

**XIZMATLAR SOHASIDAGI KORXONALARNING XAVFSIZLIGINI  
TA’MINLASH ZAMONAVIY USULLARI****Shodmonova Zubayda Ubaydullayevna***O`qituvchi, Samarqand Iqtisodiyot va Servis Instituti***Usmonov Sunnatillo Berdiquil o‘g‘li***Samarqand Iqtisodiyot va Servis Instituti IK-K-122-guruh talabasi*

**Annotatsiya.** Hozirgi vaqtda iqtisodiyotning transformatsiyalashuvi sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarini doimiy tarzda barqaror rivojlanishi hamda xizmat ko‘rsatish intensivligini ta‘minlashda samaradorlikni oshirishning ijtimoiy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish alohida dolzarb masala hisoblanadi. Korxonalarining xavfsizligini ta‘minlash, xizmatlar sohasida juda muhim bo‘lib, zamonaviy texnologiyalar va usullar foydalanilishi zarur. Bugungi kunda, korxonalarining axborotlarini, ma‘lumotlarini va tizimlarini himoya qilish uchun ko‘p xizmatlar mavjud. Iqtisodiyotning transformatsiyalashuvi sharoitida xizmatlar sohasi iqtisodiy jihatdan sanoat ishlab chiqarishiga qaraganda ancha samaralidir, chunki xizmatlar sohasida boshlang‘ich faoliyatni amalga oshirish kamroq mablag‘larni talab qilib, kapitalning aylanish tezligi ancha yuqori hisoblanadi.

**Kalit so‘zlar:** zamonaviy texnologiyalar, ijtimoiy-iqtisodiy samaradorlikni oshirish, iqtisodiyotning transformatsiyalashuvi.

**Kirish.** Xizmat ko‘rsatish sohasida ijtimoiy-iqtisodiy samaradorlikni oshirish xo‘jalik yurituvchilar faoliyatlari natijasini aks ettiradi, ijtimoiy samaradorlik esa iqtisodiy subyektlarning ijtimoiy samaradorligini, uni jamiyat hayotining turli tomonlariga ta‘sirini aks ettiradi. Bunda ijtimoiy va iqtisodiy samaradorlik muayyan darajada o‘zaro bog‘liq holda aniqlandi. Shuningdek, servis iqtisodiyotida xizmatlar alohida guruhlar bo‘yicha tasniflandi. Mamlakatimiz iqtisodiyoti rivojlanishining hozirgi bosqichida servis xizmatlari soni va sifatiga qo‘yilayotgan talablar oshib bormoqda. Rivojlangan davlatlar tajribasining qo‘llanishi xizmatlarga bo‘lgan talabning oshishiga olib keldi. Bu, o‘z navbatida, iste‘mol bozori tarkibida o‘zgarishlarni vujudga keltirdi.

Aholining ayrim qatlamlarining moddiy farovonligi oshishi natijasida xizmatlarga nisbatan o‘zlarining talablari va ehtiyojlari mavjud bo‘lgan iste‘molchilarning yangi kategoriyasi vujudga keldi. Moddiy jihatdan ta‘minlangan iste‘molchilar o‘zlarining hayot qulayliklarini oshirishni ta‘minlaydigan turli assortimentdagi xizmatlarga ancha talabgor hisoblanishadi. Shu sababli ayrim xizmat ko‘rsatish korxonalarini o‘z faoliyatlarini aynan aholining shu talab va ehtiyojlarini qondirishga qaratadilar

Bunday xavfsizlikni ta‘minlash uchun, korxonalarining barcha qurilmalarining zamonaviy antivirus dasturlari bilan o‘ralishi juda muhim. Shunga ko‘ra, xizmat ko‘rsatish korxonalarini faoliyatining samaradorligini oshirish hamda ular faoliyatining ijtimoiy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirishda mehnat jarayonlari intensivligi va mehnat unumdorligini oshirish, resurslardan samarali foydalanish, mehnat salohiyati samaradorligini ta‘minlash, ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifati va natijadorligini oshirish, iste‘molchilarning talab va

ehtiyojlarini to‘liqroq qondirish bilan bog‘liq masalalar soha rivojlanishining muhim muammolari hisoblanadi.

Ushbu dasturlar, xavfsizlik holatini uzatish, virus va zararli dasturlarni aniqlash va o‘chirish imkonini beradi. Shuningdek, ma‘lumotlar saqlash uchun muntazam zahiralarni o‘rnatish, axborot almashish kanallarini himoya qilish ham muhimdir. Korxonalar xodimlari va hamkorlari uchun xavfsizlik so‘rovlarni amalga oshirish juda muhim. Xavfsizlik so‘rovlariga jiddiy e‘tibor berish, parollar va kirish ma‘lumotlarini himoya qilish, hujumga qarshi tindash va iloji boricha yonuvchilarni o‘rganish, xavfsizlikni yuqori darajada ta‘minlashda yordam beradi. Yana, korxonalarining xavfsizlik sohasida xizmat oladigan loyihalarni zamonaviy himoya usullari bilan yaratish ham muhimdir. Hujumga qarshi tindash, ma‘lumotlar yig‘ishini himoya qilish, sayt va texnika mulki himoya qilish, havfsizlik tuzilmalarini nazorat qilish – bular ham xizmatlar sohasidagi korxonalarining xavfsizligini ta‘minlashda juda muhim amallardir.

Navbatdagi bosqich esa, korxonaning xavfsizlik sohasidagi mustahkamliklarini nazorat va baholashdan iborat. Regulyar nazorat va sinovlar, xavfsizlik yaqinida chiroyli o‘zgarishlar aniqlash va ularga tez va samarali javob berish imkonini beradi. Xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida iqtisodiy o‘shish omillarini sifat va miqdoriy jihatdan baholash, ushbu omillarning har birining xizmat ko‘rsatish soha va tarmoqlari o‘shishiga qo‘shayotgan hissasini aniqlash hozirgi kunda ham muhim ilmiy masala bo‘lib hisoblanadi. Yuqorida keltirilgan mualliflarning asarlarida turli xil omillarning sohani ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishiga ta‘siri tadqiq etilgan. Ushbu tadqiqotlarda xizmat ko‘rsatish korxonalarida ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishning yo‘nalishlari tizimli ravishda o‘rganilmagan. Shunga ko‘ra, tadqiqot jarayonida xizmat ko‘rsatish sohasida ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanish mexanizmlari tadqiq etilgan. Xizmat ko‘rsatish sohasini tadqiq etishda, avvalo, ushbu sohaning qanchalik o‘ziga xos ekanligini ta‘kidlab o‘tish zarur. Buning sababi shundaki, xizmat ko‘rsatish korxonalari va tashkilotlari, shuningdek, ushbu sohada ishlayotgan xodimlar aholining moddiy, ijtimoiy, kundalik va ma‘naviy ehtiyojlarining katta qismini qondirishga qodirdir. Xizmat ko‘rsatish sohasiga umumiy tavsif berish hamda ushbu sohada faoliyat yurituvchi xo‘jalik subyektlarining o‘rni va ahamiyatini aniqlash uchun, avvalo, “ish” va “xizmat” kabi tushunchalarni ko‘rib chiqish hamda bu ikki tushuncha o‘rtasidagi chegaraning mavjudligini inobatga olgan holda, ularning aniq ta‘riflarini keltirish lozim, chunki ularning iqtisodiy mohiyati o‘xshash bo‘lsa-da, huquqiy jihatdan bir-biridan farq qiladi. Xizmat ko‘rsatish korxonalari faoliyatining rivojlanishi o‘ziga xos xususiyatlar va jihatlarga egadir. Shunga ko‘ra, muayyan omillar ta‘sirini ifodalovchi mazkur soha rivojlanishining o‘ziga xos xususiyatlari va rivojlanish tendensiyalarini nazariy jihatdan yoritib berish alohida ahamiyatga egadir. Bugungi kungacha xizmatlarning yaxlit ma‘noga ega ta‘rifi mavjud emas. Bugun korxonalar o‘rtasida raqobatni har jabhada ko‘rishimiz mumkin. Har bir korxonalar raqobatda yutib chiqish uchun bor imkoniyatlarini ishga soladi.

Hozirgi vaqtda axborot xavfsizligini ta‘minlash nafaqat korxonalar faoliyatida, balki har bir informatsion texnologiyalardan foydalanuvchi boshqa soha vakillari uchun dolzarb masalalardan biri bo‘lib kelmoqda. Shu bois korxonalar faoliyatini bir maromda amalga oshirish uchun axborot xavfsizligini taminlash bu juda muhim masaladir. Gapimizni misol bilan davom ettirmoqchimiz. Bunga misol qilib bir korxonalar ishlab chiqaryotgan mahsulot tannarxini sir saqlashini aytib o‘tishimiz mumkin. Agar bu oddiy jadval raqamli axborot

tarzda saqlanyotganini xisobga olsak, bu axborotni yaxlit saqlash korxonasi uchun qanchalik muhimligini aytmasak ham bo‘ladi. Bundan tashqari hozirdalikda faoliyat olib borayotgan yirik banklar hakerlar xujumiga uchrab kelayotgani ham sir emas. Yana bir misol bugun axborot texnologiyalari bilan birga kiberhujumlar ham rivojlanib, turlari ko‘payib boryapti. Ayniqsa, hozir ijtimoiy injiniringni qo‘llagan holda amalga oshiriladigan kiberhujumlar soni ortmoqda. Ulardan himoyalanih esa bugungi kunning dolzarb mavzularidan biridir. Umuman olaganda axborot xavsizligini ta‘minlashga to‘siq bo‘layotgan muommalardan misol keltirib o‘tsak. Hozirgi vaqtda axborot xavfsizligini ta‘minlashning asosiy muommolariga biz axborotning ko‘pligi va qayta ishlashning murakkabligini misol qilib keltirishimiz mumkin. Axborot oqimining ko‘pligi uni himoya qilishga jiddiy to‘sqinlik qiladi.

Ijtimoiy-iqtisodiy mohiyatiga ko‘ra muayyan tavsifni aniqlashda moddiy ne‘matlarga nisbatan farqli ravishda xizmatlarni ijtimoiy ahamiyati va iqtisodiy natijasi bo‘yicha tavsiflash alohida ahamiyat kasb etadi. Ushbu holatda xizmatlarning muhim xususiyati sifatida kishilar ehtiyojlarini qondirish bilan bog‘liq faoliyat hisoblanib, konkret faoliyat shakli yoki turining pirovard natijasi ko‘rinishida namoyon bo‘ladi. Xizmat ko‘rsatish jarayonida sifat ko‘rsatkichlari alohida o‘rin tutadi hamda ular doimiy o‘zgarish va takomillashtirish jarayonida bo‘ladi. Asosiy bazaviy parametrlar sifatida quyidagilarni olish mumkin: xizmat ko‘rsatish vaqti (iste‘molchi xizmat ko‘rsatuvchi bilan o‘zaro aloqada bo‘lgan vaqt davri); xizmatni bajarish vaqti (xizmatni bajarish uchun belgilangan vaqt me‘yori).

Xizmatning iste‘molchisiga ta‘sir ko‘rsatadigan barcha sifat parametrlari tashkilotning quyidagi ikkita ichki hujjatlarida qayd etilishi va korxonada sifat nazorati xizmati tomonidan doimiy nazoratida bo‘lishi kerak: xizmat ko‘rsatish qoidalari – xizmat ko‘rsatish tartibi va shartlarini tartibga soluvchi talablar va standartlarni o‘z ichiga olgan hujjat; xizmat ko‘rsatish shartlari – xizmat ko‘rsatish jarayonida iste‘molchiga ta‘sir ko‘rsatadigan omillar majmuyini tavsiflovchi hujjat.

Shu bilan birga, ta‘kidlash joizki, xizmat sifatini aniqlashda muayyan qiyinchiliklar mavjud, chunki iste‘molchida uni baholash uchun aniq mezonlar mavjud emas. Biroq yuqorida aytib o‘tilganidek, ishlab chiqaruvchi buni hisobga olishi kerak. Turli xil odamlar uchun sifatli xizmat va xizmat ko‘rsatish sifati bir xil narsani anglatmaydi. Hatto xaridor sifatli xizmat deganda nimani anglatishini sotuvchilar tushungan taqdirda ham, nostandart kelishmovchiliklarning oldini olishga qaratilgan xizmatni boshqarishda muammolar mavjud. Xizmatlar ko‘rsatish bo‘yicha faoliyat turlari iqtisodiyotning deyarli barcha sohalariga kirib borgan, shuning uchun xizmat ko‘rsatish sohasi chegaralarini aniq belgilash juda mushkul. Aslida, bu haqiqatan ham xizmat ko‘rsatish faoliyatining “ommalashtirish sohasi” bo‘lib, u iqtisodiyotning ayrim sohalarida asosiy hisoblanadi, boshqalarida esa qisman ishtirok etadi, masalan, tog‘-kon sanoati va ishlab chiqarish sanoatida.

Shunday ekan, xizmat ko‘rsatish sohasining eng muhim xususiyati uning xilma-xilligi, statistika fani va amaliyot uchun uning “chegaralarini” belgilash muammosi juda dolzarbdir, chunki ushbu hodisani talqin qilishning noaniqligi milliy va jahon iqtisodiyotining tuzilishini aks ettirganda bevosita namoyon bo‘ladi, iqtisodiy rivojlanish natijalari, uning iqtisodiy o‘rish sifati va aholi hayoti, iqtisodiy faoliyat turlarining butun majmuasi, turli darajadagi iqtisodiy jarayonlar, shu jumladan, iqtisodiyotning ayrim tarmoqlari va

mintaqalari bo‘yicha statistik ma’lumotlarning izchilligi va integratsiyalashuvi asosida ma’lum bir mamlakat reytingi aniqlanadi.

Xulosa qilib aytganda, xizmat ko‘rsatish korxonalarida samaradorlikni oshirishga yo‘naltirilgan xizmat ko‘rsatish jarayonlarini intensivlashtirish alohida ahamiyatga ega. Bu jarayon xizmatlarni ishlab chiqarishda innovatsion boshqarish usullari va texnologiyalardan foydalanishni talab qiladi. Mazkur jarayon nafaqat xizmat ko‘rsatishning innovatsion omillaridan foydalanishni, balki ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini ham oshirib boradi.

#### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К.Х., Котова Л.Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. – Москва: Издательство «Альфа- Пресс», 2011. – 752 с.
2. Шумпетер Й.А. История экономического анализа в 3 тт. – Санкт-Петербург: Экономическая школа, 2004.
3. Волгин А.П. Управление персоналом в условиях рыночной экономики: Учебник – Москва, 2009.
4. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика: учебное пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т. А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. – Москва: КНОРУС, 2007. – 328 с.