasirinkimo priežastis tai geras saugos tarnybos vardas ir visuomen s suformuotas vaizdis. 60,3% respondentams svarbi i priežastis. Gana sudtinga objektyviai vertinti, kas tai yra geras vardas ar visuomen je suformuotas vaizdis. I tam tikr šaltini , fliniasklaidos, paflstam , pa i saugos tarnyb , kurios deda daug pastang vaizdflio formavimui, sukuriama tokia bendra nuomone, kad viena ar kita saugos tarnyba yra patikima, jos paslaugomis gali naudotis. Patikimumas, saugumas uftikrina savinink ramyb ir turto saugum . Kita, taip pat svarbi priežastis i grup , tai paslaug platus spektras ir plati teikimo geografija. Tai svarbu ir labai svarbu vir 80 % respondent . Didflioji dalis moni neapsiriboja vien veikla TMauly mieste. Jos vykdo veikl ir kituose Lietuvos miestuose. Tod l joms aktualu, kad ir saugos tarnyba, sauganti j turt TMaulyuose, gal t pasi lyti savo paslaugas ir kitame mieste. Saugos tarnyba vykdydama mon s tinklo apsaug , gali klientui pasi lyti patrauklesnis kainas ufl paslaug . Vartotojai link bendrauti su viena ar keliomis saugos tarnybomis, kurios gali pasi lyti visas jiems reikalingas

paslaugas. Tai platus teikiam paslaug spektras. mon linkusi rinktis t saugos tarnyb , kuri gali sumontuoti apsaugos sistem objekte, pajungti j centrini steb jimo pult , reguliariai aptarnauti ir prifi r ti sumontuot sistem , uftikrinti operatyvi greito reagavimo grup s atvykim . Reikalui esant inkasuoti pinigais, ar vykdyti kit apsaugos paslaug . Nemaflai respondent , net 47,6% pasikliauja gandais ir kalbomis apie saugos tarnyb . Paslaugos pasirinkimui visi-kai nesvarbi saugos tarnybos biuro geografin pad tis, 58,7% respondentams. Kaip ir dauguma i- j (60,3%) nesiduoda momentiniam sprendimui.

Kiek ilgai mon s naudojasi tos pa ios saugos tarnybos paslaugomis, galima pamatyti i- 10 paveikslo. Daugiausia apklaust j tos pa ios saugos tarnybos paslaugomis naudojasi apie 3-4 metus, tai sudaro 47,6%.



10 pav. Saugos tarnybos paslaugomis naudojimosi laikotarpis

Daugelis teoretik ir praktik pabr flia, kad tiksliai apib dinti paslaug kokyb n ra lengva, nes kokyb gali b ti suvokta ir vertinta tiek objektyviai, tiek subjektyviai. Kokyb objektyvi, kai susijusi su i-oriniais ap iuopiamais dalykais, kuriuos galima i-matuoti. Objektyvum sustiprina apskai iavimai, duomenys, klaidos, tr kumai, sugai-tas laikas, s naudos ir kt. Subjektyviai kokyb vertinama, kai suveikia vartotojo vaizduot , asmeniniai i-gyvenimai, emocijos, l kes iai, poffi ris (Bagdonien , Hopienien , 2005). Apklaust moni pasirinkt paslaug kokyb s ir aptarnavimo vertinimo rezultatai pateikti 11 lentel je.

Paslaugų kokybės ir aptarnavimo vertinimas

Pasirinkto teiginio vertinimas (%)	Visi-kai nesvarbu	Nesvarbu	Neturiu nuomonės	Svarbu	Labai svarbu
Saugos tarnyb teikiam paslaug kokyb visumoje					100
Saugos sistem rengim kokyb				47,6	52,4
Avarini gedim -alinimas				54,0	46,0
Apsauginink profesionalumas			4,1	80,0	15,9
Centralizuoto steb jimo pulto darbuotoj aptarnavimas ir d mesys			9,0	54,3	36,7
Vadybinink aptarnavimas ir d mesys			6,3	63,5	30,2
Informacijos pateikimas apie atsiskaitymus ufl suteiktas paslaugas		8,6	12,8	41,9	36,7
Informacijos pateikimas apie saugomo objekto b kle			6,3	35,4	58,3
Paslaug kainos ir kokyb s santykis yra tinkamas				28,6	71,4

Apffvelgus bendrai vis pateikt kokyb s ir aptarnavimo teigini vertinim , visi pateikti teiginiai daugiau ar maffiau svarb s vartotojams. Visi respondentai sutiko, kad jei rinktis saugos tarnyb , tai –i paslaug kokyb visumoje tur t uftikrinti 100%. 52,4% apklaust j yra tos nuomon s, kad labai svarbu pasirinkti kokybi-k apsaugos sistemos aparat r . J sumontuoti laikantis apsaugos uftikrinimo strategijos. Savalaikis avarinis apsaugos sistemos gedim –alinimas taip pat labai svarbus vartotojui (46%). 58,3% respondent labai svarbu, kad jie b t informuoti apie jam priklausan io saugomo objekto b kle. Daugelis i–j teig , kad jiems labai aktualu flinoti ar buvo suveikusi apsaugos sistema, gauti i–klotines apie objekto pridavim apsaugai, patekim objekt ne darbo metu. I–to jie sprendffia apie darbuotoj atsakingum ir patikum . Vartotojui svarbu ó apsauginink , greito reagavimo grup s darbuotoj profesionalumas (80%). Klientai tikisi, kad tarnyboje dirba kvalifikuoti, pakankamai teorini ir praktini g dffi turintys asmenys, kurie ne tik pasteb s silauflim , bet ir sugeb s sulaikyti nusikalt l . Vadybinink aptarnavimas, j bendravimas ir d mesys, taip pat svarbus 63,5% respondentams. Jie tikisi pastovaus vadybininko d mesio, j patarim ir patikimo bendravimo. Pasitaiko atveju, kai tenka moni atstovams bendrauti ir su centrinio steb jimo pulto darbuotojais. Pulto darbuotoj aptarnavimas ir d mesys svarbus 54,3% apklaust j . Kaip bendrauja pulto darbuotojai, ar jie i–samiai informuoja apie objekto b kl , toki bendr nuomon ir susidaro vartotojas apie vis saugos tarnyb . Ufl ramyb ir saugum reikia mok ti, taigi informacijos pateikimas apie atsiskaitymus ufl suteiktas paslaugas vartotojui yra taip pat svarbus (41,9%). Paskutinis ir visk apjungiantis teiginys, kad paslaugos kaina turi atitikti paslaugos kokyb labai svarbus ó 71,4% ir svarbus ó 28,6% respondent .

Ar patenkinti vartotoj l kes iai? Nagrin jant respondent poffi r asmens ir turto apsaug , galima teigti, kad dauguma saugos tarnyb klient i–esm s yra patenkinti apsaugos paslaug kokybe ir dideli priekai-t neturi. Bet kasdienin je veikloje pasitaiko vairi su apsaug susijusi problem .

Viena iš jų, yra susijusi su saugos tarnybų darbuotojais. Teigiama, kad daugumai jų nepakanka kvalifikacijos, o kartais jie būna paimti iš gatvės siekiant užpildyti tuščias vietas. Kalbant apie elektroninį saugumą dideli nusiskundimų skaičiai, bet dažnai pasitaiko klaidos, kada atvykus patrulinis ekipažas nusikaltėliams neberanda, o dar blogiau, kad nepastebi silauflimo pavojaus. Gana svarbi vieta elektroninio apsaugos teikimo sferoje civilinės atsakomybės reglamentavimas. Saugos tarnybos dažniausiai riboja savo civilinę atsakomybę. Tai yra suprantama, nes numatyti visus elektroninio apsaugos paslaugos teikimo susijusius riziką yra sunku. Tačiau ne visos saugos tarnybų sutartyse numatytos civilinės atsakomybės ribojimo sąlygos yra aiškios, pagrįstos ir adekvacijos prisiimtiemssipareigojimams. Yra saugos tarnybų, besistengiančių savo atsakomybę apriboti nepriklausomai nuo to, ar numatytos aplinkybės kaip nors takojai nuostoli atsiradimą. Taigi klientas mokamas už apsaugos paslaugą, galime sakyti neoficialiai dengia ir savo nuostolių kompensavimo išlaidas. Tiesiog išvardintos kelios problemos ne tik maffina teikiamos apsaugos patikimumas, bet ir daro neigiamątak saugos monitoringu. O neretais atvejais, netgi paskatina klientus keisti saugos tarnybą kita. Saugos tarnybos keitimo priežastys pateiktos 12 lentelėje.

12 lentelė

Saugos tarnybos keitimo priežastys

Pasirinkto teiginio vertinimas (%)	Visiškai nesvarbu	Nesvarbu	Neturiu nuomonės	Svarbu	Labai svarbu
Didinti teikiamos paslaugos kainą		6,3	23,8	39,7	30,2
Nepastebėjus reklamoms	30,2	44,4	6,3	19,0	
Keistusi kompanijos pavadinimas		30,2	60,3	9,5	
Keistusi kompanijos vadovybė		41,3	42,9	15,9	
Kita saugos tarnyba skelbtų akcijas tai pačiai paslaugai, kuria naudojate		63,5	25,4	11,1	
Patrulinis ekipažas nepastebėjus silauflimo				25,4	74,6
Netenkint vadybininkų bendravimas				93,7	6,3
Netenkint techninės tarnybos operatyvumas				87,3	12,7
Pasikeisti saugos tarnybos biuro geografinę padėtį	68,3	6,3	6,3	19,0	
Siūlyti kitas alternatyvias pigesnes paslaugas		46,0	41,3	12,7	
Nebūt kompensuoti sutartyje numatyti atlyginti nuostoliai				6,3	93,7

Saugos tarnybos, kurios yra nustatę efektyvią paslaugos teikimo tvarką, pamatav savo galimybes ir pajūgumus, pasvėrė riziką, paprastai nevengia prisiimti atsakomybės už tinkamą sutarties vykdymą. Materialinės atsakomybės ribos ir nuostolių kompensavimas gan svarbu klientui. Jei vykus vagystei ar kitaip sugadinus ar suniokojus kliento turtą, saugos tarnyba nekompensuoti nuostolių, tai būtų labai svarbi priežastis dėl kurios klientas keistų saugos tarnybą kita. Tai patvirtina apklausos duomenys, 93,7% respondentų labai svarbus sutartyje numatytas nuostolių kompensavimas. 74,6% keistų saugos tarnybą, jei patrulinis ekipažas nepastebėjus silauflimo. Netinkamas vadybininkų bendravimas, dėl mesio stoka paskatinti klientus domėtis kita saugos tarnyba (93,7%). Elektroninio

saugos vartotojams aktualus techninis tarnybos operatyvumas. Sumontuotai technikai suteikiama garantija, bet pasitaiko ir gamyklinio broko, techninio pobūdžio gedimai: elektros srovės dingimas, virštamptai, pvz., dėl galingo variklio paleidimo srovės, karštis ir drėgmė dėl kondicionavimo sistemos gedimo ir vartotojo klaidų ar aplaidumų eksploatuojant. Dėl vienokių ar kitokių gedimų vartotojui ne visada užtenka jo kompetencijos juos pašalinti. Pagalba kviečiamas saugos tarnybos techninis priėmimo specialistas. Neoperatyvumas, kompetencijos stoka ar tiesiog nenoras suteikti paslaugos, vartotojui skatina keisti tarnybą (šis teiginys svarbus 87,3% respondentų). Kaina yra svarbi tiek saugos tarnybai, tiek vartotojui ir tai galima teigti yra svarbiausias saugos tarnybos pasirinkimo kriterijus. Nors saugos monitoringo teikiamų paslaugų kainos yra nusistovėjusios ir labai panašios, tačiau jos gali svyruoti apie 20%. Vis dėlto teikiamos paslaugos kainos didinimui sureaguotų apie 70% respondentų, jie ieškotų saugos tarnybos, kurios paslaugos pigesnės. Vartotojams apsisprendimui keisti saugos tarnybą visųkai tokos neturėtų tarnybos biuro geografinis padėtis pakeitimas (68,3%). Jei klientas patenkintas teikiamų paslaugų kokybe, jis nekeis saugos monitoringo, nors kita saugos tarnyba skelbtų akcijas tai pačiai paslaugai, kuria naudojasi. Tokios nuomonės yra 63,5% respondentų. Vartotojas nekreiptų dėmesio, jei dingtų saugos tarnybos reklama ar keistųsi vadovybė (apie 40% apklaustųjų), jiems svarbu savalaikis ir kokybiškas paslaugas.

Kaip pasiskirstę respondentų nuomonės, jei dėl kokių nors priežasčių tektų keisti saugos tarnybą, tai galima matyti 13 lentelėje.

13 lentelė

Saugos tarnybos pasiskirstymas

Saugos paslaugas teikianti organizacija	Procentas
UAB šApsaugos komanda	28,5
UAB šEkskomisar biuras	8,0
UAB šG4S Lietuva	12,7
I. R. Jonaičio šArgus	24,6
Viešosios policijos apsaugos tarnyba	17,5
Kita	8,7

Didžioji dalis tyrimo dalyvių ateiityje rinktųsi UAB šApsaugos komanda paslaugas, net 28,5% respondentų. Mažiausiai paklausios – UAB šEkskomisar biuras paslaugos. Renkant naują paslaugos teikėją, viešosios tarnybos paslaugomis naudotųsi tik 8,0% apklaustųjų. Vertinant apklausos duomenis, negalima išskirti vienos saugos tarnybos kaip lyderės, kurios paslaugos būtų ateiityje labai paklausios. Respondentų nuomonės pasiskirstę beveik tolygiai.

Anksčiau jau ne kartą buvo akcentuojamas dėmesys klientui, bendravimas ir malonus aptarnavimas. Vartotojui aktualia informacija turi būti lengvai ir greitai prieinama. Koks informacijos pateikimo būdas yra priimtinas vartotojui, pateikta 14 lentelėje.

Informacijos suteikimo šaltiniai

Pasirinkto teiginio vertinimas (%)	Visiškai nesvarbu	Nesvarbu	Neturiu nuomonės	Svarbu	Labai svarbu
Telefonu	39,7	28,6		25,4	6,3
Internetu				38,1	61,9
Faksu	19,0	49,2		31,7	
Laišku	12,7		6,3	81,0	
Elektroniniu paštu			6,3	38,1	55,6
Įspaudos	19,0	23,8	47,6	9,5	
Asmeniškai iš saugos tarnybos darbuotojų				93,7	6,3

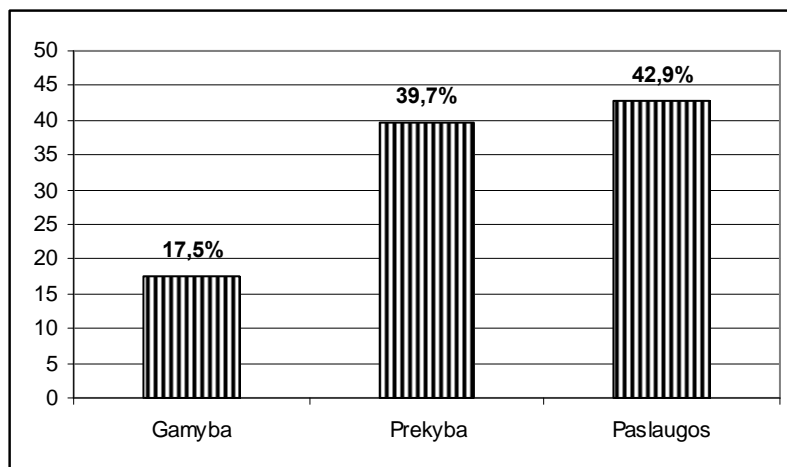
I–14 lentelės pateiktus rezultatus matyti, kad patogiausia klientui informaciją gauti asmeniškai iš saugos tarnyb darbuotojų. Tai svarbu net 93,7% respondentų. Apklaustieji mieliai sutiktų gauti informaciją laišku (81,0%). Visiems respondentams svarbu (38,1%) arba labai svarbu (61,9%), kad jiems aktuali informacija būtų pateikiama saugos tarnybos tinklalapyje. Informacinių technologijų svarbios mūsų gyvenime kaip ir elektroninio laiško su informacija gavimas (labai svarbu – 55,6%, svarbu – 38,1%). Ne taip aktualus informacijos suteikimas telefonu (39,7%), faksu (19,0%).

Ufduodant klausimą, kokius informacinius pranešimus aktualu gauti, kaip ir buvo tikėtasi, visiems respondentams daugiau ar mažiau aktualios visos naujienos susijusios su jų objekto ar verslo saugumu, apie mokymus ar techninius priėmimo tvarkos pasikeitimus. Visa tai puikiai atspindi 15 lentelėje pateikti susisteminti duomenys.

Aktualūs informaciniai pranešimai

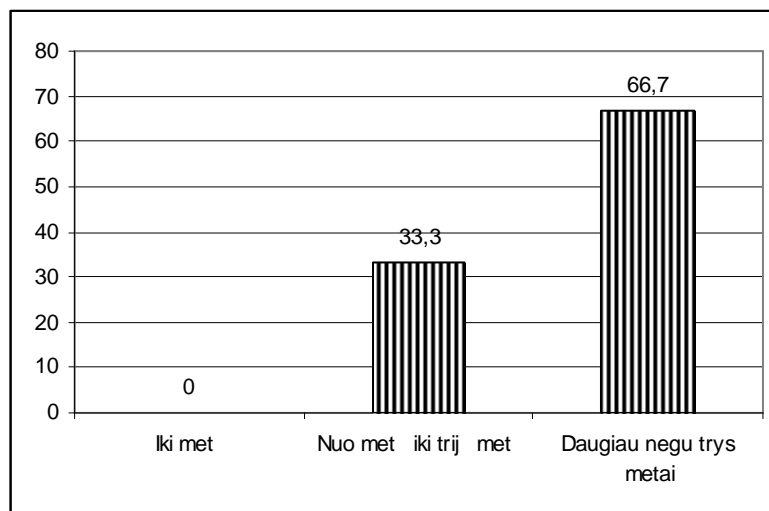
Pasirinkto teiginio vertinimas (%)	Visiškai nesvarbu	Nesvarbu	Neturiu nuomonės	Svarbu	Labai svarbu
Apie naujas teikiamas paslaugas		11,1	23,8	39,7	25,4
Apie technines naujoves			28,6	33,3	38,1
Apie skelbiamas akcijas ir nuolaidas			17,5	58,7	23,8
Apie pasikeitusi mokymų tvarką ar naujas atsiskaitymo galimybes			17,5	39,7	42,9
Apie pasikeitusi techninių apsaugos sistemų aptarnavimo ir priėmimo tvarką			17,5	46,0	36,5

Tyrimo metu buvo apklaustos maflos ir vidutin s ufdarosios akcin s bendrov s. Apklaust j moni veiklos pob dis pavaizduotas 11 paveiksle.

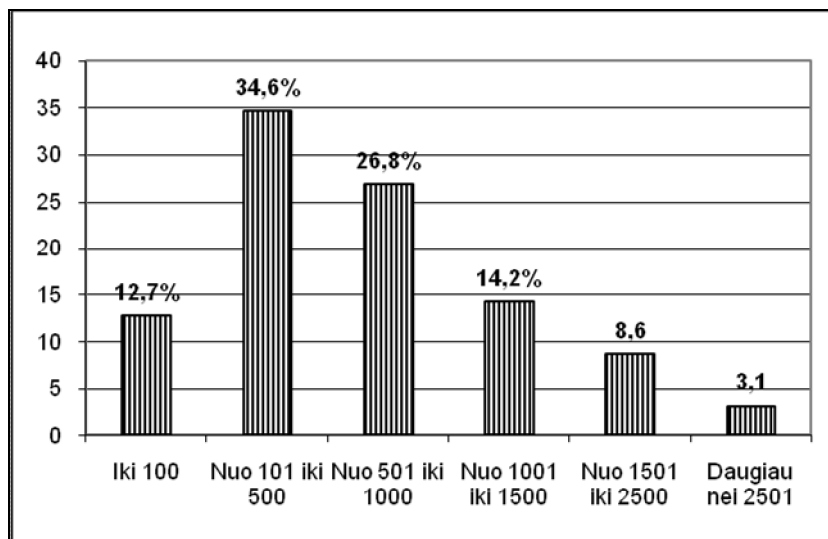


11 pav. moni pasiskirstymas pagal veiklos pob d

Tyriuose daugiausia veikia paslaugas teikian i moni , tai sudaro 42,9% vis apklaust tyrimo dalyvi . 39,7% respondent ufsiima prekyba ir tik 17,5% yra gamybininkai. 66,7% bendrovi veiki vykdo daugiau nei trys metai, 33,3% bendrovi gyvuoja tik daugiau nei metus laiko (12 pav.).



12 pav. mon veiki vykdo (laikotarpis)



13 pav. mon s l -os skiriamos apsaugai per m nes

Respondent buvo klausiami kiek yra numat ar skiria l – apsaugai per m nes . 34,6% apklaust j apsaugos paslaugoms, t.y. technin objekt apsauga, kada aliarminius suveikimus atvyksta partulinis ekipafas, apsaugos sistemos techninei prieffli rai, kas m nes pasiruo–ia skirti nuo 101,00 iki 500,00 lit . Nuo 501,00 iki 1000,00 lit skirti ketina 26,8% respondent . Jie dar papildomai prie anks iau i–vardint paslaug naudojami ir inkasavimo paslauga. Didesn sum nei 2501,00 lit pasiruo–i skirti 3,1% moni . L –os bus skiriamos elektronin s sistemos atnaujinimui, vaizdo steb jimo sistemos montavimui. Maffiausiai l – , tik iki 100,00 lit per m nes skiria 12,7% respondent . Jie naudojami vien technin s apsaugos paslaugomis.

IŠVADOS

Teorinės darbo dalies išvados:

1. Kadangi paslaugos apibrėžimas yra gan tinai daug ir surasti vien universalus sudėtingas, apibendrinant, galima teigti, kad paslauga yra veiksmas ar veiklos procesas, neturintis materialaus apčiuopiamo rezultato, kuris skiriamas patenkinti kito dalyvio poreikius.
2. Apibrėžiant paslaugas, išskiriamos paslaugoms būdingos savybės: neapčiuopiamumas (vartotojas pasikliauja savijauta, patirtimi), paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė (paslauga teikiama ir vartojama tuo pat metu), heterogeniškumas (santykiai tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo), vartotojo dalyvavimas (vartotojo dalyvavimas veikia paslaugos rezultatą ir paslaugos kokybę), ne manomas kaupimas ir sandėliavimas (kadangi paslauga neapčiuopiama, tai ne manoma sukaupti jos atsargos).
3. Švoka konkurencingumas yra palyginti nauja sąvoka – alies, – akos ar monė sugebėjimas gaminti prekes ir teikti paslaugas, kurios tenkintų vartotojų poreikius. Paslaugos konkurencingumas yra santykinė paslaugos charakteristika, išreiškianti jos naudingus skirtumus pagal poreikio patenkinimą ir sąnaudas, palyginti su paslaugomis varžovams.
4. Galima teigti, kad pagrindiniai paslaugos konkurencingumą lemiantys veiksniai yra kokybė, kaina ir technologiniai pokyčiai bei inovacijos:
 - 1) Viena iš efektyviausių priemonių, kurias naudoja paslaugos monė konkurencinėje kovoje yra pastovus aukšta teikiama paslaugos kokybė. Paslaugos kokybė yra momentinė, sena, ją galima vertinti tik vartojimo metu. Paslaugos kokybės vertinimas lygoja išoriniai ir vidiniai vartotojo veiksniai bei jo turimi ištekliai. Svarbiausia nuolat garantuoti, kad klientas gautų tokios pat ar aukštesnės kokybės paslaugas, kuri tikisi.
 - 2) Kaina kol kas tebėra vienas iš pagrindinių konkurencinio pranašumo garantų ir efektyvi konkurencinės kovos priemonė. Dažniausiai vartotojai paslaugos kainos kitimą tiesiogiai sieja su trokšamos ir galimos mokėti kokybės kilimu.
 - 3) monė veiklos sėkmė gali užtikrinti tik nuolatinis naujų produktų kūrimas ir realizavimas, paflangos taikymas, kokybės sistemos gyvendinimas, darbo našumo didinimas ir veiklos modernizavimas, optimali valdymo sistemos kūrimas ir taikymas bei efektyvus kapitalo naudojimas.
5. Asmens ir turto sauga yra saugos tarnybų ir saugos padalinii vykdoma ginkluota ar neginkluota asmens ir turto sauga, kuria siekiama apsaugoti fizinius ir juridinius asmenis nuo neteisėto ksinimosi jiems priklausant turtą, asmens gyvybę ir sveikatą. Saugos verslas sparčiai plėtotis pradėjo Lietuvai atkūrus nepriklausomybę.

6. Tuo metu yra išduota 312 licencijos verstis asmenų ir turto saugos veikla. Iš jų 292 licencijos verstis ginkluota asmenų ir turto saugos veikla. Aktyviai veikia apie 80 bendrovių, kurios turi licencijas verstis ginkluota asmenų ir turto saugos veikla. Stambiausios, labiausiai tarpusavyje konkuruojančios yra asmenų ir turto saugos paslaugas teikiančios bendrovės: UAB „Apsaugos komanda“, I R. Jonaičių „Argus“, UAB „G4S Lietuva“, UAB „Ekskomisar biuras“ ir Viešosios policijos apsaugos tarnyba. Visos šios tarnybos savo veiklą vykdo Tauri apskrityje ir visoje Lietuvoje.

Praktinės darbo dalies išvados:

Atlikus Tyuli mieste veikiančių mafl ir vidutinių ufdarj akcini bendrovi apklaus apie saugos tarnyb teikiamas paslaugas, galima daryti tokias išvadas:

1. Nuo nepriklausomyb s laik spar iai besikurian ios apsaugos paslaugas teikian ios mon s, –iandien susiduria su ar–ia konkurencija. Atlikus tyrim galima teigti, kad pagrindin s konkurent s ó tai saugos tarnybos, kurios vartotojui gali pasi lyti plat paslaug spektr ir kuri veiklos geografija neapsiriboja viena Tyuli apskritimi. Paklausiausia saugos tarnyb paslauga ó tai elektronin objekto sauga.
2. Konkurencin prana–um gyja ta saugos tarnyba, kuri ne tik parduoda vien ar kit paslaug , bet vis pirma profesionaliai vertina rizik susijusi su objekto saugumu. Rizikos vertinimas yra prielaida sukurti apsaugos sistem , padedan i kontroliuoti situacij ir i–vengti nepageidaujam pasekmi . Operatyvus ir kokybi–kas kit paslaugos teikimo etap gyvendinimas (laiku gautas aliarmo signalas, greitas patrulin s grup s atvykimas prie saugomo objekto ir t.t.) uftikrina konkurencin prana–um ir i–likim rinkoje.
3. R pindamiesi patalp apsauga, saugos tarnyb paslaugomis naudojasi maflos ir vidutin s mon s, siekian ios pasir pinti komercini ar gamybini patalp , jose esan io kilnojamo turto bei darbuotoj saugumu. moni vadovai supranta, –iandien apsauga yra savaimė suprantamas ir tiesiog privalomas dalykas, ypa dideliame objekte, kuriame vyksta prekyba ar gamyba, juda klient srautai. B tent tod l jie investuoja ir diegia vaizdo steb jimo kameras, signalizacij , jimo kontrol s rang ir kitas apsaugos sistemas, bei pirkti –i sistem valdymo bei prieffi ros paslaugas. Jie pasiruo–ia mok ti ufl ramyb , bet tik ufl proting kain .
4. Vartotojai domisi technologiniais poky iais apsaugos versle ir laukia informacijos i– saugos tarnyb apie naujas paslaugas, prane–im apie pager jusias technines galimybes ir t.t. Ne visada vartotojas pasinaudos si lomomis naujov mis, bet tai leis jam suvokti, kad saugos tarnyba flengia koj koj su naujomis technologijomis ir klientas nebus paliktas likimo valiai.
5. Tiriamajam darbe i–kelta hipotez , kad saugos tarnybos, siekdamos uflkariauti rink , daugiausiai d mesio skiria kain politikai pasitvirtina. Apsaugos paslaug kaina yra labai svarbi tiek perkan iai monei paslaugas, tiek saugos tarnybai, ir dafniausiai tai yra svarbiausias pasirinkimo kriterijus. Su tuo sutiko visi apklaustieji (100 % respondent).

REKOMENDACIJOS

1. Apsaugos tarnyb specialistai tur t pad ti mon s ar staigos vadovams numatyti saugos politik ir j gyvendinti. Tam kad moni vadovai pirkdami saugos paslaugas flinot , k ir nuo ko nori saugoti, kaip kas nors gal t pakenkti monei, kada tai gal t vykti.
2. Teikiant apsaugos paslaugas, ypa svarbu bendradarbiauti paslaugos teik jui su klientu. Kliento turtas gali b ti apsaugotas tik tokiu atveju, kai paslaugos ufsakovas supranta esmines sutarties s lygas, flino, kokios aplinkyb s, turin ios reik–m s turto saugumui, priklauso nuo jo paties ir imasi reikaling veiks m toki aplinkybi gyvendinimui per vis paslaugos teikimo laikotarp .
3. Viena pagrindini kokybi–kos paslaugos teikimo s lyg yra saugos tarnybos operatyvumas. Saugos tarnybos turi ie–koti b d ir technini galimybi paslaugos teikimo operatyvumui uftikrinti.
4. Pasitik jimas, rekomendacijos ir geras saugos tarnybos vardas, tai ó didelis privalumas klientui pasirenkant apsaugos paslaugas.
5. Saugos tarnyboje dirbantys kvalifikuoti vadybininkai, savo srit i–manantys technin s tarnybos specialistai, patikimi ir apmokyti apsaugos darbuotojai pritraukia daugiau pastovi klient ir padeda juos i–laikyti. Saugos tarnybos turi suformuoti ir i–laikyti stabil , bet profesionaliai progresuojant personal . Investicijos darbuotoj kompetencijos ugdym turi tiesiogin tak saugos tarnyb veiklos rezultatyvumui ir didina konkurencingum .
6. Kad padidint klient skai i ir juos i–laikyt , saugos tarnybos tur t aktyviai informuoti apie teikiamas paslaugas, gerinti klient aptarnavim , ie–koti nauj paslaug teikimo galimybi , bei apgalvotai pl sti savo teikiam paslaug geografij .
7. Kontroliuoti teising kainos nustatymo proces , kuris leist gauti saugos tarnybai naud . Prie–nustatant kain vadybininkai turi flinoti, koki vert suteikia paslaugai vartotojai. vertinti vartotoj jautrum kain poky iams, svarstyti konkurent reakcij ir i–siai–kinti vartotoj emocin atgars .
8. Saugos tarnybos, nor damos laim ti konkurencin kov , turi nuolat tobul ti bent jau tokiais tempais, kokiais tobul ja konkurentai, o dar geriau ó tobul ti spar iau ufl konkurentus. Gerai organizuotoje saugos tarnyboje b tina gera vis padalini , vis darbuotoj veiklos kokyb . Tam b tina diegti kokyb s vadybos sistem .
9. Nekonkuruoti vien kaina. siklausyti –i dien rinkodaros guru Philipo Kotlerio flodffius: šKai nieko nebemoki, konkuruok kainaõ.

LITERATŪRA

1. Apalaitien , A. (2000). Paslaug sektorius vystymosi tendencijos. *Ekonomika ir vadyba-2000: aktualijos ir metodologija*.
2. Apsaugos komanda. [fi r ta 2009-02-10]. Prieiga per internet :<<http://www.komanda.lt/lt/komanda.php?m2=item20031223035336>>.
3. Argus. [fi r ta 2009 02 10]. Prieiga per internet : <http://www.argus.lt/index.php?lng=&content=pages&page_id=22>.
4. Asmens ir turto saugos statymas. [fi r ta 2008 03 03]. Prieiga per internet : <http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=238254>.
5. Ba kaitis, D., Bagdonait , R., TMuopyt , fi. (2003). *Tarptautin ekonomika ir prekyba integracijos kontekste*. Kaunas. Kauno technologijos universitetas.
6. Bagdonien , L., Hopenien , R. (2004). *Paslaug marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
7. Berta-ius, D., Tolo ka, E., Sta-kevi ius, J.A. (2006). *Inovatyvi technologij kokyb s vadyba. Organizacij vadyba: sisteminiai tyrimai*, 38.
8. Black ,O. (2005). *Conceptual Foundations of Antitrust*. Cambridge: Cambrige Universaty Press.
9. Brazien , M. (2007). *Organizacijos konkurencijos strategijos pasirinkimas*. [fi r ta 2008 06 05]. Prieiga per internet : <http://www.lzuu.lt/jaunasis_mokslininkas/smk_2007/vadyba/Braziene_Margarita.pdf>.
10. asas, R. (2000). *Konkurencinio prana-umo –altiniai –iuolaikin se verslo teorijose*. *Ekonomika*, 52.
11. ere-ka, A., Paufla, V. (2005). *Kokyb s analiz ir valdymas*. Vilnius: Technika.
12. iburien , J., Ker-ien , R. (2000). TMuolaikin s konkurencijos ypatyb s. *Ekonomika ir vadyba-2000*.
13. iutien , R., TMrki nait , I. (2004). *Darbuotoj kompetencija ó organizacijos konkurencingum lemiantys veiksnys*. *Ekonomika*, 67.
14. David, L. Kurtz. Kenneth, E. Clow. (1998). *Service Marketing*. John Wiley & Sons.
15. Garalis, A. (2000). *Nauja konkurencijos filosofija ir poffi riai valdym . Organizacij vadyba: sisteminiai tyrimai*, 14.
16. Gautos vertinti parai-kos. *Europos S jungos parama*. [fi r ta 2008 06 05]. Prieiga per internet : <<http://www.esparama.lt/2007-2013/lt/gaires/gautvertparaiskos>>.
17. Glinskien , R.. (2000). *Konkurencija ir technologiniai poky iai bei inovacijos integracijos s lygomis*. *Ekonomika ir vadyba-2000: aktualijos ir metodologija*.

18. Jurkauskas, A. (2003). Visuotinis kokybės vadyba. Kaunas: Technologija.
19. Kindurys, V. (1998). Paslaugų marketingas. Vilnius: Vilniaus Universiteto leidykla.
20. Klima-Škėnys, D. (2007). Konkurencijos samprata ekonomikos teorijoje. *Ekonomika*, 79.
21. Kotler, Ph., Keller, K.L.. (2007). Marketingo valdymo pagrindai. Klaipėda: Logitema.
22. Konkurencijos ir antimonopolinė politika. [žiūrėti 2009 02 10]. Prieiga per internet :
<http://www.lrinka.lt/index.php/analitiniai_darbai/konkurencijos_ir_antimonopoline_politika/2405>.
23. Konstruktyvūs kainų karai: kaip kovoti ir gintis? *Marketingas 2005*. [žiūrėti 2008 06 12].
Prieiga per internet :<<http://verslas.banga.lt/lt/leidinys.full/43aae9a16835f>>.
- 24.
25. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2005). Paslaugų teorija ir praktika. Kaunas: Technologija.
26. Langvinienė, N. (2005). Tarptautini krovinių gabenimo paslaugų konkurencingumo vertinimas. *Tiltai*, 2.
27. Levanas, G., Ramanauskienė, J. (2007). Naujovi diegimo problema konkurencijos sąlygomis. [žiūrėti 2009 02 10]. Prieiga per internet : <<http://www.lzoo.lt/vadyb/lt/21310>>.
28. Lobanova, L. (2001). Konkurencingumo modelis. *Organizacij vadyba: sisteminiai tyrimai*, 20.
29. Maksvytienė, I. (2002). Ekonominis konkurencingumas: metodologinis aspektas. *Organizacij vadyba: sisteminiai tyrimai*, 21.
30. Marčiukas, A., Diskienė, D. (2001). monų konkurencingumą lemiantys veiksniai. *Ekonomika*, 55-56.
31. Mafleikaitė, R. (2002). Paslaugų marketingo strategija. Vilnius.
32. Mikalauskienė, A., Tijūnaitienė, R., Vekterytė, M. (2001). Paslaugų kokybės valdymo ypatumai. *Organizacij vadyba: sisteminiai tyrimai*, 20.
33. Misevičius, V. (2001). Kokybės vadyba – konkurencingo verslo pamatas. *Mokslas ir technika*, 12.
34. Navickas, V., Bačkaitis, D. (2000). Konkurencijos lygojantys veiksniai. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir metodologija, tarptautinis konferencijos pranešimų medžiaga* [Kaunas, 2000 m. gegužės 4, 5 d.].
35. Pajuodis, A. (2002). Prekybos marketingas. Vilnius: Eugrimas.
36. Paulauskaitė, N., Vanagas, P. (1998). Organizacijos kultūros tyrimas gyvendinant visuotinį kokybės vadybą. Kaunas: Technologija.
37. Pranulis, V.P. (2007). Marketingo tyrimai. Vilnius: Vilniaus Universitetas.
38. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R. (2008). Marketingas. Vilnius: Garnelis.
39. Ramanauskienė, J. (1998). Marketingo pagrindai. Vilnius: fibury.

40. Saugos tarnybos rašas. [fifurta 2008 05 14]. Prieiga per internet :
<<http://viesoji.policija.lt/images/source/attachments/Doc21.doc>>.
41. Sdfius, V. (2001). Produkto konkurencingumo vertinimo ir stiprinimo aspektai. Organizacij vadyba: sisteminiai tyrimai, 19.
42. Statistikos departamentas prie LR Vyriausybės. [fifurta 2008 12 05]. Prieiga per internet :
<<http://www.stat.gov.lt/lt/pages/view/?id=2430>>.
43. Ontait M., Baranauskas A.. (2007). Veiksni , takojan i vartotoj i-laikym , tyrimas. Organizacij vadyba: sisteminiai tyrimai. Kaunas. Vytauto Didfiojo Universitetas.
44. Yauli miesto ekonomin apflvalga. [fifurta 2009 01 20]. Prieiga per internet :
(<http://www.siauliai.lt/ekonomika/index.php>)
45. Ymaius, R. (1998). Konkurencijos samprata. [fifurta 2008 06 12]. Prieiga per internet :
<http://www.lrinka.lt/index.php/temos/kitos_temos/konkurencija/pranesimai_prezentac>.
46. Yburityt , L. (2000). Konkurencija ir konkurencin s rinkos. Ekonomika ir vadyba-2000: aktualijos ir metodologija.
47. Ymergelien , V., Patackien , V. (2004). Paslaug kokyb s vertinimo ypatumai vartotoj poffi riu. Ekonomika ir vadyba-2004: aktualijos ir metodologija.
48. Urbanskien , R., Vaitkien , R., Clottey, B. (1998). Rinkos tyrimai. Kaunas: Technologija.
49. Vanagas, P. (2004). Visuotin s kokyb s vadyba. Kaunas.
50. Varno, R. (2005). Kas slepiasi elektronin s apsaugos paslaug teikimo sutartyse? Rizikos faktorius, 3.
51. Veli ka, V. (2007). Asmens bei turto sauga: teisinis reglamentavimas, aktualijos ir problemos. Rizikos faktorius, 4.
52. Vengrien , B. (1998). Paslaug ekonomika. Vilnius: Vilniaus Universiteto leidykla.
53. Vengrien , B.(2006). Paslaug vadyba. Vilnius: Vilniaus Universiteto leidykla.
54. Vie-oji policija, apsaugos tarnyba. [fifurta 2008 12 10]. Prieiga per internet :<<http://www.apsaugospolicija.lt/veikla/apie-mus/tarnybos-istorija/>>.
55. Virvilait , R. (1997). Marketingas. Kaunas: Technologija.
56. Vitkien , E. (2004). Paslaug marketingas. Klaip da: Klaip dos Universitetas.
57. fivirblis, A. (1998). Marketingas: kursas menedflerio.
58. Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. (1996). Services Marketing. McGraw-Hill.

PRIEDAI

PIRMASIS SKIRSNIS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1 straipsnis. Įstatymo paskirtis

Šis statymas reglamentuoja privačių juridinių asmenų, užsienio juridinių asmenų filialų ir valstybės bei savivaldybių moniškoms vykdomoms ginkluotoms ir neginkluotoms asmens ir turto saugoms, jų vykdančių apsaugos darbuotojų teises bei pareigas, fizines prievartos, specialiąsias priemones bei –aunamąją ginklų panaudojimo teisėtumą su lygias, asmens ir turto saugos pagrindines licencijavimo nuostatas ir –ios veiklos valstybinį priežiūrą.

2 straipsnis. Pagrindinės šio įstatymo sąvokos

1. **Asmens ir turto sauga** – saugos tarnyba ir saugos padaliniai vykdoma ginkluota ar neginkluota asmens ir turto sauga, kuria siekiama apsaugoti fizinius ir juridinius asmenis, užsienio juridinių asmenų filialus nuo neteisėto ksinimosi jiems priklausant turtą, asmens gyvybę ir sveikatą.

2. **Fizinė prievarta** – fizinis jėgos ar kovinių imtynių veiksmų panaudojimas.

3. **Ginkluota asmens ir turto sauga** – asmens ir turto sauga turinti teisę panaudoti fizinę prievartą, specialiąsias priemones ir –aunamuosius ginklus.

4. **Inkasavimas** – grynųjų pinigų, brangakmenių, tauriųjų metalų ir vertybinių popierių surinkimas iš asmenų veiklos ar gyvenamojoje vietoje ir pristatymas bankui ar kitoms saugojimo vietoms arba grynųjų pinigų, brangakmenių, tauriųjų metalų ir vertybinių popierių pristatymas iš banko asmenims.

5. **Įtariamasis teisės pažeidėjas** – asmuo, tariamas administracinio teisės pažeidimo ar nusikalstamos veikos padarymu.

6. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, sudarantis sutartį su saugos tarnyba dėl asmens ir turto saugos paslaugų teikimo.

7. **Kontroliuojantis asmuo** – fizinis, juridinis asmuo ar juridinio asmens teisė neturintis užsienio kio subjektas, kurie, bendami moniškais dalyviai, patys turi daugiau kaip trečdalį visų balsų arba turi teisę rinkti (paskirti) daugumą stebėtojų tarybos (valdybos) narių, moniškų vadovų, arba faktiškai kontroliuoja monišką ar jos filialo priimamus sprendimus, t. y. turi nuosavybės teisę vis ar dalį juridinio asmens turto arba teisę naudoti vis ar dalį juridinio asmens turto, arba turi kitas teises, kurios leidžia daryti tokį juridinio asmens valdymo organų sprendimus arba personalo sudarimą.

8. **Leidimų režimas** – patekimo saugomam objektui ir išvykimo iš jo, taip pat buvimo saugomame objekte kontrolės tvarka, nustatyta juridinio asmens ar užsienio juridinio asmens filialo, valdančio saugomą objektą, teisės aktuose, pasireiškianti darbuotojų pažymėjimų ar kitų dokumentų, patvirtinančių asmens tapatybę ar kitą reikalingą informaciją, ir su savimi turimų daiktų, transporto priemonių esančių kroviniuose bei su jais susijusių dokumentų patikrinimu.

9. **Neginkluota asmens ir turto sauga** ó asmens ir turto sauga turint teis panaudoti fizin prievart , dujinius ginklus ir speciali sias priemones.

10. **Apsaugos darbuotojas** ó asmens ir turto saug vykdamas saugos tarnybos ar saugos padalinio darbuotojas.

11. **Saugomas objektas** ó saugomas statinys arba teritorija, juose ar ufl j rib esantis kilnojamas daiktas.

12. **Saugos padalinys** ó juridinio asmens ar ufsienio juridinio asmens filialo padalinys, d l kurio veiklos juridinis asmuo ar ufsienio juridinio asmens filialas nustatyta tvarka yra gav s licencij vykdyti tik t padalin k rusio juridinio asmens ar ufsienio juridinio asmens filialo ginkluot asmens ir turto saug .

13. **Saugomas subjektas** ó klientas (fizinis asmuo), juridinio asmens ar ufsienio juridinio asmens filialo darbuotojas, lankytojas, kitas fizinis asmuo, kuri gyvyb ir sveikata yra saugoma pagal saugos tarnybos ir kliento sudarytas sutartis bei saugos padalinio veikl reglamentuojan ius teis s aktus.

14. **Saugos tarnyba** ó juridinis asmuo ar ufsienio juridinio asmens filialas, nustatyta tvarka gav s licencij teikti asmens ir turto saugos paslaugas.

15. **Saugos vadovas** ó saugos padalinio ar saugos tarnybos, jos filialo ar kito strukt rinio padalinio, kurio tiesiogin s funkcijos yra susijusios su asmens ir turto sauga, vadovas, o jei jo, atsifvelgiant juridinio asmens teisin form , n ra, ó asmuo, turintis galiojimus veikti juridinio asmens vardu.

16. **Specialiosios priemon s** ó aktyvios gynybos prievartos priemon s (antrankiai, gumin s lazdos, savigynai skirti taisai, aerosoliniai renginiai ir taisai, elektro-oko renginiai, tarnybiniai –unys), kuriomis siekiama apginti saugom subjekt ir objekt ar apsiginti apsaugos darbuotojui nuo neteis to k sinimosi, taip pat sulaikyti tariam teis s pafleid j .

3 straipsnis. Asmens ir turto saugos teisiniai pagrindai

Asmens ir turto saugos teisiniai pagrindai yra Lietuvos Respublikos Konstitucija, –is bei kiti Lietuvos Respublikos statymai, Lietuvos Respublikos tarptautin s sutartys, kiti teis s aktai.

4 straipsnis. Asmens ir turto saugos principai

Asmens ir turto sauga grindfiama teis tumo, pagarbos konstitucin ms flmogaus teis ms ir laisv ms, lygiateisi–kumo, prievartos naudojimo tik b utiniais atvejais ir jos proporcingumo, vie–umo, profesin s paslapties derinimo ir bendradarbiavimo su teis saugos institucijomis principais.

ANTRASIS SKIRSNIS

ASMENS IR TURTO SAUGA

5 straipsnis. Saugos tarnyba ir saugos padalinys

1. Saugos tarnybos steig jais, dalyviais gali b ti Lietuvos Respublikos fiziniai ir juridiniai asmenys, taip pat ufsienio valstybi , kurios yra Europos S jungos (toliau ó ES) ir (ar) NATO nar s arba

Europos ekonominis erdvės (toliau – EEE) susitarimo dalyvis, fiziniai, juridiniai asmenys ir juridinio asmens teisi neturintys fiziniai subjektai.

2. Juridinis asmuo ar užsienio juridinio asmens filialas gali kurti saugos padalinius asmens ir turto saugai vykdyti. Saugos padalinys neturi juridinio asmens teisi. Saugos padalinys neturi teisės teikti asmens ir turto saugos paslaugas kitiems asmenims.

3. Apie viešosios tvarkos palaikymą viešose masiniuose renginiuose, vykstančiuose masinio susibūrimo vietose (stadionuose, aikštėse, parkuose ir pan.), ginkluotos ir neginkluotos asmens ir turto saugos licencijavimo taisyklės nustatyta tvarka turi būti išanksto informuota policija ir suderinti bendri veiksmai užtikrinant viešąją tvarką renginyje.

4. Inkasavimai gali atlikti saugos tarnybos ir saugos padaliniai, turintys licencijas vykdyti ginkluotą asmens ir turto saugą, apsaugos darbuotojai, turintys inkasatorių pažymėjimus. Inkasavimo ir inkasatorių pažymėjimų išdavimo, panaikinimo ir naudojimo tvarką nustato Vyriausybė ar jos galiota institucija.

5. Draudžiama naudoti asmens ir turto saugai skirtas transporto priemones, kurios yra nudaugytos, pažymėtos skiriamaisiais ženklais, panašiais valstybės institucijoms naudojamam specialiam transporto priemonei, ar ant kurių yra užrašyti tų valstybės institucijų pavadinimai ar simboliai.

6 straipsnis. Reikalavimai saugos vadovui, apsaugos darbuotojui ir kontroliuojančiam asmeniui

1. Saugos vadovu ir apsaugos darbuotoju gali būti Lietuvos Respublikos, taip pat užsienio valstybių, kurios yra ES ir (ar) NATO narės arba EEE susitarimo dalyvis, pilietis, sulaukęs 18 metų, tinkamos sveikatos, išlaikęs apsaugos darbuotojo egzaminą ir gavęs apsaugos darbuotojo pažymėjimą. Apsaugos darbuotojams, vykdantiems asmens ir turto saugą su šalinamaisiais ginklais, papildomai taikomi Lietuvos Respublikos ginkluotųjų pajėgų kontrolės statymo reikalavimai. Teisės aktų nustatytais pagrindais apsaugos darbuotojams gali būti taikomas reikalavimas mokėti valstybinį mokeskį.

2. Apsaugos darbuotoju negali būti:

- 1) asmuo, kurio sveikata neatitinka apsaugos darbuotojų sveikatai keliamų reikalavimų;
- 2) asmuo, kurio veiksnumas yra apribotas teismo sprendimu;
- 3) asmuo, teismo pripažintas nepakaltinamu ar ribotai pakaltinamu;
- 4) asmuo, rašytas operatyvinės veiklos subjektu operatyviniu skaitu;

5) asmuo, kuriam Lietuvos Respublikos organizuoto nusikalstamumo užkardymo statymo nustatyta tvarka taikomi teismo pareigojimai;

6) asmuo, kuriam vykdyti asmens ir turto saugą ar teikti šios sritys paslaugas uždrausta teismo nuosprendžiu;

- 7) uftytas nusikaltimų teistas asmuo, kuriam dėl to neišnykęs ar nepanaikintas teistumas;

8) buvęs saugos tarnybos, juridinio asmens ar užsienio juridinio asmens filialo, kuriame yra saugos padalinys, saugos vadovas, kontroliuojantis asmuo, jeigu nuo jo licencijos panaikinimo ufi licencijuojamos veiklos pafleidimus n ra pra j 3 metai;

9) buvęs apsaugos darbuotojas, kurio paflym jimas buvo panaikintas ufi –io statymo ar kit su asmens ir turto sauga susijusi teis s akt pafleidimus, jeigu nuo panaikinimo n ra pra j 3 metai;

10) buvęs SSRS valstyb s saugumo komiteto (NKVD, NKGB, MGB, KGB) kadrinis darbuotojas, kuriam taikomi statyme šD I SSRS valstyb s saugumo komiteto (NKVD, NKGB, MGB, KGB) vertinimo ir –ios organizacijos kadrini darbuotoj dabartin s veiklos ū nustatyti apribojimai.

3. Saugos vadovui ir kontroliuojan iam asmeniui, kuris yra fizinis asmuo, taikomi –io straipsnio 2 dalies 2610 punktuose i–vardyti apribojimai. Saugos vadovu negali b ti asmuo, kuris yra ra–ytas sveikatos prieffi ros staigos skait d I alkoholizmo, narkomanijos ar kuris yra sveikatos prieffi ros staigos priffi rimas d I psichikos ligos ar sutrikimo.

4. Kontroliuojan iu asmeniu, kuris yra juridinis asmuo, negali b ti asmuo, kuriam taikomi –io straipsnio 2 dalies 668 punktuose numatyti apribojimai, taip pat kai ne manoma nustatyti fizinius asmenis, kontroliuojan ius juridin asmen .

7 straipsnis. Apsaugos darbuotoj ū teisės

Apsaugos darbuotojas, vykdydamas asmens ir turto saug , turi teis :

1) ne–iotis ir naudoti –aunam j ginkl ;

2) ne–iotis ir naudoti speciali sias priemones, taip pat panaudoti fizin prievart ;

3) tardamas, kad asmuo rengiasi daryti ar daro administracin teis s pafleidim ar nusikalstam veik , reikalauti nutraukti neteis tus veiksmus;

4) sulaikyti tariam teis s pafleid j , ufi klypt darant administracin teis s pafleidim ar nusikalstam veik , susijusi su saugomu objektu arba subjektu, ar tuoj po to. Sulaikytas asmuo nedelsiant turi b ti perduotas policijai;

5) saugomame objekte tikrinti asmens dokumentus ir nustatyti asmens tapatyb , tikrinti asmen turimus daiktus, taip pat tikrinti transporto priemone esan ius krovinius bei su jais susijusius dokumentus, jei tame objekte galioja leidim reffimas;

6) tur damas duomen , leidffian i tarti, kad saugomame objekte rengiamas, daromas ar padarytas administracinis teis s pafleidimas ar nusikalstama veika, pareikalauti i– tariamo teis s pafleid jo parodyti su savimi turimus daiktus ir juos, gavus jo flodin ar ra–ytin sutikim , apffi r ti. Jei yra tariamo teis s pafleid jo ra–ytinis sutikimas, galima apffi r ti ir pat asmen . Be reikalaujamo sutikimo apsaugos darbuotojas neturi teis s apffi r ti –iame punkte nurodytus daiktus ir asmen ;

7) kliento, juridinio asmens ar užsienio juridinio asmens filialo, kuriame yra saugos padalinys, valdymo organo ra–ytiniu pavedimu ne leisti saugom objekt kit asmen , i–skyrus pareig nus bei kitus asmenis, kuriems toki teis suteikia statymai;

8) reaguodamas pavojaus signalus, naudotis transporto priemon mis su oranffin s spalvos –vytur liais;

9) neleisti saugomuose objektuose vykstantiems masiniams ar kitais renginiams, kuriuose palaikoma viešoji tvarka, asmenims, turintiems bandantys sulaikyti uždraustus daiktus ar nesilaikantiems nustatytą taisyklę, taip pat palaikantiems saugomų objektų asmenims, pažeidusiems viešąją tvarką ar kitus šioje dalyje nurodytus reikalavimus.

8 straipsnis. Apsaugos darbuotojų pareigos

Apsaugos darbuotojas, vykdydamas asmens ir turto saugą, privalo:

- 1) gerbti konstitucines žmogaus teises ir laisves;
- 2) nedelsdamas pranešti policijai, kai tiriama, jog rengiamas, daromas ar padarytas administracinis teisės pažeidimas ar nusikalstama veika;
- 3) jeigu saugomame objekte ar prieš saugomą subjektą padarytas administracinis teisės pažeidimas ar nusikalstama veika, apsaugoti vykių vietas, imtis priemonių liudytojams nustatyti;
- 4) suteikti pagalbą pareigūnams ar kitiems asmenims sulaikantiems teisės pažeidėjus, kiek tai netrukdo atlikti tiesiogines pareigas;
- 5) panaudoti šalinamąjį ginklą, specialiąsias priemones ar fizinę prievartą, prireikus suteikti pirmąją medicinos pagalbą;
- 6) nedelsdamas pranešti atitinkamai teritorinei policijos staigai apie tai, kad buvo panaudotas šalinamasis ginklas ar specialiosios priemonės ir dėl to fluvio žmogus arba jam buvo sutrikdyta sveikata ar padaryta akivaizdi turtinga žala;
- 7) viešose vietose dėvėti aprangą su aiškiai matomais saugos tarnybos ar saugos padalinio skiriamaisiais ženklais ir pavadinimu. Šis reikalavimas gali būti netaikomas, kai saugomas konkretus fizinis asmuo.

TREČIASIS SKIRSNIS

ASMENS IR TURTO SAUGOS LICENCIJAVIMO PAGRINDAI

9 straipsnis. Bendrosios asmens ir turto saugos licencijavimo nuostatos

1. Licencijuojama ginkluota asmens ir turto sauga, taip pat neginkluota asmens ir turto sauga, jei ji kaip paslauga teikiama klientams.
2. Licencijavimo rūšys:
 - 1) licencija ginkluotai asmens ir turto saugai;
 - 2) licencija neginkluotai asmens ir turto saugai.
3. Licencija ginkluotai asmens ir turto saugai suteikia teisę vykdyti ir neginkluotai asmens ir turto saugą. Šio straipsnio 1 dalyje nustatyta asmens ir turto sauga be licencijos yra draudžiama.
4. Užsienio saugos tarnyba ar kitas subjektas, turintis licenciją verstis asmens ir turto sauga kitose ES bei EEE valstybėse narėse ir nepageidaujantis gyti licencijos, suteikiančios teisę verstis asmens ir turto sauga Lietuvos Respublikoje, tačiau siekiantis vykdyti Lietuvos Respublikoje atvykstanti ir iš jos išvykstanti asmenų gyvybių, sveikatos ir turto saugą, trunkanti ne ilgiau kaip 3

m nesius per kalendorinius metus, licencijos –io statymo nustatyta tvarka gauti neprivalo. Tokiu atveju privaloma i–anksto pateikti Vyriausyb s galiotai institucijai ginkluotos ir neginkluotos asmens ir turto saugos licencijavimo taisykl se nurodyt informacij apie ketinam Lietuvos Respublikoje vykdyti asmens ir turto saug .

5. Ufisienio valstybi fizini asmen , turin i licencijas verstis asmens ir turto sauga kitose ES bei EEE valstyb se nar se, veikia Lietuvos Respublikoje nedraudfiama, jei ji yra susijusi su Lietuvos Respublik atvykstan i ir i–jos i–vykstan i asmen gyvyb s, sveikatos ir turto sauga, trunkan ia ne ilgiau kaip 3 m nesius per kalendorinius metus. TMs asmenims taip pat taikomi –io straipsnio 4 dalyje nustatyti reikalavimai d l i–ankstinio informacijos pateikimo.

6. Vyriausyb s galiota institucija gali ufdrausti –io straipsnio 4 ir 5 dalyse nustatyt asmens ir turto saug , jei ji kelt gr sm visuomen s saugumui ar vie–ajai tvarkai.

7. Sprendimas i–duoti licencij ar sprendimas atsisakyti i–duoti licencij priimamas per 60 kalendorini dien nuo b tin dokument pateikimo dienos.

8. Ginkluotos ir neginkluotos asmens ir turto saugos licencijavimo taisykles tvirtina Vyriausyb .

KETVIRTASIS SKIRSNIS

ASMENS IR TURTO SAUGOS ORGANIZAVIMO PAGRINDAI

10 straipsnis. Apsaugos darbuotoj s sveikatos tikrinimas

1. Sveikatos patikrinimas privalomas licencijuojam asmens ir turto saug vykdan tiems apsaugos darbuotojams, taip pat asmenims, siekiantiems tapti apsaugos darbuotojais.

2. Apsaugos darbuotoj sveikata tikrinama periodi–kai. Apsaugos darbuotojas, atsisak s nustatytu laiku pasitikrinti sveikat , nu–alinamas nuo darbo ir jam ufl laik , kol pasitikrins sveikat , gali b ti nemokamas darbo ufmokestis.

3. Jei apsaugos darbuotojas pajuto arba saugos vadovas pasteb jo neigiam darbo ar darbo aplinkos poveik apsaugos darbuotojo sveikatai arba kit apsaugos darbuotojo pareigas atlikti trukdant sveikatos sutrikim , apsaugos darbuotojo sveikata turi b ti patikrinta nedelsiant, nepaisant ankstesni i–vad d l jo sveikatos.

4. I–vada d l apsaugos darbuotojo sveikatos yra vienodai privaloma tiek apsaugos darbuotojui, tiek jo darbdaviui.

5. Reikalavimus apsaugos darbuotoj sveikatai, privalomo sveikatos tikrinimo periodi–kum , organizavimo ir atlikimo tvark nustato Vyriausyb ar jos galiota institucija.

11 straipsnis. Apsaugos darbuotoj s kvalifikacija ir egzaminavimas

1. Saugos tarnyba ir juridinis asmuo ar ufisienio juridinio asmens filialas, kuriame yra saugos padalinys, privalo uftikrinti toki apsaugos darbuotoj profesin kvalifikacij , kad jie gal t tinkamai gyvendinti jiems suteiktas teises bei pareigas.

2. Asmeniniams ir profesiniams geb jimams patikrinti asmenys, kurie siekia dirbti apsaugos darbuotojais ir kuri sveikatos b kl tai leidflia, taip pat saugos vadovai privalo i-laikyti egzamin .

3. Apsaugos darbuotoj mokymo program , egzamin tvark , ufsienio valstyb se ar Lietuvoje gytos apsaugos darbuotojo profesin s kvalifikacijos pripaflinimo tvark nustato Vyriausy b ar jos galiota institucija.

12 straipsnis. Apsaugos darbuotojo pažymėjimas

1. Asmeniui, priimtam dirbti apsaugos darbuotoju, i-duodamas apsaugos darbuotojo paflym jimas. Vykdamt asmens ir turto saug , privaloma – paflym jim ne-iotis.

2. Apsaugos darbuotojo paflym jim i-davimo ir panaikinimo tvark , reikalavimus paflym jimui nustato Vyriausy b ar jos galiota institucija.

13 straipsnis. Asmens ir turto saugos teikimo pagrindas

Asmens ir turto saugos paslaug teikimo pagrindas yra ra-ytin saugos tarnybos ir kliento sutartis. TŲ sutartis sudaroma, kei iama ar nutraukiama pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatas. Saugos tarnyba taip pat gali vykdyti asmens ir turto saug , kuria siekiama apsaugoti pa ios saugos tarnybos turt ir darbuotojus.

14 straipsnis. Bendradarbiavimas su teisės saugos institucijomis

Saugos tarnybos, saugos padaliniai ir policija bei kitos teis saugos institucijos statym nustatyta tvarka bendradarbiauja uftikrindamos vie- j tvark , visuomen s saugum , administracini teis s pafleidim ir nusikalstam veik prevencij bei atskleidim .

PENKTASIS SKIRSNIS

FIZINĖS PRIEVARTOS, SPECIALIŲJŲ PRIEMONIŲ IR ŠAUNAMŲJŲ GINKLŲ NAUDOJIMAS

15 straipsnis. Fizinės prievartos, specialiųjų priemonių ir šaunamųjų ginklų panaudojimo bendrosios sąlygos

1. Apsaugos darbuotojas turi teis –io statymo nustatytais pagrindais panaudoti fizin prievart , laikyti, ne-iotis ir panaudoti speciali sias priemones bei –aunamuosius ginklus.

2. Apsaugos darbuotojui, panaudojusiam fizin prievart , speciali sias priemones ar –aunam j ginkl , taikomi statym , reglamentuojan i b tin j gint ir b tin j reikalingum , reikalavimai.

3. Atsiradus pagrindui panaudoti fizin prievart , speciali sias priemones ar –aunam j ginkl , apsaugos darbuotojas privalo sp ti tariam teis s pafleid j apie ketinim panaudoti fizin prievart , speciali sias priemones ar –aunam j ginkl , jei –is nevykdys apsaugos darbuotojo nurodym , duodam gyvendinant –io statymo jam suteiktas teises ir pareigas, i-skyrus atvejus, kai delsimas kelia gr sm apsaugos darbuotojo ar saugomo subjekto, ar saugomame objekte esan i asmen gyvybei ar sveikatai arba sp ti yra ne manoma.

4. Apsaugos darbuotojas, atsifvelgdamas konkre ios situacijos pavojingum , turi uftikrinti, kad prie- asmen , kuris k sinasi saugom subjekt ar objekt , pafleidflia vie- j tvark ar prie-inasi sulaikomas, b t panaudota tiek –iame straipsnyje nurodyt priemoni ir tokiu mastu, kiek yra b tina neteis tiems veiksams nutraukti bei sulaikomo asmens pasiprie-inimui neutralizuoti.

5. Apsaugos darbuotojas, naudodamas fizinę prievartą, specialias priemones ar –aunamąjį ginklą, privalo stengtis išvengti sveikatos sutrikdymo ir flemogaus mirties.

6. Draudfiama apsaugos darbuotojui vykdyti ginkluotą asmens ir turto saugą su ne profesinei veiklai gytu (asmeniniu) –aunamuoju ginklu.

16 straipsnis. Fizinės prievartos ir specialiųjų priemonių panaudojimo pagrindai

1. Apsaugos darbuotojas fizinę prievartą ir specialias priemones turi teisę panaudoti –iais atvejais:

1) atremdamas pasikėsinimą, gresiantį jo sveikatai ar gyvybei, taip pat pasikėsinimą, kuriuo siekiama atimti iš jo specialiąją priemonę ir (ar) –aunamąjį ginklą;

2) gindamas saugomą subjektą nuo uflpuolimo, gresiančio –io sveikatai ar gyvybei;

3) atremdamas saugomą objektą uflpuolimui;

4) sulaikydamas tariamą teisės paflėidį, jei –is aktyviais veiksmais vengia sulaikymo;

5) pa–alindamas iš saugomą objektą, masinį ar kitą renginį asmenis, nesilaikant iš nustatytų taisyklių, jeigu –ie asmenys nevykdo teisėtų apsaugos darbuotojo reikalavimų.

2. Draudfiama specialias priemones naudoti prieš moteris, jei akivaizdu, kad jos nėra –ios, taip pat prieš asmenis, jei akivaizdu, kad jie ne galės, prieš nepilnamečius, jeigu jų amflius flinomamas arba iš–vaizda atitinka amflį, išskyrus atvejus, kai –ie asmenys priešinasi pavojingam flemogaus gyvybei ar sveikatai būdu arba kai uflpuola tokie asmenų grupę ir –is uflpuolimas kelia grėsmę flemogaus gyvybei ar sveikatai. 3. Tarnybinius –unis galima naudoti tik saugomą objektą ar juose esančius asmenis apsaugai. 4. Apsaugos darbuotojas gali naudoti antrankius sulaikydamas ar pristatydamas policijai asmenį, tariamą nusikalstamos veikos padarymu, jeigu –is asmuo priešinasi sulaikymui arba jeigu yra pagrindas manyti, kad jis gali pasipriešinti ar pakenkti sau.

17 straipsnis. Šaunamojo ginklo panaudojimo pagrindai

1. Kai fizinę prievartą ar specialiosios priemonės yra neveiksmingos arba jas panaudoti nėra galimybių, apsaugos darbuotojas turi teisę panaudoti –aunamąjį ginklą kaip išimtinę priemonę –iais atvejais:

1) atremdamas pasikėsinimą ar saugomo objekto ginkluotą uflpuolimą, gresiantį iš jo gyvybei;

2) gindamas saugomą subjektą nuo uflpuolimo, gresiančio –io gyvybei;

3) sulaikydamas asmenį, tariamą nusikalstamos veikos padarymu, jei –is aktyviais veiksmais vengia sulaikymo.

2. Apsaugos darbuotojas turi teisę panaudoti –aunamąjį ginklą prieš gyvūnus.

3. Mūnamasis ginklas, išskyrus spėjamuosius –vius, negali būti naudojamas prieš tariamą teisės paflėidį, kuris vengia sulaikymo tik būgdamas nuo apsaugos darbuotojo, nesukeldamas grėsmės nei jo, nei saugomo subjekto gyvybei.

4. Draudfiama panaudoti –aunamąjį ginklą flmoni susibūrimo vietose, jeigu nuo to gali nukentėti pa–aliniai asmenys, prieš moteris, jei akivaizdu, kad jos nėra –ios, taip pat prieš asmenis, jei

akivaizdu, kad jie ne gal s, prie–nepilname ius, jeigu j amflius flinomas arba i–vaizda atitinka amfli , i–skyrus atvejus, kai –ie asmenys prie–inasi pavojingu flmogaus gyvybei b du arba kai uflpuola toki asmen grup ir –is uflpuolimas kelia gr sm flmogaus gyvybei.

ŠEŠTASIS SKIRSNIS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18 straipsnis. Asmens ir turto saugos priežiūra

Asmens ir turto saugos priefli r –io statymo, ginkluotos ir neginkluotos asmens ir turto saugos licencijavimo taisykli nustatyta tvarka atlieka Vyriausy b s galiota institucija. TŲ institucija turi teis gauti i– saugos tarnyb ir saugos padalini informacij , susijusi su licencijos s lyg laikymosi priefli ra.

19 straipsnis. Atsakomybė už šio įstatymo pažeidimus

Asmenys, pafleid –io statymo reikalavimus, atsako Lietuvos Respublikos statym nustatyta tvarka.

20 straipsnis. Įstatymo įsigaliojimas

1. TŲs statymas, i–skyrus 21 straipsn , sigalioja nuo 2005 m. sausio 1 d.

2. Juridiniai asmenys ir ufsienio juridini asmen filialai, turintys Vyriausy b s nustatyta tvarka iki –io statymo sigaliojimo i–duotas licencijas verstis asmens ir turto sauga, turi per 1 metus nuo –io statymo sigaliojimo gauti licencij ginkluotai arba neginkluotai asmens ir turto saugai pagal –io statymo nustatytus reikalavimus, jei j veikla neatitinka –io statymo ar ginkluotos ir neginkluotos asmens ir turto saugos licencijavimo taisykl se licencijuojamai veiklai keliam reikalavim .

3. Apsaugos darbuotojai, iki –io statymo sigaliojimo i–laik egzamin pagal asmens ir turto saugotoj pirminio parengimo program , laikomi i–laikiusiais egzamin –io statymo nustatyta tvarka.

Gerbiamas respondente,

–ios apklausos tikslas ó surinkti informacij apie saugos tarnyb teikiam paslaug konkurencingum .
Apklausa atlieka TMauli Universiteto, Socialini moksl fakulteto, Vadybos katedros neakivaizdinio skyriaus magistrant Jolita Paulauskien .

Pra–ome J s atidffiai perskaityti anket .

Anketa yra anonimin . Duomen apie atstovaujama mon pateikti nereikia.

Pasirinkt atsakym flym kite taip:

Jei klausime pateikta keli atsakym (teigini) variantai, pra–ome kiekvien atsakym (teigin) vertinti pagal svarb : visi–kai nesvarbu, nesvarbu, neturiu nuomon s, svarbu, labai svarbu.

Pasirinkt atsakym flym kite taip:

1. Kokios saugos paslaugas teikian ios organizacijos paslaugomis J s naudojate s:

Žymėjimo PAVYZDYS X		
UAB šApsaugos komandaš	UAB šEkskomisar biurasš	UAB šG4Sš
I R.Jonai io šArgusš	Vie–osios policijos apsaugos tarnyba	Kita(ra–ykite).....

2. Kai J s i–girstate flodffli jungin šapsaugos paslaugosš, J s pirmiausiai pagalvojate apie... :

Žymėjimo PAVYZDYS X						
	vertinkite teiginius	visi–kai nesvarbu	nesvarbu	neturiu nuomon s	svarbu	l.svarbu
2.1	b das i–vengti/sumaffinti nuostolius					
2.2	materialiai atsakingas šatpirkimo oflysš					
2.3	savoti–ka (apsi)draudimo garantija					
2.4	kita (ra–ykite)					
2.5	neturiu nuomon s					

3. Prie–pasirinkdami saugos paslaug teik j dom jot s:

Žymėjimo PAVYZDYS X						
	vertinkite teiginius	visi–kai nesvarbu	nesvarbu	neturiu nuomon s	svarbu	l.svarbu
3.1	paslaugos kaina					
3.2	teikiam paslaug kokybe					
3.3	saugos tarnybos reputacija					
3.4	mon atstovaujan io vadovo asmenybe					
3.5	darbuotoj kvalifikacija, j reputacija					
3.6	nuostoli atlyginimo garantija					
3.7	sutarties nutraukimo galimybm is					
3.8	kitos saugos tarnybos teikiamomis paslaugomis					
3.9	kita (ra–ykite)					

4. Daugiausia informacijos apie saugos tarnybas ir j teikiamas paslaugas gaunate:

Žymėjimo PAVYZDYS X						
	vertinkite teiginius	visi-kai nesvarbu	nesvarbu	neturiu nuomon s	svarbu	l.svarbu
4.1	i-katalog					
4.2	i-spaudos					
4.3	i-interneto					
4.4	i-lipduk ant objekt					
4.5	i-draug					
4.6	i-artim j , dirban i saugos tarnyboje					
4.7	i-reklamos per TV					
4.8	i-reklamos per radij					
4.9	i-reklamos laikra-tyje					
4.10	i-reklamos vie-ose vietose					
4.11	kita (ra-ykite)					

5. Kokios saugos tarnyb teikiamos paslaugos aktualiausias:

Žymėjimo PAVYZDYS X						
	vertinkite teiginius	visi-kai nesvarbu	nesvarbu	neturiu nuomon s	svarbu	l.svarbu
5.1	technin objekt apsauga					
5.2	bud jimas postuose ir teritorijose					
5.3	asmen apsauga					
5.4	krovini palyda					
5.5	inkasavimas					
5.6	rengini apsauga					
5.7	transporto apsauga					
5.8	saugos sistem montavimas					
5.9	technin saugos sistem priedi ra					
5.10	kita (ra-ykite)					

6. Nurodykite pagrindines prieffastis, d l kuri pasirinkote saugos tarnyb :

Žymėjimo PAVYZDYS X						
	vertinkite teiginius	visi-kai nesvarbu	nesvarbu	neturiu nuomon s	svarbu	l.svarbu
6.1	reklama					
6.2	mon s vardas, suformuotas visuomen s vaizdis					
6.3	gandai (kalbos)					
6.4	paslaugos kaina					
6.5	momentinis sprendimas					
6.6	pafil stam rekomendacijos					
6.7	aktyvus paslaugos pardavimas					
6.8	patogi biuro geografin pad tis					
6.9	plati teikiam paslaug georafija					
6.10	platus teikiam paslaug spektras					
6.11	kita (ra-ykite)					

7. Kiek laiko naudojate šias saugos tarnybos paslaugas:

Žymėjimo PAVYZDYS X	
iki vienerių metų	3-4 metai
nuo 1 metų iki 2 metų	daugiau nei 4 metai

8. Paslaugų kokybės ir aptarnavimo vertinimas:

Žymėjimo PAVYZDYS X						
	vertinkite teiginius	visi-kai nesvarbu	nesvarbu	neturiu nuomonių	svarbu	l.svarbu
8.1	saugos tarnybų teikiamų paslaugų kokybė visumoje					
8.2	saugos sistemų rengimo kokybė					
8.3	avarinių gedimų –alinimas					
8.4	apsaugininkų profesionalumas					
8.5	centralizuoto stebėjimo pulto darbuotojų aptarnavimas ir d. mesys					
8.6	vadybininkų aptarnavimas ir d. mesys					
8.7	informacijos pateikimas apie atsiskaitymus už suteiktas paslaugas					
8.8	informacijos pateikimas apie saugomo objekto būklę					
8.9	Paslaugos kainos ir kokybės santykis yra tinkamas					
8.10	kita (rašykite)					

10. Ar keistumėte saugos tarnybą kita, jei:

Žymėjimo PAVYZDYS X						
	vertinkite teiginius	visi-kai nesvarbu	nesvarbu	neturiu nuomonių	svarbu	l.svarbu
9.1	didinti teikiamos paslaugos kainą					
9.2	nebepastebėti mūsų reklamos					
9.3	keisti mūsų pavadinimą					
9.4	keisti mūsų vadovybę					
9.5	kita saugos tarnyba skelbtų akcijas dėl mūsų paslaugai, kurias naudojate					
9.6	patrulinis ekipažas nepastebėti silauflimo					
9.7	netenkinti vadybininkų bendravimas					
9.8	netenkinti techninės tarnybos operatyvumas					
9.9	pasikeisti saugos tarnybos biuro geografinę padėtį					
9.10	siūlyti kitas alternatyvias pigesnes paslaugas					
9.11	Nebūtų kompensuoti sutartyje numatyti atlyginti nuostoliai					
9.12	kita (rašykite)					

11. Jei nuspręstumėte keisti saugos tarnybą, tai būtų:

Žymėjimo PAVYZDYS X		
UAB „Apsaugos komanda“	UAB „Ekskomisar biuras“	UAB „G4S“
I R. Jonaičio „Argus“	Viešosios policijos apsaugos tarnyba	Kita (rašykite).....

11. Kaip patogiau gauti informacij :

Žymėjimo PAVYZDYS X						
	vertinkite teiginius	visi-kai nesvarbu	nesvarbu	neturiu nuomon s	svarbu	l.svarbu
11.1	telefonu					
11.2	internetu					
11.3	faksu					
11.4	lai-ku					
11.5	elektroniniu pa-tu					
11.6	i-spaudos					
11.7	asmeni-kai i-saugos tarnybos darbuotoj					
11.8	kita (ra-ykite)					

12. Kokius informacinius prane-imus aktualu gauti:

Žymėjimo PAVYZDYS X						
	vertinkite teiginius	visi-kai nesvarbu	nesvarbu	neturiu nuomon s	svarbu	l.svarbu
12.1	naujas paslaugas					
12.2	technines naujoves					
12.3	pasikeitusi mok jimo tvark ar naujas atsiskaitymo galimybes					
12.4	kita (ra-ykite)					

13. mon s veiklos pob dis:

14. mon veikl vykdo:

Žymėjimo PAVYZDYS X			Žymėjimo PAVYZDYS X		
13.1	gamyba		14.1	Iki met	
13.2	prekyba		14.2	Nuo met iki trij met	
13.3	paslaugos		14.3	Daugiau nei trys metai	

15. mon apsaugai (techninei, fizinei ar kt.) skiria ar numa iusi skirti l – per m nes (Lt.):

Žymėjimo PAVYZDYS X					
15.1	Iki 100,00		15.4	Nuo 1001,00 iki 1500,00	
15.2	Nuo 101,00 iki 500,00		15.5	Nuo 1501,00 iki 2500,00	
15.3	Nuo 501,00 iki 1000,00		15.6	Daugiau nei 2501,00	

Nuo-irdffiai d koju ufl atsakymus