

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10936140>

## ANTIINQIROZLI PIAR. INQIROZLI VAZIYATDA PIARMEN FAOLIYATI. MUAMMO VA YECHIMLAR. TEMIR YO‘L TIZIMI MISOLIDA

**Odilova Aziza O‘ktamovna**

O‘zbekiston Jahon Tillari Universiteti magistranti,

O‘zbekiston Respublikasi Toshkent sh.,

e-mail: [odilovaaziza596@gmail.com](mailto:odilovaaziza596@gmail.com)

*Annotatsiya.* Maqolada temir yo‘l tizimida inqirozli aloqalar o‘rganilib, inqirozni oldini olish bo‘yicha amallar va takliflar beriladi.

*Kalit so‘zlar:* inqiroz, antiinqiroz, temir yo‘l transporti, PR boshqaruv.

*Abstract.* The article examines crisis relations in the railway system and provides actions and proposals for crisis prevention.

*Key words:* crisis, anti-crisis, railway system, PR management.

Inqirozli kommunikatsiyalar nazariy va amaliy jihatdan “inqiroz” va “inqirozni boshqarish” kabi tushunchalar bilan uzviy bog‘liqdir. “Inqiroz” tushunchasi inqirozli aloqalarni o‘rganishda asos bo‘lib xizmat qiladi.

*Inqirozli kommunikatsiyalar - tashkilotning barqaror obro‘cini saqlab qolish uchun salbiy ta’sirlardan oldin, davomida va undan keyin tashkilot va uning jamoatchilik o‘rtasida samarali o‘zaro munosabatlarni o‘rnatish, shuningdek, tashkilot va obro‘ga oid xavflarni minimallashtirishga qaratilgan faoliyatdir*<sup>1</sup>. Muxtasar aytganda, inqirozli aloqalarni o‘ziga xos (vaziyatga mos) texnologiyalardan foydalangan holda amalga oshirish majburiyati kompaniya uchun foydali bo‘lgan

jamoatchilikning maqsadli guruhlari bilan o‘zaro aloqani ta’minlaydigan jamoatchilik bilan aloqalar xizmati (PR/community bo‘limi) zimmasiga tushadi. Temir yo‘l yuk tashish xizmatini amalga oshiruvchi kompaniya ularning xavfsizligi uchun, shuningdek, agar O‘zbekiston temir yo‘llari aksiyadorlik jamiyati haqida gapiradigan bo‘lsak, u mamlakat xavfsizligi uchun ham javobgardir. O‘ziga xos davlat ahamiyatiga ega bo‘lgan kompaniya faoliyatida axborot bilan ta’minlash boshqa tadbirkorlik subyekti aloqalarini yuritishdan bir qator farqlarga ega. Shu munosabat bilan temir yo‘l kompaniyasining kommunikatsiya siyosati aniq shakllantirilishi, asoslanishi, yuqori mansabdor shaxslar tomonidan tasdiqlanishi va tegishli korporativ hujjatlarda tartibga solinishi lozim. O‘zbekistonda “O‘zbekiston temir yo‘llari” strategik va harbiy maqsadlardagi obyekt hamdir, shu sababli, kompaniyada marketing va PR-kommunikatsiyalarning yetarli darajada o‘tkazilishini belgilaydigan ko‘plab hujjatlar ishlab chiqilgan va amalda qo‘llanmoqda.

Bu, birinchi navbatda, temir yo‘l tashish xizmatlarida xavfning yuqoriligi bilan izohlanadi. Har qanday turdagi vaziyatlarga korporativ aloqa xizmatining tezkor javobi aholining maqsadli guruhlari o‘rtasida kompaniyaga nisbatan ma’lum darajadagi ishonchni shakllantiradi. Ikkinchidan, steyxolderlarning sezilarli miqdorda ko‘pligi va ular ustuvorligining darajadagiligi (bunda davlat - aloqaning eng muhim bo‘gini) ko‘p tarmoqli aloqa strategiyasini qurish, tunu-kun fikr-mulohazalarni kuzatib borish zaruriyatini yuzaga keltiradi. Shu asnoda, avvalo, temir yo‘l kompaniyasi steyxolderlari tarkibini o‘rganib chiqish maqsadga muvofiq.

Temir yo‘l kompaniyasi hodisaning xususiyatlariga qarab javob strategiyasini tanlaydi. Kutilmagan vaziyatlarga tezkor javob berish tizimi sifatida quyidagi ketma-ket bajariladigan bosqichlarni taklif etish mumkin:

Ogohlantirish. Yo‘l xodimlari (katta yo‘l dispetcheri, filiallar rahbarlari, sho‘ba va bo‘linmalardagi mas’ul shaxslar) korporativ aloqa xizmati rahbarini favqulodda, ijtimoiy ahamiyatga ega bo‘lgan voqea to‘g‘risida xabardor qilishlari shart. Favqulodda vaziyat haqidagi signal, shuningdek, guvohlar, Favqulodda vaziyatlar vazirligi va boshqa tashkilot va idoralar vakillaridan, onlayn ommaviy axborot

vositalaridan berilishi mumkin. Korporativ aloqa xizmati rahbari ma'lumotni olgach, uni tezkor navbatchiga topshiradi.

Bashoratlash. Voqea to'g'risida ma'lumot olingandan so'ng, xizmat boshlig'i vaziyatni ijtimoiy ahamiyati nuqtai nazaridan baholaydi va voqealar rivojining optimistik va pessimistik prognozlarini, shuningdek, ommaviy axborot vositalarida unga qiziqish uyg'otish imkoniyatlarini belgilaydi. So'ngra, xizmat boshlig'i voqea to'g'risidagi ma'lumotlarni tahlil qiladi (zarar miqdori, kompaniyaning aybi darajasi, favqulodda vaziyatni bartaraf etish vaqti, poyezdning kechikish vaqti va boshqalar). Agar xavf va tahdidlar darajasi yuqori bo'lsa, korporativ aloqa xizmati kengash ko'rsatmalari bo'yicha keyingi harakatlarni amalga oshiradi, agar tahdidlar yuqori bo'lmasa, vaziyatni o'zi tahlil qiladi.

Strategiya va tezkor javob rejasini ishlab chiqish. Mustaqil javob rejalashtirish uchun xizmat boshlig'i strategiya ishlab chiqadi va Toshkent shahridagi tezkor navbatchiga xabar beradi. Axborotga javob berish strategiyasi aholining maqsadli guruhlarini, ularga yetkazilayotgan axborot mazmunini, shuningdek, aloqa kanallarini belgilaydi. Qabul qilingan strategiyaga muvofiq, axborotga javob berish bo'yicha ish rejasi ishlab chiqilmoqda.

“Temir yo'l transporti kompaniyasida inqirozli aloqalar” mavzusidagi maqola maqsadining bir qismi sifatida quyidagi natijaga erishildi: inqiroz sharoitida tahlil mavzusi ko'pincha javobgarlikni bartaraf etish va tiklanish strategiyalaridan foydalanadi, inqirozga javob beradi, vaziyatni o'z vaqtida va ommaviy axborot vositalari uchun sharhlar orqali har tomonlama ma'lumot beradi.

**FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR**

1. Golub, O.Y. Inqiroz kommunikatsiyalari: boshqaruv metodologiyasi va usullari / O.Yu. Golub // Saratov universiteti axborotnomasi. - 2022. - 2-son (41). – S. 142-145 b.
2. Ulmer R., Sellnau T., Seeger M. Inqirozning samarali muloqoti. Inqirozdan imkoniyatgacha / T. Sellnau, M. Seeger, R. Ulmer. - M.: Gumanitar markaz, 2011. - 268 b.
3. “O‘zbekiston temir yo‘llari” OAJ “Facebook”dagi rasmiy akkaunti [Elektron resurs] URL: [https://www.facebook.com/uzrailway/?locale=ru\\_RU](https://www.facebook.com/uzrailway/?locale=ru_RU) (Kirish sanasi: 2.12.2023).
4. Smit JL. Jamoatchilik bilan aloqalar bo‘yicha amaliyotchining inqirozli aloqalar bo‘yicha qo‘llanmasi. Giorgia Davlat universiteti, 2017 yil.