Содержание

[4. Понятие и сущность сервиса безопасности. 3](#_Toc524985252)

[13. Сущность и показатели (критерии) эффективности сервисной деятельности 5](#_Toc524985253)

[Литература 10](#_Toc524985254)

# **4. Понятие и сущность сервиса безопасности.**

Для решения задач в ВС создаются специальные механизмы защиты (или сервисы безопасности). Их перечень и содержание для общего случая могут быть представлены следующим образом.

Идентификация/аутентификация. Современные средства идентификации аутентификации должны удовлетворять двум условиям:

- быть устойчивыми к сетевым угрозам (пассивному и активному прослушиванию сети);

- поддерживать концепцию единого входа в сеть.

Первое требование можно выполнить, используя криптографические методы.

Единый вход в сеть - это, в первую очередь, требование удобства для пользователей. Если в корпоративной сети много информационных сервисов, допускающих независимое обращение, то многократная идентификация/аутентификация становится слишком обременительной. К сожалению, пока нельзя сказать, что единый вход в сеть стал нормой, доминирующие решения пока не сформировались.

Дополнительные удобства создает применение биометрических методов аутентификации.

Разграничение доступа. Разграничение доступа является самой исследованной областью информационной безопасности.

В настоящее время следует признать устаревшим (или, по крайней мере, не полностью соответствующим действительности) положение о том, что разграничение доступа направлено исключительно на защиту от злоумышленных пользователей. Современные информационные системы характеризуются чрезвычайной сложностью и их внутренние ошибки представляют не меньшую опасность.

Активно развиваемое ролевое управление доступом решает не столько проблемы безопасности, сколько улучшает управляемость систем (что, конечно, очень важно). Суть его в том, что между пользователями и их привилегиями помещаются промежуточные сущности -- роли. Для каждого пользователя одновременно могут быть активными несколько ролей, каждая из которых дает ему определенные права.

Протоколирование/аудит. Протоколирование и аудит традиционно являлись рубежом обороны, обеспечивающим анализ последствий нарушения информационной безопасности и выявление злоумышленников. Такой аудит можно назвать пассивным.

Довольно очевидным обобщением пассивного аудита для сетевой среды является совместный анализ регистрационных журналов отдельных компонентов на предмет выявления противоречий, что важно в случаях, когда злоумышленнику удалось отключить протоколирование или модифицировать журналы.

В современный арсенал защитных средств несколько лет назад вошел активный аудит, направленный на выявление подозрительных действий в реальном масштабе времени. Активный аудит включает два вида действий:

- выявление нетипичного поведения (пользователей, программ или аппаратуры);

- выявление начала злоумышленной активности.

Экранирование. Экранирование как сервис безопасности выполняет следующие функции:

- разграничение межсетевого доступа путем фильтрации передаваемых данных;

- преобразование передаваемых данных. Современные межсетевые экраны фильтруют данные на основе заранее заданной базы правил, что позволяет, по сравнению с традиционными операционными системами, реализовывать гораздо более гибкую политику безопасности. При комплексной фильтрации, охватывающей сетевой, транспортный и прикладной уровни, в правилах могут фигурировать сетевые адреса, количество переданных данных, операции прикладного уровня, параметры окружения (например, время) и т. п.

Туннелирование. Его суть состоит в том, чтобы «упаковать» передаваемую порцию данных, вместе со служебными полями, в новый «конверт». Данный сервис может применяться для нескольких целей:

- осуществление перехода между сетями с разными протоколами;

- обеспечение конфиденциальности и целостности всей передаваемой порции, включая служебные поля.

Туннелирование может применяться как на сетевом, так и прикладном уровнях.

Шифрование. Шифрование -- важнейшее средство обеспечения конфиденциальности и одновременно самое конфликтное место информационной безопасности. У компьютерной криптографии две стороны -- собственно криптографическая и интерфейсная, позволяющая сопрягаться с другими частями информационной системы. Важно, чтобы были обеспечены достаточное функциональное богатство интерфейсов и их стандартизация. Криптографией, в особенности шифрованием, должны, разумеется, заниматься профессионалы. От них требуется разработка защищенных инвариантных компонентов, которые можно было бы свободно (по крайней мере, с технической точки зрения) встраивать в существующие и перспективные конфигурации.

# **13. Сущность и показатели (критерии) эффективности сервисной деятельности**

Систематический анализ показателей сервисной деятельности позволяет:

- быстро оценивать результативность сервисной деятельности организации;

- своевременно выявлять факторы, влияющие на величину получаемой прибыли по конкретным видам предоставляемых услуг;

- определять расходы (издержки обращения) и тенденции их изменения, что необходимо для определения стоимости услуг и расчета рентабельности;

- находить оптимальные пути повышения эффективности сервисной деятельности и получения прибыли.

Важнейшим показателем эффективности работы сервисной организации является прибыль, отражающая результаты деятельности сервисной организации – объем и структуру предоставленных услуг, производительность труда, уровень затрат, наличие непроизводительных расходов и потерь и т. д. От размера полученной прибыли зависят пополнение основных фондов и оборотных средств, возможность материального поощрения работников, уплата налогов и др. Наличие прибыли свидетельствует о том, что расходы сервисной организации полностью покрываются доходами от обслуживания потребителей. Прибыль сервисной организации рассчитывается как разность между всеми ее доходами и расходами. Различают прибыль от оказания услуг (операционная или валовая прибыль), прибыль до налогообложения и прибыль после налогообложения (чистую прибыль).

Прибыль после налогообложения (чистая прибыль) рассчитывается с учетом так называемых прочих планируемых и непланируемых доходов и расходов. К планируемым расходам относят налоги, уплачиваемые в федеральный и местный бюджет; непланируемые расходы – штрафы, пени и неустойки, уплаченные за нарушение договорных обязательств, убытки от списания безнадежных долгов и другие потери, которые уменьшают операционную прибыль. К непланируемым доходам относят штрафы, пени и неустойки, полученные от различных организаций, излишки товарно-материальных ценностей, выявленные при инвентаризации, списание кредиторской задолженности за истечением сроков исковой давности и др.

Прибыль от оказания услуг определяется как разность между выручкой от оказания услуг потребителям и себестоимостью этих услуг.

Прибыль от оказания услуг находится под влиянием различных факторов, таких как изменение объема оказываемых услуг, изменение структуры (видов) оказываемых услуг, изменение цен на услуги, изменение цен на материалы, тарифы, рабочую силу и т. п.

Показатели рентабельности характеризуют эффективность работы организации в целом, доходность различных направлений деятельности (производственной, предпринимательской, инвестиционной). Они более полно, чем прибыль, отражают окончательные результаты деятельности организации за отчетный период, потому что их величина показывает соотношение эффекта с наличными или использованными ресурсами.

Показатели рентабельности рассчитываются по нескольким группам:

1) Показатели, характеризующие окупаемость затрат на оказание услуг.

2) Показатели, характеризующие прибыльность продаж.

3) Показатели, характеризующие доходность капитала.

Характеризует эффективность предпринимательской деятельности: сколько прибыли имеет сервисная организация с рубля продаж. Может рассчитываться как в целом по организации, так и по отдельным видам услуг.

Одним из важнейших факторов повышения эффективности работы сервисной организации является обеспеченность ее основными фондами в необходимом количестве и ассортименте, ускорение их оборачиваемости и более полное их использование.

Для обобщающей характеристики эффективности использования основных средств служат показатели фондоотдачи, фондоемкости, рентабельности, относительной экономии фондов, повышения объема оказываемых услуг и другие.

Каждая сервисная организация должна тщательно изучить показатели эффективности использования произведенных затрат на оказание услуг потребителям. К таким показателям относятся: производственная и полная себестоимость, их доля в цене услуг, количество оказанных услуг, приходящееся на один рубль затрат, величина затрат в расчете на рубль оказанных услуг.

Полная себестоимость включает все ресурсы, израсходованные на производство в денежном выражении. Она представляет собой сумму прямых затрат на объект учета затрат и пропорциональной доли косвенных затрат, относимой на услуги.

Оценка себестоимости по частичным затратам (производственная себестоимость) ориентирована на покрытие прямых затрат. Суть этой системы сводится к следующему: прямые затраты включаются в себестоимость оказываемых услуг, косвенные расходы целиком относятся на общие финансовые результаты того отчетного периода, в котором они возникли.

Конкретные виды и формы сервиса должны определяться особенностями производимой продукции и особенностями ее эксплуатации.

При оценке уровня сервиса, сопутствующего основной продукции (услуге), рекомендуется учитывать две его составляющие:

- функциональное качество сервиса как процесса передачи услуги или комплекса услуг при взаимодействии с потребителем;

- технологическое качество сервиса как результат того, что получает и с чем остается потребитель.

Структура ассортимента услуг представляет собой соотношение видов сервиса в стоимости набора услуг. Все перечисленные параметры ассортимента услуг позволяют судить о соответствии предложения сервиса стандарту обслуживания. При этом устойчивость ассортимента услуг отражает степень колебаний параметров широты и полноты и позволяет определить их характер. Обновляемость ассортимента услуг характеризует скорость «омоложения» набора услуг в результате пополнения новыми услугами и исключения устаревших. Можно считать, что оценка данного параметра должна определяться длительностью цикла жизни сервисной услуги на рынке потребителей данной услуги.

Анализ эффективности сервисной деятельности и интегральная оценка уровня сервиса составляют основу системы контроля руководителя за функционированием сервисной организации. Получаемые показатели являются индикаторами правильности действий персонала и руководителя организации, позволяют принимать своевременные решения, обеспечивающие устранение недостатков и повышение эффективности деятельности сервисной организации.

# **Литература**

1. Воробьев Ю.Л. Сервис безопасности – возрастающий фактор самоорганизации общества. // Основы безопасности жизнедеятельности 2009. № 1.
2. Воробьев Ю.Л., Малинецкий Г.Г., Махутов Н.А. Управление риском и устойчивое развитие. Человеческое измерение. // Общественные науки и современность. 2000.  № 6. С. 150–163.
3. Сервис безопасности в России: опыт, проблемы, перспективы: Материалы научно-практической конференции. Том I. Санкт-Петербург, 23–24 апреля 2008 года. / Сост. В.С. Артамонов, Н.И. Уткин, Г.Ф. Архипов, О.Е. Евсеев, Ю.А. Волкова – СПб.: Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России, 2008. – 270с.
4. Сервис безопасности в России: опыт, проблемы, перспективы: Материалы научно-практической конференции. Том II. Санкт-Петербург, 23–24 апреля 2008 года. / Сост. В.С. Артамонов, Н.И. Уткин, Г.Ф. Архипов, Ю.А. Волкова, О.Е. Евсеев – СПб.: Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России, 2008. – 167с.
5. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: Учебное пособие для вузов – М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 304с.
6. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под общ. ред. проф. Ж. А. Рома­новича. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2006. – 284 с.
7. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2005. – 318 с.
8. Ополченов И.И. Управление качеством в сфере услуг: Учебник. – М.: Советский спорт, 2008. – 246 с.