



INVESTITSİYALAR, BANK VA SAVDO SOHALARIDA
KASBIY MALAKALARNI RIVOJLANTIRISH
BO'YICHA TARMOQ KENGASHI

KASBIY STANDART

CALL-MARKAZ OPERATORI

(BANK ISHI)



“Call-markaz operatori (bank ishi)” kasbiy standarti Kasbiy malakalarni rivojlantirish bo’yicha respublika kengashi majlisining 114-son bayoni bilan tasdiqlangan “Kasbiy standart shakli” va Milliy malaka tizimini rivojlantirish instituti direktorining 2025-yil 19-dekabrdagi 55-son buyrug’i bilan tasdiqlangan “Kasbiy standartlarni ishlab chiqish va yangilash metodologiyasi”ga asosan Investitsiyalar, bank va savdo sohalarida kasbiy malakalarni rivojlantirish bo’yicha tarmoq kengashi tomonidan ishlab chiqilgan.

Mazkur kasbiy standartni ishlab chiqish jarayonida Milliy malaka tizimini rivojlantirish instituti tomonidan tashkiliy hamda uslubiy ko’mak ko’rsatilgan.

Call-markaz operatori (Bank ishi)

I. Umumiy ma'lumotlar

1. Mazkur Kasbiy standart investitsiyalar, bank va savdo tarmog'i sohalarida va iqtisodiy faoliyat turlari doirasida qo'llaniladi hamda "Call-markaz operatori", "Mijozlar bilan ishlash bo'yicha axborot xizmati xodimi", "Mijozlar bilan hamkorlik bo'yicha axborot xizmati xodimi", "Call-markaz nazoratchisi", "Call-markaz supervayzeri" va boshqa shu sohadagi kasblar bo'yicha ta'lim dasturlarini ishlab chiqishda, kasbiy malakalarni mustaqil baholashda, shuningdek, tashkilotlarda xodimlarni boshqarish sohasida keng ko'lamli vazifalarni hal qilishga tatbiq etiladi.

2. Kasbiy standartda quyidagi asosiy tushunchalar va atamalar qo'llaniladi:

bilim – kasbiy faoliyat doirasidagi vazifalarni bajarish uchun zarur bo'ladigan, o'rganilgan va o'zlashtirilgan ma'lumotlar;

DACUM – korxonaning tajribali xodimlaridan iborat ekspert guruhlarida tuzilgan guruh muhokamalarini o'tkazish usuli;

informal ta'lim – aniq maqsadga yo'naltirilgan, ammo institutsionallashtirilmagan (muayyan qoidalar va normalarni mujassamlashtirmagan), rasmiy yoki norasmiy ta'limdan ko'ra kamroq tashkillashtirilgan va tarkiblashtirilgan hamda oiladagi, ish joyidagi, yashash joyidagi va kundalik hayotdagi o'quv faoliyatini o'z ichiga olgan ta'lim shakli;

iqtisodiy faoliyat turi – savdo uchun mo'ljallangan mahsulot ishlab chiqarish (xizmat ko'rsatish) maqsadida u yoki bu turdagi resurslarni (uskunalar, mehnat, texnologiya va boshqalar) birlashtirishga asoslangan ishlab chiqarish jarayoni;

kasb – ko'nikma va bilimlarni talab qiladigan muayyan funksiyalar va vazifalarni bajarish bilan bog'liq bo'lgan faoliyat turi;

kasb xaritasi – kasb nomi, mehnat funksiyalari tavsifi, kasbga qo'yiladigan asosiy xususiyatlar va talablarni o'z ichiga olgan muayyan kasb to'g'risidagi tizimlashtirilgan ma'lumotlarni o'z ichiga olgan kasbiy standartning tarkibiy elementi;

kasbiy standartlar reyestri – bu kasbiy standartlarning nomi, qamrab olingan kasblar, uni qabul qilishga oid qaror (buyruq) rekvizitlari hamda amal qilish muddatini o'z ichiga olgan tizimlashtirilgan ro'yxat;

ko'nikma – mehnat vazifasi doirasida alohida yoki yakka harakatlarni jismoniy va aqliy jihatdan bajarish;

mehnat funksiyasi – kasbiy faoliyat doirasida xodim tomonidan belgilangan natijaga erishish uchun amalga oshiriladigan mehnat vazifalari majmui;

mehnat vazifasi – mehnat funksiyasi doirasida xodimga yuklanadigan (topshiriladigan) ishning aniq turi;

mehnat harakatlari – xodimning mehnat predmeti bilan o'zaro ta'sirida muayyan mehnat natijasiga erishiladigan jarayon;

norasmiy ta'lim – ta'lim xizmatlari taqdim etilishini ta'minlovchi shaxs yoki tashkilot tomonidan institutsionallashtirilgan (muayyan qoidalar va normalarni mujassamlashtiruvchi), aniq maqsadga yo'naltirilgan va rejalashtirilgan, shaxsni butun hayoti davomida o'qitishdagi rasmiy ta'limga qo'shimcha va (yoki) uning muqobil shakli.

bank – bank hisobvaraqlarini ochish va yuritish, to'lovlarni amalga oshirish, omonatlarga (depozitlarga) pul mablag'larini jalb etish, o'z nomidan kreditlar berish bo'yicha bank faoliyati sifatida aniqlangan operatsiyalar majmuini amalga oshiruvchi tijorat tashkiloti bo'lgan yuridik shaxs;

bank hisobvarag'i – bank tomonidan shartnomaga muvofiq mijozga ochilgan hisobvaraqlar bo'lib, unga ko'ra bank mijozning hisobvarag'iga tushayotgan pul mablag'larini qabul qilish va hisobga kiritish, mijozning hisobvarag'idan tegishli pul mablag'larini o'tkazish hamda berish va hisobvaraqlar bo'yicha boshqa operatsiyalarni amalga oshirish haqidagi topshiriqlarini bajarish majburiyatini zimmasiga oladi;

qarz beruvchi – bank, mikromoliya tashkiloti, lombard, mikromoliya tashkiloti faoliyatini amalga oshiruvchi to'lov tashkiloti, tovar iste'mol kreditlarini beruvchi tashkilot;

qarz oluvchi – bankka kredit (mikroqarz) olish uchun murojaat qilgan jismoniy shaxs, shu jumladan o'zini o'zi band qilgan shaxs;

kredit (mikroqarz) – bank tomonidan qarz oluvchiga to'lovlilik, muddatlilik, qaytarish, shuningdek shartnomada nazarda tutilgan hollarda muayyan maqsadlar uchun foydalanish shartlari asosida beriladigan pul mablag'lari, shu jumladan qayta tiklanadigan kredit liniyasi va kredit karta (overdraft);

qayta tiklanadigan kredit liniyasi – qarz oluvchining bank bilan tuzilgan kredit shartnomasining amal qilish muddati davomida qarzдорlik to'langanda shartnomada belgilangan limit tiklanishi natijasida undan ko'p marotaba foydalanish imkonini beruvchi kredit (mikroqarz) turi;

kredit karta (overdraft) – qayta tiklanadigan kredit liniyasi shaklida qarz oluvchiga bank kartalari orqali beriladigan kredit (mikroqarz) turi;

kreditni qayta moliyalashtirish – qarz oluvchining boshqa qarz beruvchilardan olgan kreditini (mikroqarzini) so'ndirish maqsadida bank tomonidan maqbul shartlar asosida kredit (mikroqarz) berilishi;

qarz yuki ko'rsatkichi – qarz oluvchining kredit (mikroqarz)lari bo'yicha o'rtacha oylik to'lovlari miqdorining uning o'rtacha oylik daromadi miqdoriga bo'lgan nisbati;

kredit (mikroqarz) shartnomasi bo'yicha to'lovlar – kreditning (mikroqarzning) asosiy qarzi, foizlar, shartnomani tuzish vaqtida ma'lum bo'lgan boshqa to'lovlar, shu jumladan uchinchi shaxs foydasiga to'lanadigan to'lovlar, agar bunday to'lovlar shartnoma shartlaridan kelib chiqadigan bo'lsa;

o'rtacha oylik to'lovlar miqdori – qarz oluvchining kredit (mikroqarz) berish to'g'risida bank va boshqa qarz beruvchilar tomonidan ko'rib chiqilayotgan murojaati (murojaatlari) hamda uning barcha qarz beruvchilar bilan tuzilgan kredit (mikroqarz) shartnomalari, shuningdek qarz oluvchi kafil va/yoki birgalikda qarz oluvchi sifatida ishtirok etadigan kredit (mikroqarz) shartnomalari bo'yicha to'lovlarning o'rtacha oylik qiymati;

o'rtacha oylik daromadlar miqdori – qarz oluvchining mehnatga haq to'lash tarzidagi, shuningdek pensiya va boshqa daromadlarining o'rtacha oylik miqdori;

birgalikda qarz oluvchi – qarz oluvchi bilan kredit (mikroqarz) va uning foizlari bo'yicha oylik to'lovlarda qatnashuvchi, shuningdek kredit (mikroqarz) bo'yicha solidar javob beruvchi shaxs;

chet el banki – chet davlatning hududida ro'yxatga olingan, uning qonunchilikka muvofiq bank deb hisoblanadigan yuridik shaxs;

muddati o'tgan qarzdorlik – qarzdor tomonidan shartnomada ko'rsatilgan muddat va shartlarda bajarilmagan (lozim darajada bajarilmagan) mikromoliya tashkiloti oldidagi majburiyatlar;

qarzdor – shartnomaga muvofiq aktivlar bo'yicha mikromoliya tashkiloti oldida majburiyati mavjud bo'lgan jismoniy yoki yuridik shaxs;

aktivlar – kredit, mikrokredit, mikroqarz (bundan buyon matnda kredit deb yuritiladi), lizing, faktoring, yuridik shaxslarning ustav fondiga (ustav kapitaliga) va (yoki) qarz qimmatli qog'ozlariga qilingan investitsiyalar, olinishi lozim bo'lgan hisoblangan foizli va foizsiz, daromadlar, garovga olingan mulkka egalik huquqini qo'llagan holda undirib olingan mulklar, boshqa barcha talablar, balansdan tashqari moddalar (kafolat);

valyuta qimmatliklari – naqd chet el valyutasi, chet el valyutasidagi qimmatli qog'ozlar, chet el valyutasidagi to'lov hujjatlari va sof quyma oltin;

bankomat – bank plastik kartasi saqlovchisiga o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish rejimida naqd puldagi va bajarilgan boshqa operatsiyalar bo'yicha sliplarni olish, shuningdek bank plastik kartasi orqali asosiy va qo'shimcha operatsiyalarni amalga oshirish, jumladan mablag'larni hisobga kiritish va hisobdan chiqarish, bank plastik kartasining balansi va bankdagi hisobvaraqlar qoldig'i holati to'g'risida axborot olish va parollarni o'zgartirish imkonini beruvchi elektron-mexanik moslama;

avtorizatsiya – to'lov operatori tomonidan ko'zda tutilgan qoidalarga asosan telefon, elektron yoki aloqaning boshqa usullari yordamida bank kartasi bilan operatsiyalarni amalga oshirish uchun bank kartasi emitentining ruxsatini olish jarayoni;

antifrod-tizim – bank kartalari yordamida to'lovlarni amalga oshirishda firibgarlik operatsiyalarini oldini olishga qaratilgan jarayonlar yig'indisi;

bank kartasi – uni saqlovchisiga to'lov infratuzilmari orqali to'lovlarni amalga oshirish yoki naqd pul mablag'larini olish yoxud valyuta ayirboshlashni amalga

o'shish va bank kartasining emitenti tomonidan belgilangan boshqa operatsiyalarni bajarish imkonini beruvchi to'lov vositasi;

bank kartalari emissiyasi – bank kartalarini muomalaga chiqarish va foydalanishga taqdim etish bo'yicha faoliyat;

to'lov tizimi – to'lovlarni to'lov tizimining operatori, to'lov tizimi ishtirokchilari va (yoki) to'lov tashkilotlarining to'lov tizimi operatori tomonidan belgilangan to'lov tizimining tartib-taomillarini, infratuzilmasini va qoidalarini qo'llash vositasida xamkorlik qilish yo'li bilan amalga oshirishni ta'minlaydigan munosabatlar majmui;

to'lov tizimining operatori – O'zbekiston Respublikasi hududida to'lov tizimining ishlashini ta'minlash bo'yicha faoliyatini amalga oshiruvchi yuridik shaxs;

terminal – bank kartasining saqllovchisiga to'lov operatsiyalarini amalga oshirish imkoniyatini beruvchi va bajarilgan operatsiyalar bo'yicha (qog'oz yoki elektron shakldagi) sliplarni shakllantiruvchi moslama yoki dasturiy ta'minot;

emitent – bank kartasini emissiyasini amalga oshiruvchi, bank kartasining saqllovchilari va ekvayerlar tomonidan bank kartalaridan foydalanilgan holda hisob-kitoblarni amalga oshirish huquqlari bo'yicha o'z nomidan majburiyatni zimmasiga olgan bank;

ekvayring – bank kartalari orqali tovar (ish, xizmat va boshqalar) sotuvchilari bilan operatsiyalar bo'yicha hisob-kitoblarni amalga oshirish, shuningdek, bank kartasi saqllovchisiga bevosita kassa yoki bankomat orqali naqd pul berish;

bank kartasining saqllovchisi – emitent yoki bank kartalarini tarqatuvchi bank bilan mijoz o'rtasidagi shartnomaga asosan bank kartasidan foydalanuvchi mijoz yoki mijoz tomonidan vakolat berilgan shaxs;

virtual karta – elektron shakldagi bank kartasi bo'lib asosiy kartaga yoki hisobvaraqa bog'lanadi va to'lovlarni amalga oshirishda zarur bo'lgan bank kartasining majburiy rekvizitlariga ega bo'lgan to'lov vositasi;

karta hisobvarag'i – bank kartasi orqali pul mablag'larini tasarruf etish mumkin bo'lgan bank hisobvarag'i;

MCC-kod – terminal ajratilgan mijoz toifasi kodi bo'lib, savdo va xizmat ko'rsatish faoliyat turini 4 xonali raqam bilan tasniflaydi;

benefitsiar – pul mablag'larini oluvchi shaxs;

identifikatsiya vositasi – farmoyishni jo'natuvchining elektron raqamli imzosi yoki harflar, raqamlar yoki ramzlar uyg'unligidan iborat noyob identifikator yoxud to'lov xizmatlarini yetkazib beruvchi tomonidan to'lov xizmatlaridan foydalanuvchini identifikatsiyalash uchun belgilangan hamda u bilan kelishilgan boshqa identifikator (shaxsiy parol, bir martalik identifikatsiya kodi, biometrik identifikatsiyalash vositasi);

kliring – to'lov tizimi ishtirokchilarining pulga doir o'zaro talablari va majburiyatlarini yig'ish, taqqoslash hamda hisobga o'tkazish jarayoni;

masofaviy xizmat ko'rsatish tizimi – elektron xizmatlardan foydalanish uchun to'lov xizmatlaridan foydalanuvchi va ushbu xizmatlarni yetkazib beruvchi o'rtasidagi aloqani ta'minlaydigan telekommunikatsiya vositalari, raqamli va axborot texnologiyalari, dasturiy ta'minot va uskunalar majmui;

to'lov – pul majburiyatini naqd pul mablag'lari bilan bajarish yoxud pul mablag'larini to'lov vositalaridan foydalangan holda o'tkazish;

to'lov vositasi – to'lovni amalga oshirish uchun asos bo'ladigan yoki foydalaniladigan to'lov hujjati yoki elektron to'lov vositasi;

to'lovchi – to'lov kimning hisobidan amalga oshirilayotgan bo'lsa, o'sha shaxs;

to'lov xizmatlaridan foydalanuvchi – to'lov xizmatlarini yetkazib beruvchining to'lov xizmatlaridan foydalanadigan jismoniy va yuridik shaxs.

3. Kasbiy standartni ishlab chiqishga asos bo'lgan normativ-huquqiy hujjatlar:

O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi;

O'zbekiston Respublikasining 2003-yil 30-avgustdagi "Bank siri to'g'risida"gi 530-II-son qonuni;

O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 22-oktyabrdagi "Valyutani tartibga solish to'g'risida"gi O'RQ-573-son qonuni;

O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 1-noyabrdagi "To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida"gi O'RQ-578-son qonuni;

O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 5-noyabrdagi "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi O'RQ-580-son qonuni;

O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 11-noyabrdagi "O'zbekiston Respublikasining Markaziy banki to'g'risida"gi O'RQ-582-son qonuni;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 30-sentabrdagi "O'zbekiston Respublikasi milliy malaka tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PQ-345-sonli qarori;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 16-oktyabrdagi «Kasbiy ta'limda malakali kadrlar tayyorlash tizimini yanada takomillashtirish va xalqaro ta'lim dasturlarini joriy qilish chora-tadbirlari to'g'risida»gi PF-158-sonli farmoni;

Mashg'ulotlarning milliy klassifikatori (MMK-2025);

Mashg'ulotlarning xalqaro standart klassifikatori (MXSK-2008);

Yevropa ko'nikmalar, kompetensiyalar, malakalar va mashg'ulotlar klassifikatori (ESCO).

O'zbekiston Respublikasi Markaziy Bankining 2018 yil 29- iyundagi "Tijorat banklarida kassa ishini tashkil etish, naqd pul va boshqa qimmatliklarni inkassatsiya qilishga doir" 3028 raqamli shuningdek kassa tarmog'i bilan bog'liq boshqa normativ-huquqiy hujjatlar.

4. Foydalanilgan qisqartirishlar:

MMR – Milliy malaka ramkasi;
TMR – Tarmoq malaka ramkasi;
IFUT – O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiy faoliyat turlarining umumdavlat tasniflagichi;
MMK – Mashg‘ulotlarning milliy klassifikatori;
TTMM – tarmoq tarif-malaka ma’lumotnomasi.

II. Kasbiy standartning pasporti

1.	Kasbiy standartning nomi:	Call-markaz operatori (Bank ishi)	
2.	Kasbiy faoliyatning asosiy maqsadi:	Mijozlarga telefon, elektron yoki boshqa aloqa vositalari orqali maslahat va ma'lumot berish, korxona, mahsulot, xizmat so'rovlariga javob berish, telefon yoki elektron pochta kabi elektron vositalardan foydalangan holda moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish, xizmatlar ko'rsatish uchun qo'ng'iroqlarni yoki shikoyatlarni ko'rib chiqish bo'yicha mijozlardan kiruvchi qo'ng'iroqlar hamda aloqalarni qabul qilish, kompyuter tizimiga axborotni kiritish, kerak bo'lganda boshqa bo'limlarga vazifalarni yuborish, miqdorni aniqlash yoki zarur to'lovlarni amalga oshirish, mijozlarga xatlar, axborotnomalar va boshqa hujjatlarni yuborish, mijozlarga qo'shimcha mahsulotlar yoki xizmatlar bo'yicha maslahat berish	
3.	IFUT bo'yicha seksiya, bo'lim, guruh, sinf va kichik sinf:	O-Seksiya 82 Ma'muriy-boshqaruv, xo'jalik va boshqa yordamchi xizmat ko'rsatish sohasidagi faoliyat 82.2 Axborot-ma'lumotnoma xizmati faoliyati 82.20 Axborot-ma'lumotnoma xizmati faoliyati 82.20.0 Axborot-ma'lumotnoma xizmati faoliyati	
4.	Kasbiy standartning qisqacha mazmuni:	Mazkur Kasbiy standart investitsiyalar, bank va savdo tarmog'i sohalarida va iqtisodiy faoliyat turlari doirasida qo'llaniladi hamda ta'lim dasturlarini ishlab chiqishda, kasbiy malakalarni mustaqil baholashda, shuningdek, tashkilotlarda xodimlarni boshqarish sohasida keng ko'lamli vazifalarni hal qilishga tatbiq etiladi	
5.	Qamrab olingan kasblar ro'yxati va malaka darajasi:	Kasblar kodi va nomi:	TMR dagi malaka darajasi:
		42220003 — Call-markaz operatori (bank ishi)	3
		42220006 — Mijozlar bilan ishlash bo'yicha axborot xizmati xodimi	3
		42220005 — Mijozlar bilan hamkorlik bo'yicha axborot xizmati xodimi	3
		42220002 — Call-markaz nazoratchisi (bank ishi)	3
		42220004 — Call-markaz supervayzeri (bank ishi)	4

III. Kasbiy faoliyat turining funksional xaritasi

Kasblar		Mehnat funksiyalari		Mehnat vazifalari	
T/r	Kodi va nomi	Kodi	Nomi	Kodi	Nomi
1.	42220003 — Call-markaz operatori	A1.3	Kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlarga javob berish	A1.01.3	Bank mijozlari va aholi tomonidan telefon tarmoqlari orqali kelib tushayotgan qo'ng'iroqlar bilan ishlash
				A1.02.3	Bank mahsulotlariga qiziqish bildirgan bank mijozlari va aholiga chiquvchi qo'ng'iroqlarini amalga oshirish
2.	42220006 — Mijozlar bilan ishlash bo'yicha axborot xizmati xodimi	B1.3	Ijtimoiy tarmoqlar va bankning rasmiy veb-sayti orqali kelib tushayotgan matnli murojaatlar bilan ishlash	B1.01.3	Bank mijozlari va aholi tomonidan ijtimoiy tarmoqlar va bankning rasmiy veb-sayti orqali kelib tushayotgan matnli xabarlar bilan ishlash
				B1.02.3	Bank mahsulotlariga qiziqish bildirgan bank mijozlari va aholiga chiquvchi qo'ng'iroqlarini amalga oshirish
3.	42220005 — Mijozlar bilan hamkorlik bo'yicha axborot xizmati xodimi	D1.3	Aloqa standartlariga rioya qilish va yangi ish boshlagan operatorlar bilan ishlash	D1.01.3	Call-markaz operatorlari bank mijozlari va aholi bilan suhbat davomida aloqa standartlariga rioya qilish sifatini kuzatish
				D1.02.3	Yangi ish boshlagan operatorlar bilan ishlash
4.	42220002 — Call-markaz nazoratchisi	E1.3	Call-markaz operatorlari tomonidan bank mijozlari va aholi bilan muloqot jarayonida xizmat sifatini ta'minlash	E1.01.3	Koll-markaz operatorlari tomonidan olib borilgan kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlar, shuningdek yozma murojaatlarni tanlab tinglash va ko'rib chiqish, xizmat ko'rsatish qoidalariga rioya etilishini baholash, xizmat sifati ko'rsatkichlarini aniqlash hamda aniqlangan kamchiliklarni qayd etish
				E1.02.3	Monitoring natijalarini tahlil qilish, xizmat sifati bo'yicha xulosalar va qisqa hisobotlar tayyorlash, qayta takrorlanayotgan xatolarni aniqlash va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini barqaror oshirish
5.	42220004 — Call-markaz supervayzeri	F1.4	Sifat ko'rsatkichlarini nazorat qilish va muvofiqlashtirish	F1.01.3	Bo'lim sifat ko'rsatkichlarini oshirish bo'yicha ishlarni olib borish va ish jarayonlarini nazorat qilish
				F1.02.3	Bo'lim faoliyatini muvofiqlashtirish

IV. Kasblar xaritasi va mehnat funksiyalari tavsifi

Kasbning nomi:	Call-markaz operatori
Mashg'ulot nomining kodi:	42220
TMR bo'yicha malaka darajasi:	3
Malakani baholashga qo'yiladigan talabalar	Malakani baholash tavsiya etilmaydi
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	Call-markazda yoki mijozlarga xizmat ko'rsatishda ish tajribasiga ega bo'lish tavsiya etiladi (majburiy talab emas)
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar	1. Mehnat qilish huquqi, yoshi, jinsi va sog'liq holati: - Mehnat kodeksi talablariga asosan mehnat huquqiga ega bo'lishi; - minimal ishga qabul qilish yoshi 18 yoshdan; - jins talablariga cheklovlar mavjud emas; - telefon va kompyuter bilan ishlashga sog'ligi holati to'g'ri kelishi zarur. 2. Kasbda faoliyat yuritish uchun shaxsiy sifatlar va umumiy kompetensiyalar: - <u>javobgarlik</u>: vazifalarni vijdonan bajarish va belgilangan muddatlarga rioya qilish; mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatiga ongli munosabat; ko'rsatmalar, qoidalar va xizmat ko'rsatish standartlariga qat'iy rioya qilish. - <u>intizom</u>: aniqlik va ish jadvaliga rioya qilish; mehnatsevarlik va ichki qoidalarga rioya qilishga tayyorlik; so'rovlar uchun ishlov berish vaqti standartlariga qat'iy rioya qilish. - <u>jamoada ishlash qobiliyati</u>: hamkasblar bilan muloqot qilish va umumiy maqsadlarni qo'llab-quvvatlashga tayyorlik; ish masalalarini konstruktiv hal qilish va hamkasblarini qo'llab-quvvatlash; o'zaro yordam va professional muloqot muhitida ishlash. - <u>mijozlarga e'tibor qobiliyati</u>: mijozning ehtiyojlarini hisobga olish va muammoni hal qilishda yordam berish istagi; muloqotda hurmat qilish; har bir muloqotda ijobiy mijozlar tajribasini yaratishga intilish. - <u>muloqot qobiliyatlari</u>: savodli og'zaki nutq, ma'lumotni aniq va tizimli uzatish; faol tinglash va so'rovning mohiyatini to'g'ri

	tushuntirish; murakkab ma'lumotlarni sodda va tushunarli yetkazish. - <u>stressga chidamlilik:</u> yuqori stress ostida xotirjamlikni saqlash; norozi yoki ziddiyatli mijozlar bilan ishlashda hissiy barqarorlik; vazifalarni bajarishda tezda tiklanish. - <u>aniqlik:</u> katta hajmdagi ma'lumotlar bilan xatosiz ishlash; CRM va boshqa tizimlarda ma'lumotlarni aniq qayd etish; arizalar, shakllar va so'rovlarni to'ldirishda tafsilotlarga e'tibor berish. - <u>o'z-o'zini boshqarish:</u> ishni rejalashtirish va ish vaqtidan unumli foydalanish; bir vaqtda ko'p vazifani bajarish; ustuvorliklarga rioya qilish va belgilangan vazifalarni aniq bajarish. - <u>o'rganuvchanlik:</u> mahsulotlar, xizmatlar va ichki tizimlarni o'zlashtirishga tayyorlik; yangi ma'lumotlarni tezda o'rganish (jarayonlar, yangilanishlar); fikr-mulohazalarni qabul qilish va malakasini oshirishga tayyorlik. - <u>moslashuvchanlik:</u> o'zgaruvchan jarayonlar, ssenariylar va texnologiyalarga tezda moslashish; dinamik muhitda qulay ishlash; turli xizmat kanallari (qo'ng'iroqlar, chatlar, elektron pochta) o'zgarishiga osonlik bilan moslashish. - <u>axloq va to'g'rilik:</u> professional muloqot va korporativ etiket qoidalariga rioya qilish; shaxsiy va maxfiy ma'lumotlar bilan to'g'ri ishlash; har qanday vaziyatda neytral bo'lish va hurmatni saqlash. - <u>qat'iyatlilik va natijaga yo'naltirilganlik:</u> yuqori sifatli xizmat ko'rsatishga intilish; mijozning muammosiga yechim topishda qat'iyatlilik; so'rovlarni qayta ishlash tezligi va sifati bo'yicha maqsadlarga erishish. - <u>go'shimcha talablar (ishning o'ziga xos xususiyatlariga qarab):</u> chet tillarini bilish (xalqaro qo'ng'iroq markazlarida ishlash yoki ma'lum tillardagi qo'ng'iroqlarni
--	---

	boshqarish uchun talab bo'lishi mumkin); smenalarda, shu jumladan dam olish va bayram kunlarida, tungi smenalarda ishlashga tayyorlik.	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	1) Boshlang'ich professional ta'lim 2) O'rta maxsus ta'lim 3) Umumiy o'rta ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	Norasmiy va informal ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:	Mavjud emas	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	Mavjud emas	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	3	42220006 — Mijozlar bilan ishlash bo'yicha axborot xizmati xodimi
	3	42220005 — Mijozlar bilan hamkorlik bo'yicha axborot xizmati xodimi
	3	42220002 — Call-markaz nazoratchisi
	4	42220004 — Call-markaz supervayzeri
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
A1.3-Kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlarga javob berish	A1.01.3-Bank mijozlari va aholi tomonidan telefon tarmoqlari orqali kelib tushayotgan qo'ng'iroqlar bilan ishlash	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. Kiruvchi qo'ng'iroqlarni avtomatlashtirilgan tizim orqali qabul qilish
		2. Mijozlarni belgilangan tartibda aniqlash va identifikatsiya qilish
		3. Qo'ng'iroq mavzusini aniqlash va tasniflash
		4. Mijoz murojaatini diqqat bilan tinglash va yozib olish
		5. Belgilangan standartlarga va reglamentlarga muvofiq mijozga og'zaki javob berish
		6. Bank mahsulotlari va xizmatlari bo'yicha axborot taqdim etish
		7. Vakolati doirasida mijoz so'rovini hal etish yoki tegishli bo'linmaga yo'naltirish
		8. Murojaatni axborot tizimida ro'yxatga olish
		9. Qo'ng'iroq natijasini tizimda qayd etish
		10. Qo'ng'iroqni belgilangan standartlarga va reglamentlarga muvofiq yakunlash
		Ko'nikmalar:
		Telefon orqali aniq va ravon muloqot olib borish
		Mijozni tinglash va murojaat mohiyatini tez aniqlash
		Stress holatlarda o'zini nazorat qilish

		va professional muomala yuritish Belgilangan standartlar va reglamentlar asosida ishlash Axborot tizimlari va koll-markaz dasturlaridan foydalanish Ma'lumotlarni tez va aniq kiritish Bir vaqtning o'zida muloqot olib borish va ma'lumotlarni qayd etish Mijozga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish madaniyati Xizmat ko'rsatish madaniyati va maxfiylik talablariga rioya qilish Bilimlar: Bank mahsulotlari va xizmatlarining asosiy turlari Mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlari Mijozlarni identifikatsiya qilish va autentifikatsiya qilish tartibi Telefon orqali muloqot olib borish qoidalarini Bank axborot tizimlari va koll-markaz platformalari Murojaatlarni ro'yxatga olish va tasniflash tartibi Bank sirini saqlash va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish qoidalarini Nizoli holatlar bilan ishlash qoidalarini Mijozlarga xizmat ko'rsatish sifat ko'rsatkichlari Ichki me'yoriy hujjatlar, standartlar va reglamentlar talablari
	A1.02.3-Bank mahsulotlariga qiziqish bildirgan bank mijozlari va aholiga chiquvchi qo'ng'iroqlarini amalga oshirish	Mehnat harakatlari: 1. Chiquvchi qo'ng'iroqlar ro'yxatini axborot tizimida ro'yxatda qayd etish 2. Qo'ng'iroq qilishdan oldin mijoz ma'lumotlarini tekshirish 3. Mijoz bilan aloqa o'rnatish va muloqotni belgilangan standartlar va reglamentlar asosida olib borish 4. Bank mahsuloti yoki xizmati bo'yicha qisqacha va aniq ma'lumot berish 5. Mijozning qiziqish darajasini aniqlash va ehtiyojini belgilash 6. Mijoz savollariga vakolati doirasida javob berish 7. Mijoz roziligiga qarab keyingi harakatlarni amalga oshirish 8. Qo'ng'iroq natijasini axborot tizimida qayd etish 9. Mijozga xizmat ko'rsatish standartlariga rioya qilgan holda qo'ng'iroqni yakunlash 10. Belgilangan kunlik chiquvchi qo'ng'iroqlar rejasini bajarish

		Ko'nikmalar:
		Chiquvchi qo'ng'iroqlar orqali ishonchlik muloqot o'rnatish
		Bank mahsulotlarini qisqa va tushunarli taqdim etish
		Mijoz ehtiyojini aniqlash va savol berish
		E'tirozlar bilan to'g'ri ishlash
		Standartlar va reglamentlar asosida muloqotni boshqarish
		Ishontirish va qiziqish uyg'otish
		Vaqtini samarali boshqarish va qo'ng'iroqlar rejasini bajarish
		Axborot tizimlarida ishlash natijalarini tez qayd etish
		Mijozga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish
		Xizmat ko'rsatish standartlari va axloqiy qoidalarga rioya qilish
		Bilimlar:
		Bank mahsulotlari va xizmatlarining to'liq tavsifi va asosiy shartlari
		Mahsulotlar bo'yicha tariflar, foiz stavkalari va aksiya shartlari
		Chiquvchi qo'ng'iroqlar uchun tasdiqlangan standartlar talablari
		Mijozlarni ehtiyojlarini aniqlash usullari
		E'tirozlar bilan ishlash asoslari
		Mijozni identifikatsiya qilish tartibi
		Koll-markaz va SRM axborot tizimlari
		Chiquvchi qo'ng'iroqlar bo'yicha hisobot yuritish tartibi
		Xizmat ko'rsatish standartlari talablari
		Bank sirini saqlash va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish qoidalari
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Mijozlar bilan bo'lgan suhbat jarayonida belgilangan xizmat reglamentlariga, xizmat madaniyatiga, korxona siyosatiga qat'iy rioya qilgan holda korxona obro'sini saqlashda o'z harakatlari va ish jarayoni natijalari uchun shaxsiy javobgarlik
		2. Maxfiy ma'lumotlarni oshkor etmaslik uchun, ma'lumotlarning aniqligi va sir saqlanishi uchun, mijozga berilgan axborotning to'g'riligi va aniqligi uchun shaxsiy javobgarlik
		3. Ish jarayonida mustaqil ravishda axborot yig'ish va tahlil qilish uchun shaxsiy javobgarlik

		4. Rahbar nazorati ostida ishlaydi, muammolarni hal qilishda zaruratdan kelib chiqib mustaqil qaror qabul qiladi
		5. Murakkab vaziyatlarda rahbar yoki tajribali mutaxassis bilan maslahatlashib qaror qabul qiladi
Texnik va/yoki texnologik talab		Call-markaz operatorining kasbiy faoliyatini olib borish uchun qoʻyiladigan texnik talablar: sanitariya meʼyorlari va mehnatni muhofaza qilish talablariga muvofiq keladigan, zamonaviy kompyuter texnikasi, dasturiy taʼminot va aloqa vositalari bilan toʻliq jihozlangan operatorning individual ish joyi bilan taʼminlash. Call-markaz operatorining kasbiy faoliyatini olib borish uchun qoʻyiladigan texnologik talablar: - xizmat koʻrsatishning barqaror sifatini, harakatlar bir xilligini va ichki qoidalarga toʻliq rioya qilinishini taʼminlash; - mijozlarga maslahat berish va qoʻllab-quvvatlashda tasdiqlangan texnologik jarayonlar doirasida yagona yondashuvni taʼminlaydigan faoliyatni amalga oshirish; - ichki qoidalar, CRM va axborot tizimlari asosida barcha qarorlarni qabul qilish; - murojaatlarga oʻz vaqtida javob berish, tahlil qilish, standartlar boʻyicha yechimlarni tanlash, aniq maʼlumotlarni taqdim etish; - barcha maʼlumotlarni texnologik talablarga muvofiq CRM tizimiga real vaqt rejimida kiritish; - sifatni nazorat qilish mexanizmlaridan foydalanish, axborot xavfsizligi qoidalariga qatʼiy rioya qilish.

Kasbning nomi:	Mijozlar bilan ishlash bo'yicha axborot xizmati xodimi
Mashg'ulot nomining kodi:	42220
TMR bo'yicha malaka darajasi:	3
Malakani baholashga qo'yiladigan talabalar	Malakani baholash tavsiya etilmaydi
Ish staji (amaliy tajriba)ga qo'yilgan talablar:	Call-markazda yoki mijozlarga xizmat ko'rsatishda ish tajribasiga ega bo'lish tavsiya etiladi (majburiy talab emas)
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar	1. Mehnat qilish huquqi, yoshi, jinsi va sog'liq holati: - Mehnat kodeksi talablariga asosan mehnat huquqiga ega bo'lishi; - minimal ishga qabul qilish yoshi 18 yoshdan; - jins talablariga cheklovlar mavjud emas; - telefon va kompyuter bilan ishlashga sog'ligi holati to'g'ri kelishi zarur. 2. Kasbda faoliyat yuritish uchun shaxsiy sifatlar va umumiy kompetensiyalar: - <u>javobgarlik</u>: mijozlar bilan muloqot sifati va natijasi uchun shaxsiy mas'uliyat; kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlar xamda elektron murojaatlarni o'z vaqtida va sifatli ko'rib chiqish; axborot tizimlarida ma'lumotlarni to'g'ri va aniq yuritish; mijoz ma'lumotlari va bank sirini muhofaza qilish; murojaatlarni tegishli bo'linmalarga to'g'ri yo'naltirish va natijalarni nazorat qilish. - <u>intizom</u>: belgilangan ish rejimi va vazifalarni qat'iy bajarish; reglamentlar va xizmat ko'rsatish standartlariga rioya qilish; vaqtni samarali boshqarish va vazifalarni o'z vaqtida bajarish; ish jarayonida ichki qoidalar va me'yorlarga rioya qilish. - <u>jamoada ishlash qobiliyati</u>: jamoa bilan samarali hamkorlik va kommunikatsiya; ish vazifalarini muvofiqlashtirish va hamkorlikda muammolarni hal qilish; tashkiliy va jamoaviy maqsadlarga qaratilgan ishlash qobiliyati. - <u>mijozlarga e'tibor qobiliyati</u>: mijoz ehtiyojlari va shikoyatlarini diqqat bilan tinglash; mijozning qiziqishini aniqlash va tegishli tavsiya berish;

	mijoz qoniqishi va xizmat sifati uchun mas'uliyat. - <u>muloqot qobiliyatlari:</u> telefon va elektron kanallar orqali aniq, ravon va professional muloqot olib borish; nizoli vaziyatlarda odobli va samarali muloqotni ta'minlash; standartlar va ichki reglamentlarga muvofiq muloqot qilish. - <u>stressga chidamlilik:</u> nizoli va murakkab vaziyatlarda xulq-atvorni nazorat qilish; mijozlar talab va shikoyatlariga barqaror munosabatda bo'lish; tez va samarali qaror qabul qilish qobiliyati. - <u>aniqlik:</u> ma'lumotlarni axborot tizimida to'g'ri va aniq qayd etish; mijozlarga taqdim etiladigan ma'lumotning to'liq va xolis bo'lishi; barcha reglament va standartlarga qat'iy rioya qilish. - <u>o'z-o'zini boshqarish:</u> vaqt va vazifalarni samarali boshqarish; stress va bosim ostida barqarorlikni saqlash; mustaqil qarorlar qabul qilish va mas'uliyatni o'z zimmasiga olish. - <u>o'rganuvchanlik:</u> yangi ma'lumotlar, mahsulotlar va texnologiyalarni tez o'zlashtirish; ish jarayonida yangiliklarga va o'zgarishlarga moslashish qobiliyati; mijozlarga xizmat ko'rsatish usullari va standartlarini doimiy rivojlantirish. - <u>moslashuvchanlik:</u> jamoat, boshqaruv va mijoz talablariga muvofiq tez moslashish; ish jarayonida turli vaziyatlar va holatlarga muvofiq qaror qabul qilish. - <u>axloq va to'g'rilik:</u> professional etika va bank qoidalariga qat'iy rioya qilish; mijoz va hamkorlarga adolatli va xolis munosabatda bo'lish; har qanday qarorda to'g'ri va shaffof bo'lish. - <u>qat'iyatlilik va natijaga yo'naltirilganlik:</u> belgilangan maqsadlarga yetish uchun mas'uliyat bilan harakat qilish; muammolarni hal qilishda va vazifalarni bajarishda qat'iyat ko'rsatish;
--	--

	samarali va natijaga qaratilgan ish jarayonini ta'minlash. - <u>qo'shimcha talablar (ishning o'ziga xos xususiyatlariga qarab):</u> chet tillarini bilish (xalqaro qo'ng'iroq markazlarida ishlash yoki ma'lum tillardagi qo'ng'iroqlarni boshqarish uchun talab bo'lishi mumkin); smenalarda, shu jumladan dam olish va bayram kunlarida, tungi smenalarda ishlashga tayyorlik.	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	1) Boshlang'ich professional ta'lim 2) O'rta maxsus ta'lim 3) Umumiy o'rta ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	Norasmiy va informal ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:	Mavjud emas	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	Mijozlar bilan ishlash bo'yicha axborot xizmati birinchi toifali xodimi, Birinchi toifali Call-markaz operatori	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	3	42220003 — Call-markaz operatori
	3	42220005 — Mijozlar bilan hamkorlik bo'yicha axborot xizmati xodimi
	3	42220002 — Call-markaz nazoratchisi
	4	42220004 — Call-markaz supervayzeri
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
B1.3-Ijtimoiy tarmoqlar va bankning rasmiy veb-sayti orqali kelib tushayotgan matnli murojaatlar bilan ishlash	B1.01.3-Bank mijozlari va aholi tomonidan ijtimoiy tarmoqlar va bankning rasmiy veb-sayti orqali kelib tushayotgan matnli xabarlar bilan ishlash	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. Ijtimoiy tarmoqlar va veb-saytlar orqali kelib tushayotgan murojaatlarni har kuni monitoring qilish
		2. Murojaatlarning mazmunini aniqlash va ularni to'g'ri tasniflash
		3. Murojaatlar bilan ishlash uchun axborot tizimiga ma'lumotlarni to'g'ri va aniq kiritish
		4. Murojaatlarning turiga qarab, ularning vakolat doirasida hal qilish yoki tegishli bo'linmalarga yo'naltirish
		5. Mijozlarga tegishli va aniq javoblarni matnli tarzda taqdim etish
		6. Murojaatlarni tez va sifatli hal qilish
		7. Axborot tizimidagi murojaat natijalarini qayd etish va hisobot yuritish

		8. Mijozlar bilan muloqotda bankning ichki standartlari va me'yorlariga qat'iy rioya qilish
		9. Murojaatlar statistikasini yaratish va hisobot berish uchun zarur ma'lumotlarni tayyorlash
		10. Ijtimoiy tarmoqlar va veb-sayt orqali tushayotgan murojaatlardagi ko'p uchraydigan muammolarni aniqlash va takliflar kiritish
		Ko'nikmalar:
		Matnli xabarlar orqali aniq, tushunarli va rasmiy uslubda javob berish
		Mijoz murojaatlarini to'g'ri shaklda bayon qilish
		Mijoz xabarining mazmunini tez va to'g'ri anglash
		Murojaat turini (savol, shikoyat, taklif, ma'lumot so'rovi) aniqlash
		SRM va murojaatlarni boshqarish tizimlarida ishlash
		Murojaatlar natijalarini tizimda aniq va o'z vaqtida qayd etish
		Ijtimoiy tarmoq platformalarida rasmiy kommunikatsiya olib borish
		Ommaviy va shaxsiy xabarlar bilan ishlashda farqni to'g'ri belgilash
		Javoblarni tasdiqlangan shablon va reglamentlar asosida tayyorlash
		Bank etikasi va xizmat ko'rsatish standartlariga amal qilish
		Mijoz ehtiyojini hisobga olgan holda javob tayyorlash
		Mijoz qoniqishiga qaratilgan yozma muloqotni ta'minlash
		Bir vaqtda bir nechta matnli murojaatlar bilan samarali ishlash
		Belgilangan javob berish muddatlariga rioya qilish
		Norozilik va shikoyatlarga nisbatan to'g'ri, xolis va odobli javob berish
		Nizoni keskinlashtirmasdan hal qilishga qaratilgan matn tayyorlash
		Shaxsiy ma'lumotlar va bank sirini saqlagan holda javob berish
		Ommaviy platformalarda axborot tarqatish qoidalariga rioya qilish
		Bilimlar:
		Bank xizmatlari, mahsulotlari va ularning shartlari
		Tariflar, aksiyalar va amaldagi bank takliflari
		Bankda belgilangan xizmat ko'rsatish qoidalari
		Mijoz murojaatlariga javob berish muddatlari va tartibi

		Ijtimoiy tarmoq platformalarining ishlash tamoyillari
		Onlayn muloqot etikasi va rasmiy yozma aloqa qoidalari
		Savol, shikoyat, taklif va ma'lumot so'rovlarini farqlash
		Murojaatlarni ichki tizimda to'g'ri yo'naltirish qoidalari
		SRM va murojaatlarni boshqarish axborot tizimlari
		Ma'lumotlarni kiritish, yangilash va hisobot shakllari
		Shikoyat va noroziliklarni ko'rib chiqish tartibi
		Mijoz bilan nizoni yumshatish usullari
		Shaxsiy ma'lumotlar bilan ishlash qoidalari
		Bank sirini saqlash va axborot xavfsizligi talablari
		Bank faoliyatini tartibga soluvchi qonun hujjatlari
		Mijoz murojaatlarini ko'rib chiqishga oid me'yoriy talablari
		Murojaatlar statistikasini yuritish qoidalari
		Ko'p takrorlanuvchi savol va muammolarni aniqlash usullari
	B1.02.3-Bank mahsulotlariga qiziqish bildirgan bank mijozlari va aholiga chiquvchi qo'ng'iroqlarini amalga oshirish	Mehnat harakatlari:
		1. Chiquvchi qo'ng'iroqlar uchun shakllantirilgan mijozlar ro'yxatini qabul qilish va tekshirish
		2. Mijozlar bilan bog'lanishdan oldin bank mahsulotlari bo'yicha ma'lumotlarni tayyorlash
		3. Tasdiqlangan ssenariy (skript) asosida chiquvchi qo'ng'iroqlarni amalga oshirish
		4. Qo'ng'iroq jarayonida bank mahsulotlari va xizmatlari bo'yicha to'liq va aniq axborot berish
		5. Mijozning qiziqishi va ehtiyojlarini aniqlash uchun savollar berish
		6. Mijozga mos bank mahsulotini taklif qilish va tushuntirish
		7. Qo'ng'iroq davomida mijoz e'tirozlari va savollari bilan ishlash
		8. Qo'ng'iroq natijalarini axborot tizimida to'liq va aniq qayd etish
		9. Mijoz roziligi asosida qo'shimcha harakatlarni (ariza rasmiylashtirish, qayta qo'ng'iroq belgilash) tashkil etish
		10. Chiquvchi qo'ng'iroqlar bo'yicha belgilangan samaradorlik ko'rsatkichlariga rioya qilish
		11. Mijoz bilan muloqotda bank etikasi, xizmat ko'rsatish standartlari va maxfiylik talablariga amal qilish

		12. Chiquvchi qo'ng'iroqlar natijalari bo'yicha hisobot ma'lumotlarini tayyorlash
		Ko'nikmalar:
		Mijoz bilan ishonchli va odobli muloqot o'rnatish
		Ovoz intonatsiyasi va nutq tezligini nazorat qilish
		Chiquvchi qo'ng'iroqlar uchun tasdiqlangan standartlarga rioya qilish
		Suhbatni mijoz vaziyatiga moslashtirish
		Bank mahsulotlarini aniq va tushunarli tarzda tushuntirish
		Mahsulot afzalliklarini mijoz ehtiyojlariga mos holda bayon qilish
		Ochiq va yopiq savollar orqali mijoz talabini belgilash
		Mijoz qiziqish darajasini to'g'ri baholash
		Mijoz e'tirozlarini tinglash va asosli javob berish
		Mijozni bank mahsulotiga qiziqtirish
		Qo'ng'iroq natijasini ijobiy yakunlash
		Qo'ng'iroq natijalarini SRM tizimida qayd etish
		Mijoz ma'lumotlarini to'g'ri kiritish
		Qo'ng'iroqlar soni va sifati o'rtasida muvozanatni saqlash
		Belgilangan qo'ng'iroq rejasiga rioya qilish
		Rad etishlar va salbiy e'tirozlarga sabr bilan munosabatda bo'lish
		Hissiyotlarni nazorat qilish
		Bank standartlari va maxfiylik talablariga amal qilish
		Bilimlar:
		Kredit, depozit, karta, raqamli xizmatlar va boshqa bank mahsulotlarining turlari
		Mahsulotlar shartlari, foiz stavkalari, komissiyalar va amal qilish tartiblari
		Chiquvchi qo'ng'iroqlar orqali xizmat ko'rsatish qoidalari
		Mijoz bilan muloqot etikasi va professional munosabat me'yorlari
		Sotuv bosqichlari va qo'ng'iroq orqali sotuv usullari
		Mijoz ehtiyojlarini aniqlash va taklifni moslashtirish tamoyillari
		E'tirozlarga javob berish usullari
		SRM va chiquvchi qo'ng'iroqlar tizimlari
		Mijoz ma'lumotlarini kiritish va saqlash tartibi
		Shaxsiy ma'lumotlar bilan ishlash qoidalari
		Bank sirini saqlash talablari
		Bank faoliyatini tartibga soluvchi qonun hujjatlari
		Masofaviy sotuv va reklamaga oid talablar
		Qo'ng'iroq natijalarini hujjatlashtirish tartibi
		Ariza qabul qilish yoki keyingi harakatlarni belgilash

		qoidalar
		Chiquvchi qo'ng'iroqlar samaradorligini baholash ko'rsatkichlari
		Qo'ng'iroq natijalari bo'yicha hisobot tayyorlash asoslari
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Mijozlar bilan bo'lgan suhbat jarayonida belgilangan xizmat reglamentlariga, xizmat madaniyatiga, korxona siyosatiga qat'iy rioya qilgan holda korxona obro'sini saqlashda o'z harakatlari va ish jarayoni natijalari uchun shaxsiy javobgarlik
		2. Maxfiy ma'lumotlarni oshkor etmaslik uchun, ma'lumotlarning aniqligi va sir saqlanishi uchun, mijozga berilgan axborotning to'g'riligi va aniqligi uchun shaxsiy javobgarlik
		3. Ish jarayonida mustaqil ravishda axborot yig'ish va tahlil qilish uchun shaxsiy javobgarlik
		4. Rahbar nazorati ostida ishlaydi, muammolarni hal qilishda zaruratdan kelib chiqib mustaqil qaror qabul qiladi
		5. Murakkab vaziyatlarda rahbar yoki tajribali mutaxassis bilan maslahatlashib qaror qabul qiladi
	Texnik va/yoki texnologik talab	
	Mijozlar bilan ishlash bo'yicha axborot xizmati xodimining kasbiy faoliyatini olib borish uchun qo'yiladigan texnik talablar: ish joyi zamonaviy texnik vositalar bilan to'liq ta'minlangan bo'lishi, barqaror internetga ulangan kompyuter, sifatli garnitura va IP telefoniya tizimi mavjud bo'lishi, shuningdek SRM, murojaatlarni va qo'ng'iroqlarni boshqarish dasturlari, ijtimoiy tarmoqlar hamda veb-saytdan kelib tushadigan murojaatlarni integratsiya qiluvchi platformalardan foydalanish imkoniyati yaratilgan bo'lishi lozim. Axborot xavfsizligi va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish talablari ta'minlanishi, texnik qo'llab-quvvatlash xizmati doimiy ishlashi, avtomatlashtirish, hisobot va tahlil vositalari, qo'ng'iroqlarni yozib olish hamda o'qitish va rivojlanishni qo'llab-quvvatlovchi raqamli yechimlar joriy etilgan bo'lishi talab etiladi. Mijozlar bilan ishlash bo'yicha axborot xizmati xodimining kasbiy faoliyatini olib borish uchun qo'yiladigan texnologik talablar: mijoz murojaatlarini qabul qilish, qayta ishlash va nazorat qilish jarayonlari to'liq raqamlashtirilgan bo'lishi, kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlar, ijtimoiy tarmoqlar, veb-	

	sayt va boshqa kanallar yagona integratsiyalashgan platforma orqali boshqarilishi, SRM va murojaatlarni boshqarish tizimlari joriy etilgan bo'lishi lozim. Ish jarayonlarida avtomatik taqsimlash, standart skriptlar va shablonlardan foydalanish, murojaatlarni tasniflash va ustuvorlik darajasini belgilash imkoniyatlari mavjud bo'lishi, xodim faoliyatini monitoring qilish, qo'ng'iroqlar va yozma murojaatlarni yozib olish hamda tahlil qilish mexanizmlari ishlashi, shuningdek axborot xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlarni muhofaza qilish va tizimlarni muntazam yangilab borishni ta'minlovchi texnologik yechimlar qo'llanilishi talab etiladi.
--	--

Kasbning nomi:	Mijozlar bilan hamkorlik bo'yicha axborot xizmati xodimi
Mashg'ulot nomining kodi:	42220
TMR bo'yicha malaka darajasi:	3
Malakani baholashga qo'yiladigan talabalar	Malakani baholash tavsiya etilmaydi
Ish staji (amaliy tajriba)ga qo'yilgan talablar:	Call-markazda yoki mijozlarga xizmat ko'rsatishda ish tajribasiga ega bo'lish tavsiya etiladi (majburiy talab emas)
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar	1. Mehnat qilish huquqi, yoshi, jinsi va sog'liq holati: - Mehnat kodeksi talablariga asosan mehnat huquqiga ega bo'lishi; - minimal ishga qabul qilish yoshi 18 yoshdan; - jins talablariga cheklovlar mavjud emas; - telefon va kompyuter bilan ishlashga sog'ligi holati to'g'ri kelishi zarur. 2. Kasbda faoliyat yuritish uchun shaxsiy sifatlar va umumiy kompetensiyalar: - <u>javobgarlik</u>: mijoz murojaatlarini o'z vaqtida va sifatli ko'rib chiqish uchun shaxsiy javobgarlik; taqdim etilgan ma'lumotlarning aniqligi va ishonchliligi uchun shaxsiy javobgarlik; bank ichki reglamentlari va xizmat ko'rsatish standartlariga rioya etish; mijoz ma'lumotlari maxfiyligini ta'minlash uchun javobgarlik. - <u>intizom</u>: ish vaqti, xizmat vazifalari va belgilangan tartib-qoidalarga qat'iy rioya qilish; ichki nazorat talablariga muvofiq ish olib borish; topshiriqlarni o'z vaqtida va to'liq bajarish. - <u>jamoda ishlash qobiliyati</u>: jamoa a'zolari bilan samarali hamkorlik qilish; boshqa bo'linmalar bilan o'zaro axborot almashinuvini ta'minlash; jamoaviy qarorlarni qo'llab-quvvatlash va umumiy natijaga hissa qo'shish. - <u>mijozlarga e'tibor qobiliyati</u>: har-bir mijozga hurmat va diqqat bilan munosabatda bo'lish; mijoz ehtiyoj va muammolarini diqqat bilan tinglash. - <u>muloqot qobiliyatlari</u>: og'zaki va yozma muloqotda aniq, ravon va tushunarli fikr bildirish; turli toifadagi mijozlar bilan samarali aloqa o'rnatish; rasmiy va ishbilarmonlik uslubiga rioya qilish.

	- <u>stressga chidamlilik</u>: yuqori ish yuklamasi va nizoli vaziyatlarda xotirjamlikni saqlash; salbiy munosabatlarga professional yondashish; emotsiyalarni nazorat qilish qobiliyati. - <u>aniqlik</u>: ma'lumotlar bilan ishlashda xatolarga yo'l qo'ymaslik; murojaatlar va hujjatlarni to'g'ri rasmiylashtirish; detallarga e'tiborli bo'lish. - <u>o'z-o'zini boshqarish</u>: ish jarayonini mustaqil rejalashtirish; vaqtni samarali boshqarish; mas'uliyatni xis qilgan holda qaror qabul qilish. - <u>o'rganuvchanlik</u>: yangi bank mahsulotlari va texnologiyalarni tez o'zlashtirish; ichki o'quvlar va treninglarda faol ishtirok etish; doimiy kasbiy rivojlanishga intilish. - <u>moslashuvchanlik</u>: ish jarayonidagi o'zgarishlarga tez moslashish; yangi vazifalar va talablarni qabul qilish; turli ish formatlarida samarali ishlash. - <u>axloq va to'g'rilik</u>: kasbiy etika va odob-axloq qoidalariga rioya qilish; halollik, xolislik va adolat tamoyillariga amal qilish; bank obro'sini saqlashga hissa qo'shish. - <u>qat'iyatlilik va natijaga yo'naltirilganlik</u>: qiyin vaziyatlarda vazifani oxirigacha bajarish; belgilangan maqsad va samaradorlik ko'rsatkichlariga erishishga intilish; mijozlar bilan ishlash sifatini doimiy yaxshilashga yo'naltirilgan faoliyat yuritish. - <u>qo'shimcha talablar (ishning o'ziga xos xususiyatlariga qarab)</u>: chet tillarini bilish (xalqaro qo'ng'iroq markazlarida ishlash yoki ma'lum tillardagi qo'ng'iroqlarni boshqarish uchun talab bo'lishi mumkin); smenalarda, shu jumladan dam olish va bayram kunlarida, tungi smenalarda ishlashga tayyorlik.	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	1) Boshlang'ich professional ta'lim 2) O'rta maxsus ta'lim 3) Umumiy o'rta ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	Norasmiy va informal ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:	Mavjud emas	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	Mijozlar bilan hamkorlik bo'yicha axborot xizmati yetakchi xodimi, Call-markaz yetakchi operatori	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha	Kasbning nomi:

		malaka darajasi:	
		3	42220003 — Call-markaz operatori
		3	42220006 — Mijozlar bilan ishlash bo'yicha axborot xizmati xodimi
		3	42220002 — Call-markaz nazoratchisi
		4	42220004 — Call-markaz supervayzeri
Mehnat funksiyalarining tavsifi			
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari		
D1.3-Aloqa standartlariga rioya qilish va yangi ish boshlagan operatorlar bilan ishlash	D1.01.3-Call-markaz operatorlari bank mijozlari va aholi bilan suhbat davomida aloqa standartlariga rioya qilish sifatini kuzatish	O'qitish natijalari	
		Mehnat harakatlari:	
		1. Call-markaz operatorlarining kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlarini muntazam tinglash va tahlil qilish	
		2. Suhbatlar davomida tasdiqlangan aloqa standartlari va reglamentlariga rioya etilishini tekshirish	
		3. Operatorlarning nutq madaniyati, intonatsiyasi va muloqot uslubini baholash	
		4. Mijozga axborot berishning aniqligi va to'liqligini nazorat qilish	
		5. Mijoz murojaatlariga munosabat va muammolarni hal etish sifatini baholash	
		6. Aniqlangan kamchiliklar va xatolarni qayd etish va tizimlashtirish	
		7. Baholash natijalari bo'yicha operatorlarga konstruktiv fikr-mulohaza berish	
		8. Suhbat sifatiga ta'sir etuvchi omillarni tahlil qilish va takliflar ishlab chiqish	
		9. Nazorat natijalarini belgilangan shaklda hisobot sifatida rasmiylashtirish	
		10. Aloqa standartlarini takomillashtirish bo'yicha takliflar kiritish	
		11. Operatorlar uchun o'quv va rivojlantiruvchi chora-tadbirlar zaruriyatini aniqlash	
		12. Mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga qaratilgan ichki talablarga rioya etilishini ta'minlash	
		Ko'nikmalar:	
		Kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlarni tinglab, operatorlarning aloqa sifatini baholash	
		Sriptlar va aloqa standartlariga rioya qilish darajasini aniqlash	

		Operatorlarning kuchli va zaif jihatlarini to'g'ri va aniq bayon qilish
		Konstruktiv fikr-mulohaza tayyorlash va taqdim qilish
		Operatorning nutq uslubi, intonatsiya va odob-axloq qoidalarini tahlil qilish
		Mijoz bilan munosabatda professional standartlarni tekshirish
		Murojaatlarga to'g'ri munosabat va mijoz qoniqishiga e'tiborni baholash
		Mijoz ehtiyojlarini qondirish darajasini tahlil qilish
		Suhbatlardagi xatolarni, kamchiliklar va mos kelmaydigan jarayonlarni aniqlash
		Standartlar asosida ixtisoslashtirilgan hisobotlar tayyorlash
		Nazorat jarayonida aniq va samarali xulosa chiqarish
		Operator faoliyatini takomillashtirish bo'yicha takliflar kiritish
		SRM, qo'ng'iroq yozuvlari va baholash platformalaridan foydalanish
		Statistika va hisobotlarni elektron tizimda to'g'ri yuritish
		Bir vaqtda bir nechta operatorlarni kuzatish va baholash jarayonida xotirjamlikni saqlash
		Nizoli vaziyatlarda obyektiv va xolis tahlil qilish
		Bilimlar:
		Call-markazda qo'llaniladigan rasmiy muloqot standartlari
		Chiquvchi va kiruvchi qo'ng'iroqlar uchun tasdiqlangan skriptlari
		Suhbatdagi nutq madaniyati va odob-axloq qoidalari
		Mijoz qoniqishi va xizmat sifati ko'rsatkichlari
		Murojaatlarni to'g'ri qabul qilish va tezkor hal etish talablari
		Suhbatlarni monitoring qilish va obyektiv baholash usullari
		Operator faoliyatidagi xatolar va kamchiliklarni aniqlash metodologiyasi
		Murojaat va qo'ng'iroqlarni qayd etish, statistik hisobotlari
		Elektron baholash va hisobot platformalaridan samarali foydalanish
		Mijoz ma'lumotlari maxfiyligi va axborot xavfsizligi talablari
		Professional axloq, xolislik va adolat prinsiplari
		Mijoz va operatorlar o'rtasidagi muammoli holatlarni

		baholash
		Obyektiv va xolis qarorlar qabul qilish asoslari
		Monitoring natijalari bo'yicha hisobot tayyorlash usullari
		Standartlarga rioya qilish va sifat ko'rsatkichlarini tahlil qilish
D1.02.3-Yangi ish boshlagan operatorlar bilan ishlash		Mehnat harakatlari:
		1. Yangi ish boshlagan operatorlar ro'yxatini olish va ularning ish jarayoni bilan tanishishini ta'minlash
		2. Operatorlarning aloqa standartlari, skriptlar va xizmat qoidalarini bo'yicha o'quv jarayonlarini tashkil qilish
		3. Yangi xodimlarni kuzatish va ularning qo'ng'iroq olib borish malakasini baholash
		4. Murojaatlarni qabul qilish va qayta ishlash jarayonida operatorlarni qo'llab-quvvatlash
		5. Operatorlarning xatolarini aniqlash, tushuntirish va tuzatish bo'yicha amaliy ko'rsatmalar berish
		6. Jarayonlarning mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatiga ta'sir qilmasligini ta'minlash
		7. Operatorlarning ish samaradorligini monitoring qilish va qayd etish
		8. Konstruktiv fikr-mulohaza berish va tavsiyalar tayyorlash
		9. Operatorlar uchun qo'llanmalar va o'quv materiallarini taqdim etish
		10. Yangi operatorlar faoliyati bo'yicha hisobotlarni tayyorlash va rahbariyatga taqdim etish
		Ko'nikmalar:
		Yangi operatorlarga aloqa standartlari va xizmat qoidalarini samarali o'rgatish
		Operatorlarning bilim va malakasini aniqlash va mos yo'nalishlar berish
		Yangi xodimlarning qo'ng'iroq olib borish faoliyatini kuzatish va baholash
		Xatolar va kamchiliklarni aniqlash va to'g'ri yo'nalishda tahrir berish
		Operatorlarning ishini tahlil qilish
		Targ'ibot va qo'llab-quvvatlash orqali rivojlanishni ta'minlash
		Yangi operatorlar bilan ishda aniq va tushunarli muloqot o'rnatish
		Savollarga tez va samarali javob berish
		Operatorlarning mustaqil ishlash qobiliyatini kuzatish va rivojlantirish

		Javobgarlikni his qilish va vazifalarni samarali taqsimlash
		Yangi operatorlar ish faoliyatini baholash asosida xulosa chiqarish
		Mijozlarga xizmat sifatiga ta'sir qiluvchi kamchiliklarni aniqlash
		Yangi operatorlarning turli malaka va tayyorgarlik darajasiga moslashish
		Kasbiy bilimlar va metodologiyalarni tez o'zlashtirish
		Bilimlar:
		Call-markaz operatorlari uchun qo'llaniladigan muloqot standartlari
		Chiquvchi va kiruvchi qo'ng'iroqlar uchun tasdiqlangan standartlar
		Suhbatdagi nutq madaniyati, intonatsiya va odob-axloq qoidalari
		Yangi xodimlarni o'qitish va tayyorlash usullari
		Operatorlarning bilim va malakasini baholash usullari
		Qo'llanmalar va o'quv materiallarini tayyorlash asoslari
		Mijoz qoniqishi va xizmat sifati ko'rsatkichlari
		Murojaatlarni to'g'ri qabul qilish va tezkor hal etish qoidalari
		Yangi operatorlar faoliyatini monitoring qilish va baholash usullari
		Xatolar va kamchiliklarni aniqlash va tuzatish mexanizmlari
		Murojaat va qo'ng'iroqlarni qayd etish tartibi
		Elektron hisobotlar va baholash platformalaridan samarali foydalanish qoidalari
		Mijoz ma'lumotlari maxfiyligi va axborot xavfsizligi talablari
		Yangi operatorlar ish jarayonidagi nizoli vaziyatlar va kamchiliklar
		Obyektiv va xolis xulosa chiqarish usullari
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Mijozlar bilan bo'lgan suhbat jarayonida belgilangan xizmat reglamentlariga, xizmat madaniyatiga, korxona siyosatiga qat'iy rioya qilgan holda korxona obro'sini saqlashda o'z harakatlari va ish jarayoni natijalari uchun shaxsiy javobgarlik
		2. Maxfiy ma'lumotlarni oshkor etmaslik uchun, ma'lumotlarning aniqligi va sir saqlanishi uchun,

		mijozga berilgan axborotning to'g'riligi va aniqligi uchun shaxsiy javobgarlik
		3. Ish jarayonida mustaqil ravishda axborot yig'ish va tahlil qilish uchun shaxsiy javobgarlik
		4. Rahbar nazorati ostida ishlaydi, muammolarni hal qilishda zaruratdan kelib chiqib mustaqil qaror qabul qiladi
		5. Murakkab vaziyatlarda rahbar yoki tajribali mutaxassis bilan maslahatlashib qaror qabul qiladi
Texnik va/yoki texnologik talab		Mijozlar bilan hamkorlik bo'yicha axborot xizmati xodimining kasbiy faoliyatini olib borish uchun qo'yiladigan texnik talablar: ish joyi zamonaviy texnik vositalar bilan ta'minlangan bo'lishi, barqaror internetga ulangan kompyuter yoki noutbuk, sifatli garnitura va IP-telefoniya tizimi, SRM va qo'ng'iroqlarni boshqarish dasturlari, ijtimoiy tarmoqlar va veb-saytdan kelib tushadigan murojaatlarni integratsiya qiluvchi platformalar, shuningdek, axborot xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlarni muhofaza qilish, ma'lumotlarni zaxiralash va tizimlarni muntazam yangilab borish mexanizmlari ta'minlangan bo'lishi zarur. Mijozlar bilan hamkorlik bo'yicha axborot xizmati xodimining kasbiy faoliyatini olib borish uchun qo'yiladigan texnologik talablar: bank mijozlari va aholi murojaatlarini qabul qilish, qayta ishlash va monitoring qilish jarayonlari to'liq raqamlashtirilgan, kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlar, ijtimoiy tarmoqlar va veb-saytdan kelib tushadigan murojaatlar yagona integratsiyalashgan platforma orqali boshqarilishi, SRM va baholash tizimlari joriy etilishi, avtomatik taqsimlash, standartlar va shablonlardan foydalanish, murojaatlarni tasniflash va ustuvorlik darajasini belgilash imkoniyatlari mavjud bo'lishi, xodim faoliyatini samaradorlik orqali monitoring qilish, qo'ng'iroqlar va yozma murojaatlarni yozib olish hamda tahlil qilish mexanizmlari ishlashi, shuningdek axborot xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlarni muhofaza qilish va tizimlarni muntazam yangilab borishni ta'minlovchi yechimlar qo'llanilishi talab etiladi.

Kasbning nomi:	Call-markaz nazoratchisi
Mashg'ulot nomining kodi:	42220
TMR bo'yicha malaka darajasi:	3
Malakani baholashga qo'yiladigan talabalar	Malakani baholash tavsiya etiladi
Ish staji (amaliy tajriba)ga qo'yilgan talablar:	Call-markazda yoki mijozlarga xizmat ko'rsatishda 1-2 yil, jamoani boshqarishda 1 yil ish tajribasiga ega bo'lish tavsiya etiladi
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar	1. Mehnat qilish huquqi, yoshi, jinsi va sog'liq holati: - Mehnat kodeksi talablariga asosan mehnat huquqiga ega bo'lishi; - minimal ishga qabul qilish yoshi 18 yoshdan; - jins talablariga cheklovlar mavjud emas; - telefon va kompyuter bilan ishlashga sog'ligi holati to'g'ri kelishi zarur. 2. Kasbda faoliyat yuritish uchun shaxsiy sifatlar va umumiy kompetensiyalar: - <u>javobgarlik</u>: Call-markaz operatorlari tomonidan mijozlar bilan muloqot jarayonida aloqa standartlari, xizmat ko'rsatish qoidalari va ichki reglamentlarga rioya etilishini nazorat qilish uchun shaxsiy javobgarlik; monitoring natijalari haqqoniyligi, tahlil sifati va xulosalarning asoslanganligi uchun mas'uliyat; aniqlangan kamchiliklar bo'yicha o'z vaqtida ma'lumot berish va takliflar kiritish. - <u>intizom</u>: ish rejasi, belgilangan grafik va ichki mehnat tartibi qoidalariga qat'iy rioya qilish; nazorat va baholash ishlarini o'z vaqtida, belgilangan tartibda bajarish. - <u>jamoada ishlash qobiliyati</u>: supervayzerlar, operatorlar va boshqa tegishli bo'linmalar bilan samarali hamkorlik qilish; jamoaviy natijaga yo'naltirilgan holda ish olib borish va konstruktiv munosabatlarni saqlash. - <u>mijozlarga e'tibor qobiliyati</u>: mijoz manfaatlari va qoniqishini ustuvor deb bilish; mijoz murojaatlari bilan bog'liq muloqot sifatini xolis va adolatli baholash. - <u>muloqot qobiliyatlari</u>: nazorat natijalarini aniq, asosli va tushunarli shaklda taqdim etish; tanqid va tavsiyalarni professional, odob doirasida yetkazish. - <u>stressga chidamlilik</u>:

	yuqori ish hajmi va bahsli holatlarda xotirjamlikni saqlash; operatorlar yoki rahbariyat bilan kelishmovchiliklar sharoitida konstruktiv yondashish. - <u>aniqlik:</u> qo'ng'iroqlar, yozma murojaatlar va hisobotlarni baholashda detallarga yuqori e'tibor qaratish; xatolarga yo'l qo'ymaslik va ma'lumotlarni aniq yuritish. - <u>o'z-o'zini boshqarish:</u> ish yuklamasini mustaqil rejalashtirish va ustuvorliklarni belgilash; emotsiyalarni nazorat qilish va xolis qaror qabul qilish qobiliyati. - <u>o'rganuvchanlik:</u> yangilanib borayotgan aloqa standartlari, bank mahsulotlari va texnologiyalarni o'zlashtirishga tayyorgarlik; malaka oshirish va o'quv jarayonlarida doimiy ishtirok etish. - <u>moslashuvchanlik:</u> ichki reglamentlar, baholash mezonlari va ish jarayonlaridagi o'zgarishlarga tez moslashish; yangi vazifalar va mas'uliyatlarni qabul qilish. - <u>axloq va to'g'rilik:</u> xolislik, adolat va professional etika tamoyillariga qat'iy rioya qilish; nazorat jarayonida shaxsiy munosabatlar ta'siriga yo'l qo'ymaslik. - <u>qat'iyatlilik va natijaga yo'naltirilganlik:</u> xizmat sifati ko'rsatkichlarini yaxshilashga qaratilgan qat'iy pozitsiya; kamchiliklarni aniqlash va bartaraf etish bo'yicha tizimli ish olib borish; belgilangan samaradorlik va sifat ko'rsatkichlariga erishishga yo'naltirilgan faoliyat olib borish. - <u>qo'shimcha talablar (ishning o'ziga xos xususiyatlariga qarab):</u> chet tillarini bilish (xalqaro qo'ng'iroq markazlarida ishlash yoki ma'lum tillardagi qo'ng'iroqlarni boshqarish uchun talab bo'lishi mumkin); smenalarda, shu jumladan dam olish va bayram kunlarida, tungi smenalarda ishlashga tayyorlik.
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	1) Boshlang'ich professional ta'lim 2) O'rta maxsus ta'lim 3) Umumiy o'rta ta'lim
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	Norasmiy va informal ta'lim yoki amaliy tajriba
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:	Mavjud emas

Kasbning boshqa mumkin boʻlgan nomlari:		Mijozlar bilan hamkorlik boʻyicha axborot xizmati yetakchi xodimi, Call-markaz yetakchi operatori	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:		TMR boʻyicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
		3	42220003 — Call-markaz operatori
		3	42220006 — Mijozlar bilan ishlash boʻyicha axborot xizmati xodimi
		3	42220005 — Mijozlar bilan hamkorlik boʻyicha axborot xizmati xodimi
		4	42220004 — Call-markaz supervayzeri
Mehnat funksiyalarining tavsifi			
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari		
E1.3-Call-markaz operatorlari tomonidan bank mijozlari va aholi bilan muloqot jarayonida xizmat sifatini taʼminlash	E1.01.3-Call-markaz operatorlari tomonidan olib borilgan kiruvchi va chiquvchi qoʻngʻiroqlar, shuningdek yozma murojaatlarni tanlab tinglash va koʻrib chiqish, xizmat koʻrsatish qoidalariga rioya etilishini baholash, xizmat sifati koʻrsatkichlarini aniqlash hamda aniqlangan kamchiliklarni qayd etish	Oʻqitish natijalari	
		Mehnat harakatlari:	
		1. Kiruvchi va chiquvchi qoʻngʻiroqlarni belgilangan tanlov asosida tinglash va tahlil qilish	
		2. Ijtimoiy tarmoqlar, chatlar va boshqa kanallar orqali kelib tushgan yozma murojaatlarni koʻrib chiqish	
		3. Operatorlarning muloqot davomida xizmat koʻrsatish standartlari va ichki qoidalarga rioya etish darajasini baholash	
		4. Xizmat sifati koʻrsatkichlarini (muloqot madaniyati, aniqlik, toʻgʻri yoʻnaltirish, murojaatni hal etish darajasi) aniqlash va baholash	
		5. Qoʻngʻiroqlar va yozma murojaatlar boʻyicha aniqlangan kamchiliklarni tizimda qayd etish	
		6. Baholash natijalarini belgilangan shaklda rasmiylashtirish va hisobotlar tayyorlash	
		7. Takrorlanayotgan xatolarni aniqlash va ularni bartaraf etish boʻyicha takliflar ishlab chiqish	
		8. Monitoring natijalari boʻyicha supervayzerlar va tegishli boʻlinmalarga axborot taqdim etish	
		Koʻnikmalar:	
		Kiruvchi va chiquvchi qoʻngʻiroqlarni, shuningdek yozma murojaatlarni diqqat bilan tinglash va oʻqish	
		Operatorlar muloqotini xizmat koʻrsatish standartlari asosida xolis baholash	
		Xizmat sifati koʻrsatkichlarini aniqlash, taqqoslash va tahlili	
		Kamchiliklar va xatolarni aniq belgilash hamda ularni	

		tizimda to'g'ri qayd etish
		Baholash natijalarini aniq, qisqa va asosli shaklda rasmiylashtirish
		Hujjatlar va elektron tizimlar bilan ishlash ko'nikmasi
		Katta hajmdagi axborot bilan ishlash va uni tizimlashtirish
		Monitoring natijalarini supervayzerlarga va rahbariyatga tushunarli tarzda yetkazish
		Muloqot jarayonida xolislikni saqlash va shaxsiy munosabatlarni ish jarayonidan ajrata olish
		Bilimlar:
		Call-markaz faoliyatiga oid ichki normativ hujjatlar, xizmat ko'rsatish qoidalari va aloqa standartlari
		Kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlar, shuningdek yozma murojaatlar bilan ishlash tartibi va baholash mezonlari
		Mijozlar bilan muloqot madaniyati, xizmat ko'rsatish etikasi va korporativ odob-axloq qoidalari
		Xizmat sifati ko'rsatkichlarini aniqlash va baholash usullari
		Qo'ng'iroqlarni yozish, tinglash va monitoring qilish tizimlari hamda SRM platformalari bilan ishlash asoslari
		Kamchiliklar va xatolarni tasniflash, ularni hujjatlashtirish va tahlil qilish usullari
		Mijoz murojaatlari turlari, e'tirozlar va shikoyatlar bilan ishlash qoidalari
		Axborot xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlarni muhofaza qilish va bank sirini saqlash talablari
	E1.02.3-Monitoring natijalarini tahlil qilish, xizmat sifati bo'yicha xulosalar va qisqa hisobotlar tayyorlash, qayta takrorlanayotgan xatolarni aniqlash va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini barqaror oshirish	Mehnat harakatlari:
		1. Monitoring natijalarini tizimli ravishda yig'ish va tahlil qilish
		2. Xizmat sifati ko'rsatkichlari bo'yicha ma'lumotlarni solishtirish va dinamikasini baholash
		3. Operatorlar faoliyatida aniqlangan kamchiliklar va ijobiy holatlarni umumlashtirish
		4. Xizmat sifati bo'yicha xulosalar tayyorlash va asosiy muammolarni aniqlash
		5. Qisqa va aniq tahliliy hisobotlar tayyorlash hamda belgilangan shaklda rasmiylashtirish
		6. Qayta takrorlanayotgan xatolarni aniqlash va ularning kelib chiqish sabablarini tahlil qilish
		7. Xizmat ko'rsatish sifatini barqaror oshirishga qaratilgan amaliy takliflar ishlab chiqish

		8. Taklif va xulosalarni supervayzerlar va rahbariyatga taqdim etish
		9. Qabul qilingan chora-tadbirlar samaradorligini kuzatish va qayta baholash
		Ko'nikmalar:
		Monitoring natijalarini yig'ish, tizimlashtirish va tahlil qilish
		Xizmat sifati ko'rsatkichlarini solishtirish, dinamikasini baholash va xulosa chiqarish
		Kamchiliklar va ijobiy amaliyotlarni aniqlash hamda umumlashtirish
		Qayta takrorlanayotgan xatolarni aniqlash va ularni tasniflash
		Qisqa, aniq va asosli tahliliy hisobotlar tayyorlash
		Taklif va xulosalarni tushunarli va dalillarga asoslangan holda taqdim etish
		Sifatni yaxshilash bo'yicha amaliy chora-tadbirlar ishlab chiqish
		Qabul qilingan qarorlar va choralarning samaradorligini kuzatish va baholash
		Katta hajmdagi ma'lumotlar bilan ishlash va ular asosida qaror qabul qilish
		Bilimlar:
		Call-markazda xizmat sifati monitoringi va baholashni tashkil etish tamoyillari
		Xizmat sifati ko'rsatkichlarini hisoblash, tahlil qilish va talqin etish usullari
		Monitoring natijalarini tahlil qilish, ma'lumotlarni umumlashtirish va xulosa chiqarish metodologiyalari
		Qisqa va tahliliy hisobotlar tayyorlash, xulosalarni asosli ravishda bayon etish qoidalari
		Qayta takrorlanayotgan xatolarni aniqlash, ularning sabablarini tahlil qilish va tasniflash usullari
		Xizmat ko'rsatish sifatini barqaror oshirishga qaratilgan usullar, sifatni yaxshilash rejalari va doimiy takomillashtirish yondashuvlari
		Call-markaz jarayonlarida qo'llaniladigan axborot tizimlari, SRM va monitoring platformalarining funksional imkoniyatlari
		Axborot xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlarni muhofaza qilish va bank sirini saqlash bo'yicha talablar
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Mijozlar bilan bo'lgan suhbat jarayonida belgilangan xizmat reglamentlariga, xizmat madaniyatiga, korxona siyosatiga qat'iy rioya qilgan holda korxona obro'sini saqlashda o'z harakatlari va ish jarayoni natijalari uchun shaxsiy

		javobgarlik 2. Maxfiy ma’lumotlarni oshkor etmaslik uchun, ma’lumotlarning aniqligi va sir saqlanishi uchun, mijozga berilgan axborotning to’g’riligi va aniqligi uchun shaxsiy javobgarlik 3. Ish jarayonida mustaqil ravishda axborot yig’ish va tahlil qilish uchun shaxsiy javobgarlik 4. Rahbar nazorati ostida ishlaydi, muammolarni hal qilishda zaruratdan kelib chiqib mustaqil qaror qabul qiladi 5. Murakkab vaziyatlarda rahbar yoki tajribali mutaxassis bilan maslahatlashib qaror qabul qiladi
	Texnik va/yoki texnologik talab	Call-markaz nazoratchisining kasbiy faoliyatini olib borish uchun qo’yladigan texnik talablar: ish joyi zamonaviy texnik vositalar bilan ta’minlangan bo’lishi, barqaror va yuqori tezlikdagi internetga ulangan kompyuter yoki noutbuk, sifatli garnitura, qo’ng’iroqlarni yozish va tinglash imkoniyatiga ega IP-telefoniya tizimi, monitoring va baholash funksiyalarini qo’llab-quvvatlovchi SRM va maxsus dasturiy platformalar, yozma murojaatlarni ko’rib chiqish uchun integratsiyalashgan kanallar, hisobot va tahlil qilish vositalari, shuningdek axborot xavfsizligi, shaxsiy ma’lumotlarni muhofaza qilish va ma’lumotlarni zaxira saqlash talablarini ta’minlovchi texnik yechimlar bo’lishi talab etiladi. Call-markaz nazoratchisining kasbiy faoliyatini olib borish uchun qo’yladigan texnologik talablar: operatorlar tomonidan olib borilgan kiruvchi va chiquvchi qo’ng’iroqlar hamda yozma murojaatlarni monitoring qilish, tahlil qilish va baholash jarayonlari raqamlashtirilgan platforma orqali amalga oshirilishi, mazkur tizim SRM, qo’ng’iroqlarni qayd etish va baholash dasturlari, hisobot va tahlil vositalari, avtomatik taqsimlash va sifatni baholash standartlari hamda monitoring natijalarini vizual tahlil qilish imkoniyatlarini o’z ichiga olishi, shuningdek, axborot xavfsizligi va shaxsiy ma’lumotlarni muhofaza qilish talablari ta’minlangan holda texnologik yechimlar samarali va barqaror ishlashi lozim.

Kasbning nomi:	Call-markaz supervayzeri
Mashg'ulot nomining kodi:	42220
TMR bo'yicha malaka darajasi:	4
Malakani baholashga qo'yiladigan talabalar	Malakani baholash tavsiya etiladi
Ish staji (amaliy tajriba)ga qo'yilgan talablar:	Call-markazda yoki mijozlarga xizmat ko'rsatishda 2-3 yil, jamoani boshqarishda 1-2 yil ish tajribasiga ega bo'lish tavsiya etiladi
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar	1. Mehnat qilish huquqi, yoshi, jinsi va sog'liq holati: - Mehnat kodeksi talablariga asosan mehnat huquqiga ega bo'lishi; - minimal ishga qabul qilish yoshi 18 yoshdan; - jins talablariga cheklovlar mavjud emas; - telefon va kompyuter bilan ishlashga sog'ligi holati to'g'ri kelishi zarur. 2. Kasbda faoliyat yuritish uchun shaxsiy sifatlar va umumiy kompetensiyalar: - <u>javobgarlik</u>: jamoa faoliyati, qo'ng'iroqlar monitoringi va mijozlarga xizmat sifati uchun shaxsiy javobgarlik; topshiriqlar va ichki standartlar bajarilishini ta'minlash; mijoz ma'lumotlari va bank sirlarini muhofaza qilishda mas'uliyat. - <u>intizom</u>: ish vaqti, ichki qoidalar va standartlarga qat'iy rioya qilish; topshiriqlarni o'z vaqtida va to'liq bajarish. - <u>jamoada ishlash qobiliyati</u>: jamoa a'zolari bilan samarali hamkorlik qilish; har-bir operatorning ish faoliyatini qo'llab-quvvatlash va umumiy natijaga hissa qo'shish. - <u>mijozlarga e'tibor qobiliyati</u>: mijoz ehtiyojlari va shikoyatlariga diqqat bilan munosabatda bo'lish; mijoz qoniqishini ustuvor deb bilish va xizmat sifatini nazorat qilish. - <u>muloqot qobiliyatlari</u>: og'zaki va yozma muloqotda aniq va tushunarli fikr bildirish; operatorlar va boshqa bo'linmalar bilan samarali aloqa o'rnatish. - <u>stressga chidamlilik</u>: yuqori ish yuklamasi va nizoli vaziyatlarda xotirjamlikni saqlash; mijoz va xodimlar bilan muammoli holatlarda professional yondashish.

	- <u>aniqlik</u>: hujjatlar, hisobotlar va monitoring natijalarida xatolarga yo'l qo'ymaslik; detallarga diqqat bilan yondashish. - <u>o'z-o'zini boshqarish</u>: ish jarayonini mustaqil rejalashtirish va vaqtini samarali boshqarish; mas'uliyatli qarorlar qabul qilish va topshiriqlarni o'z vaqtida bajarish. - <u>o'rganuvchanlik</u>: yangi texnologiyalar, xizmat qoidalari va mahsulotlarni tez o'zlashtirish; trening va o'quv jarayonlarida faol ishtirok etish. - <u>moslashuvchanlik</u>: ish jarayonidagi o'zgarishlarga tez moslashish; yangi vazifalar va talablarni qabul qilish. - <u>axloq va to'g'rilik</u>: professional etika va odob-axloq qoidalariga qat'iy rioya qilish; xolislik, adolat va bank obro'sini saqlash prinsiplariga amal qilish. - <u>qat'iyatlilik va natijaga yo'naltirilganlik</u>: qiyin vaziyatlarda vazifani oxirigacha bajarish; belgilangan maqsad va samaradorlik ko'rsatkichlariga erishishga intilish; jamo va mijozlarga xizmat sifatida doimiy natijaga yo'naltirilgan faoliyat yuritish. - <u>qo'shimcha talablar (ishning o'ziga xos xususiyatlariga qarab)</u>: chet tillarini bilish (xalqaro qo'ng'iroq markazlarida ishlash yoki ma'lum tillardagi qo'ng'iroqlarni boshqarish uchun talab bo'lishi mumkin); smenalarda, shu jumladan dam olish va bayram kunlarida, tungi smenalarda ishlashga tayyorlik.	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	1) O'rta professional ta'lim 2) Umumiy o'rta (o'rta-maxsus) ta'lim yoki boshlang'ich professional ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	Norasmiy va informal ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:	Mavjud emas	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	Mavjud emas	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	3	42220003 — Call-markaz operatori
	3	42220006 — Mijozlar bilan ishlash bo'yicha axborot xizmati

		xodimi
		3 42220005 — Mijozlar bilan hamkorlik bo'yicha axborot xizmati xodimi
		3 42220002 — Call-markaz nazoratchisi
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
F1.3-Sifat ko'rsatkichlarini nazorat qilish va muvofiqlashtirish	F1.01.3-Bo'lim sifat ko'rsatkichlarini oshirish bo'yicha ishlarni olib borish va ish jarayonlarini nazorat qilish	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. Call-markaz operatorlari faoliyatini kuzatish va baholash, xizmat sifatini ta'minlash uchun belgilangan standartlarga rioya etilishini nazorat qilish
		2. Mijozlar qoniqishi va xizmat sifati ko'rsatkichlarini tahlil qilish, samaradorlikni oshirishga qaratilgan chora-tadbirlar ishlab chiqish
		3. Operatorlarning xatolarini aniqlash va ularni bartaraf etish uchun takliflar berish
		4. Jamoa ish jarayonidagi kamchiliklarni aniqlash va ularning takrorlanmasligini ta'minlash
		5. Sifatni oshirish bo'yicha treninglar, yo'riqnomalar va qo'llanmalar orqali operatorlarni o'qitish va qo'llab-quvvatlash
		6. Ish jarayonidagi barqarorlik va samaradorlikni ta'minlash uchun ichki qoidalar va standartlarning bajarilishini kuzatish
		7. Xizmat sifati bo'yicha hisobotlar tayyorlash va rahbariyatga taqdim etish
		Ko'nikmalar:
		Operatorlar faoliyatini kuzatish va baholash, xizmat sifati ko'rsatkichlarini tahlil qilish
		Mijoz qoniqishi va xizmat sifati ko'rsatkichlarini yaxshilash bo'yicha chora-tadbirlar ishlab chiqish
		Operatorlardagi xatolarni aniqlash va ularni bartaraf etishga ko'maklashish
		Jamoa ish jarayonidagi kamchiliklarni aniqlash va ularning takrorlanmasligini ta'minlash
		Sifatni oshirish bo'yicha treninglar, qo'llanmalar va yo'riqnomalar orqali operatorlarni o'qitish va qo'llab-quvvatlash
		Ish jarayonida standartlar va ichki qoidalarga rioya qilinishini nazorat qilish
		Xizmat sifati bo'yicha hisobotlar tayyorlash va tahlil qilish
		Muloqot va hamkorlik, jamoa a'zolariga tushunarli va asosli fikrlar bildirish

		Stressga chidamlilik, yuqori ish yuklamasi va muammoli vaziyatlarda xotirjamlikni saqlash Bilimlar: Call-markazda xizmat sifati standartlari, ichki qoidalar va aloqa reglamentlari Mijoz qoniqishi va xizmat sifati baholash metodologiyalari, samaradorlik ko'rsatkichlarini hisoblash va tahlil qilish usullarini Monitoring, baholash va hisobot tayyorlash jarayonlari, shuningdek tahliliy ma'lumotlarni umumlashtirish va xulosa chiqarish usullarini Operatorlar faoliyatidagi xatolarni aniqlash va ularni bartaraf etish usullarini Sifatni yaxshilash va mijozlarga xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish bo'yicha zamonaviy metod va texnologiyalar asoslarini Treninglar va malaka oshirish jarayonlarini tashkil etish va qo'llab-qavatlashni SRM va qo'ng'iroqlarni monitoring qilish, hisobot va tahlil tizimlari Axborot xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlar va bank sirini muhofaza qilish qoidalari
	F1.02.3-Bo'lim faoliyatini muvofiqlashtirish	Mehnat harakatlari: 1. Call-markaz operatorlari va xodimlari faoliyatini kundalik rejalar asosida muvofiqlashtirish va nazorat qilish 2. Jamoa a'zolari o'rtasida vazifalar taqsimoti va ustuvorliklarni belgilash 3. Ish jarayonida samaradorlik va xizmat sifati standartlariga rioya qilinishiga e'tibor qaratish 4. Operatorlar ish faoliyatini nazorat qilish, kamchiliklarni aniqlash va ularni bartaraf etish choralarini belgilash 5. Xizmat sifati ta'minlash va mijoz qoniqishini ustuvorlik bilan kuzatish 6. Jamoa bilan doimiy aloqa o'rnatish va fikr-mulohazalar asosida faoliyatni muvofiqlashtirish 7. Muddatli topshiriqlar va maqsadlarni aniqlash, ularning bajarilishini kuzatish 8. Ish jarayonidagi o'zgarishlarga tez moslashish va jamoaga tegishli yo'riqnoma berish Ko'nikmalar: Jamoa faoliyatini muvofiqlashtirish va vazifalarni samarali taqsimlash

		Operatorlar va xodimlar ish faoliyatini kuzatish, nazorat qilish va kamchiliklarni aniqlash
		Ish jarayonida ustuvorliklarni belgilash va topshiriqlarni aniqlash
		Xizmat sifati va samaradorlik standartlariga rioya qilinishiga e'tibor qaratish
		Jamoa bilan samarali muloqot qilish va o'zgarishlarga tez moslashish
		Vazifalar va maqsadlarni aniq belgilash va ularning bajarilishini kuzatish
		Muloqot va hamkorlik, jamoa a'zolariga tushunarli yo'riqnomalar
		Muammolarni hal qilish va qaror qabul qilishda tezkorlik va samarali yondashuv
		Bilimlar:
		Call-markaz faoliyatini muvofiqlashtirish va jamoani boshqarish prinsiplari, ichki qoidalar va aloqa standartlari
		Vaqt va vazifalarni samarali boshqarish, ustuvorliklarni belgilash va ish rejalarini tuzish usullari
		Operatorlar faoliyatini nazorat qilish va baholash usullari, xizmat sifati va samaradorlik ko'rsatkichlari
		Muammolarni tez va samarali hal qilish, qaror qabul qilish va rejalashtirish usullari
		Jamoa a'zolari bilan muloqot qilish, hamkorlikni ta'minlash va faoliyatni muvofiqlashtirish uslublari
		Monitoring, hisobot tayyorlash va tahlil qilish vositalari, shuningdek SRM va call-markaz platformalari bilan ishlash
		Axborot xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlar va bank sirini muhofaza qilish qoidalari
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Jamoa ishining belgilangan standartlarga muvofiqligini ta'minlashda, maqsadli ko'rsatkichlar va xizmat ko'rsatish darajalariga erishishda, yangi xodimlarni o'rgatish va o'qitishda, hamkorlikni saqlab qolish va aylanmani kamaytirishda, operatorlarning ish jadvaliga rioya qilishlarida, ish joyidagi intizom va tizimlar hamda vositalardan to'g'ri foydalanishni nazorat qilishda, jamoa faoliyati bo'yicha hisobotlarni tayyorlashda, jamoa faoliyatining qonun hujjatlariga muvofiqligini ta'minlashda o'z harakatlari va ish jarayoni natijalari uchun shaxsiy

		javobgarlik;
		2. Rahbar nazorati ostida ishlaydi, muammolarni hal qilishda zaruratdan kelib chiqib mustaqil qaror qabul qiladi;
		3. Murakkab vaziyatlarda rahbar yoki tajribali mutaxassis bilan maslahatlashib qaror qabul qiladi.
	Texnik va/yoki texnologik talab	Call-markaz supervayzerining kasbiy faoliyatini olib borish uchun qo'yiladigan texnik talablar: ish joyi zamonaviy texnik vositalar bilan ta'minlangan bo'lishi, barqaror internetga ulangan kompyuter yoki noutbuk, sifatli garnitura, qo'ng'iroqlarni qayd etish va tahlil qilish imkoniyatiga ega IP-telefoniya tizimi, monitoring va baholash funksiyalarini qo'llab-quvvatlovchi SRM va maxsus dasturiy platformalar, hisobot va tahlil qilish vositalari, shuningdek axborot xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlarni muhofaza qilish va ma'lumotlarni zaxira saqlash talablariga mos texnik yechimlar mavjud bo'lishi lozim. Call-markaz supervayzerining kasbiy faoliyatini olib borish uchun qo'yiladigan texnologik talablar: operatorlar faoliyatini monitoring qilish, xizmat sifati ko'rsatkichlarini tahlil qilish va hisobotlar tayyorlash jarayonlari integratsiyalashtirilgan va raqamlashtirilgan platforma orqali amalga oshirilishi, mazkur tizim SRM va qo'ng'iroqlarni qayd etish dasturlari, avtomatik taqsimlash va sifatni baholash standartlari, tahliliy va vizual hisobot vositalari hamda barqarorlikni ta'minlovchi texnologik yechimlarni o'z ichiga olishi, shuningdek axborot xavfsizligi va shaxsiy ma'lumotlarni muhofaza qilish talablari ta'minlangan holda barqaror va samarali ishlashi lozim.

V. Kasbiy standartning texnik ma'lumotlari

5.1. Kasbiy standartni ishlab chiqishda ishtirok etgan tashkilot (korxona)lar to'g'risida ma'lumot

№	Ishlab chiquvchilar to'g'risida ma'lumot	
	Ish joyi va lavozimi	Familiyasi, ismi, otasining ismi
1.	O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki Inson resurslarini boshqarish departamenti HR funksiyalarini bajarish boshqarmasi boshlig'i	Irisov Bobur Baxodirovich
2.	"O'zsanoatqurilishbank" ATB bosh mutaxassis	Xalilov Shaxzod Shuxrat o'g'li
3.	"Asakabank" AJ bosh mutaxassis	Iskandarbekov Firdavs Bahodir o'g'li
4.	AITB "Ipak yo'li" bosh mutaxassis	Mirekubov Javohir Xasanovich



INVESTITSIYALAR, BANK VA SAVDO SOHALARIDA KASBIY MALAKALARNI RIVOJLANTIRISH

BO'YICHA TARMOQ KENGASHI

KASBIY STANDART

BANK ISHI

(Call-markaz operatori)