

KASBIY STANDART

“112” YAGONA DISPETCHERLIK XIZMATI PERSONALI

Reyestr raqami:

I. Umumiy ma'lumotlar

1. Kasbiy standartning qo'llanilish sohasi: Ushbu kasbiy standart “Call-markaz operatori”, “Call-markaz supervayzeri” va “Call-markaz mutaxassisi” kasblari uchun ta'lim dasturlarini ishlab chiqishda, fuqarolarning chaqiruvlarini qabul qilish va avtomatlashtirilgan tarzda qayta ishlash, ularga bepul asosda shoshilinch, tez va kechiktirib bo'lmaydigan yordamni tashkil etish va ko'rsatish, vazirlik va idoralarning shoshilinch xizmatlari o'rtasida o'zaro hamkorlikni ta'minlashda qo'llaniladi.

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

“112” yagona chaqiruv raqami (“112” raqami) — fuqarolardan o'zbek, qoraqalpoq, rus va xorijiy tillarda, shuningdek, eshitish va nutqida nuqsoni bo'lgan shaxslarning imo-ishora tilida “yagona darcha” tamoyili asosida shoshilinch xizmatlarga chaqiruvlarni tunu kun bepul qabul qilish yagona qisqa telefon raqami;

“112” YADXning chaqiruvlarga ishlov berish markazi — shoshilinch xizmatlarga chaqiruvlarni qabul qilish, qayd etish, chaqiruvlar bo'yicha ma'lumotlarni yig'ish, qayta ishlash, saqlash, tahlil qilish, chaqiruvlarning mazmunidan kelib chiqqan holda, shoshilinch xizmatlarning vakolatlariga muvofiq chaqiruv bo'yicha ma'lumotlarni avtomatik ravishda uzatish, shoshilinch xizmatlarning chaqiruvlarga tezkor chora ko'rishda, shu jumladan masofaviy tezkor ijtimoiy-psixologik yordam ko'rsatishda ularni axborot bilan ta'minlash va harakatlarini muvofiqlashtirishni boshqarishni ta'minlaydigan axborot tizimlari majmui;

“112” YADXning ma'lumotlar bazasi (ma'lumotlar bazasi) — “112” yagona raqamiga chaqiruvlar to'g'risidagi ma'lumotlar, shu jumladan chaqiruvlarga tezkor chora ko'rish, amalga oshirilgan chora-tadbirlari va natijalarini to'plash, qayta ishlash, saqlash, shuningdek, hodisalarga ko'rilgan choralar bo'yicha qarorlar qabul qilishni tahliliy qo'llab-quvvatlashni ta'minlaydigan quyi axborot tizimi;

“112” YADXning elektron chaqiruv kartasi (chaqiruv kartasi) — formallashtirilgan (xml. kengaytirilishi fayli) hujjat ko'rinishida ma'lumotlar bazasining chaqiruvlar oqimi quyi tizimida avtomatik tarzda shakllantiriladigan,

“112” YADX va shoshilinch xizmatlarning axborot tizimlari o‘rtasida ma’lumot almashinadigan elektron hujjat.

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

hodisa — inson hayotining normal sharoitlarini buzadigan, shu jumladan murakkab hayotiy vaziyatlar, jinoyat, huquqbuzarlik, yo‘l-transport hodisalari, tabiiy va texnogen favqulodda vaziyatlar, o‘z joniga qasd qilishga urinish yoki o‘z joniga qasd qilish bilan bog‘liq voqea;

informal ta’lim – aniq maqsadga yo‘naltirilgan yoki rejali, lekin institutsionallashtirilmagan (oiladagi, ish joyidagi va kundalik hayotdagi o‘quv faoliyatini o‘z ichiga oladigan) ta’lim

Ish joylarining funksional tahlili — kasbiy faoliyat turining vazifalari xaritasida kasb (lavozim)ning mehnat faoliyatini mehnat funksiyalari va natijalari orqali tavsiflash.

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

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

kasb kartasi – 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 standart – kasbiy faoliyatning muayyan sohasida zarur bilim, mahorat, ko‘nikma, ish staji, malaka darajasi, mehnatning mazmuni, sifati va shart-sharoitlari, ishga munosabat va xulq-atvorga qo‘yilgan minimal talablarni belgilaydigan hujjat;

kasbiy standartlar reyestri – bu kasbiy standartlarning kasbiy faoliyat sohalari va turlari bo‘yicha tizimlashtirilgan ro‘yxati;

kasbiy faoliyat sohasi – ilmiy, ijtimoiy, iqtisodiy sohalarda, ishlab chiqarishda namoyon bo‘ladigan kasbiy faoliyat obyektlarining majmuasi;

kasbiy faoliyat turi – xususiyati, natijalari va mehnat sharoitlari bir-biriga yaqin bo‘lgan mehnat vazifalarining majmuasi. Kasbiy faoliyat turi kasbiy standartlarni ishlab chiqishda qo‘llanilib, aniq mehnat vazifalari hamda malaka talablarini tavsiflash uchun asos bo‘lib xizmat qiladi;

kompetensiya – bilim, ko‘nikma, malaka va shaxsiy sifatlar majmui;

malaka – tegishli hujjat bilan tasdiqlanuvchi bilim, ko‘nikma va kompetensiyalar majmuasi bo‘lib, shaxsning muayyan kasbiy faoliyat turini bajarishga tayyorligini aks ettiradi;

malaka darajasi – xodim yoki ishga (kasbga) talabgorning tayyorgarligi va ko'nikmalari darajasi bo'yicha mehnat funksiyalarining murakkabligi, ularni mustaqil bajarish va natijalarga mas'uliyati parametrlari bo'yicha belgilanadigan toifalangan talablar majmuasi;

murakkab hayotiy vaziyat — shaxsning turmush tarzini obyektiv ravishda buzadigan (nogironlik, qarilik, kasallik, yetimlik, qarovsizlik tufayli o'z-o'ziga xizmat qila olmaslik, yolg'izlik, kam ta'minlanganlik, ishsizlik, doimiy yashash joyining yo'qligi, tazyiq, zo'ravonlik va boshqalar) va o'zi yengib bo'lmaydigan holat;

mehnat funksiyasi – mehnat natijasiga erishishga qaratilgan o'zaro bog'liq mehnat harakatlari majmuasi;

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;

mehnat faoliyati turi – kasbiy faoliyat sohasining ajralmas qismi bo'lib, muayyan mehnat vazifalari hamda ularni amalga oshirish uchun zarur bo'lgan kompetensiyalarning yaxlit majmuasini ifoda etadi;

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;

rasmiy ta'lim – davlat tomonidan tan olingan davlat va nodavlat ta'lim tashkilotlari ishtirokidagi institutsionallashtirilgan, aniq maqsadga yo'naltirilgan va rejali ta'lim;

shoshilinch xizmatlar — favqulodda vaziyatlar yoki chaqiruvlarga shoshilinch chora ko'rish uchun doimo shay turadigan, yordam berish uchun kuch va vositalarga ega bo'lgan ichki ishlar organlari, tez tibbiy yordam xizmati, gaz tarmog'ining avariya xizmati, yong'inga qarshi va qutqaruv xizmati (keyingi o'rinlarda — qutqaruv xizmatlari), tezkor ijtimoiy-psixologik yordam xizmati, shuningdek, boshqa davlat organlari yoki tashkilotlarining xizmatlari;

shoshilinch xizmatlarining qisqa raqamlari — 102-ichki ishlar organlarining qisqa raqami, 101/1050 — qutqaruv xizmatining qisqa raqami, 103 — tez tibbiy yordam xizmatining qisqa raqami, 1146 — tazyiq va zo'ravonlikdan jabr ko'rgan, o'z joniga suiqasd qilgan yoki o'z joniga qasd qilishga moyilligi bo'lgan xotin-qizlar bilan muloqot qilish va shoshilinch ruhiy, psixoterapevtik, huquqiy yordam ko'rsatish, maslahat berish va axborot taqdim etish xizmatining qisqa raqami, 104 — gaz tarmog'ining avariya xizmatining qisqa raqami, shuningdek, boshqa yangi

tashkil etilgan yoki qayta tashkil etilgan davlat organlari va tashkilotlari xizmatlarining raqamlari;

chaqiruv — aloqa xizmatlaridan foydalanuvchining (keyingi o'rinlarda — ariza beruvchi) aloqa vositalaridan foydalangan holda "112" yagona chaqiruv raqami "112" yagona dispetcherlik xizmati (YADX)ga statsionar yoki mobil radiotelefon tarmoqlari, shu jumladan ovozli, video, qisqa matnli (SMS) va "112" YADXning elektron pochta manziliga elektron murojaat;

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

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

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 24-avgustdagi 275-son "Iqtisodiy faoliyat turlarini tasniflashning xalqaro tizimiga o'tish chora-tadbirlari to'g'risida"gi Qarori (IFUT-2.1);

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2024-yil 29-maydagi "“112” yagona dispetcherlik xizmati faoliyatini tashkil etish to'g'risida"gi 304-son qarori.

4. 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;

m/d – malaka darajasi;

YADX- Yagona dispetcherlik xizmati.

II. Kasbiy standartning pasporti

1.	Kasbiy standartning nomi	“112” yagona dispetcherlik xizmati personali	
2.	Kasbiy faoliyatning asosiy maqsadi	Shoshilinch holatlarda o‘z vaqtida, fuqarolarning hayoti, salomatligi va xavfsizligini himoya qilishga qaratilgan samarali va izchil yordamni ta‘minlash.	
3.	IFUT bo‘yicha seksiya, bo‘lim, guruh, sinf va kichik sinf	K seksiyasi: Aloqa, kompyuter dasturlashtirish, konsalting, hisoblash infratuzilmasi va boshqa axborot xizmatlar sohasidagi faoliyat; 61-Aloqa; 61.9- Boshqa telekommunikatsiya xizmatlarini ko‘rsatish; 61.90-Boshqa telekommunikatsiya xizmatlarini ko‘rsatish; 61.90.0- Boshqa telekommunikatsiya xizmatlarini ko‘rsatish;	
4.	Kasbiy standartning qisqacha mazmuni	Favqulodda chaqiruvlarni avtomatlashtirilgan tizimlar yordamida tez va aniq qabul qilish, holatni baholash, tegishli shoshilinch xizmatlar o‘rtasida muvofiqlashtirilgan hamkorlikni yo‘lga qo‘yish, fuqarolarga kechiktirilmas yordam ko‘rsatish, resurslarni optimal taqsimlash va jamoat xavfsizligini ta‘minlash uchun zarur bo‘lgan bilim, ko‘nikma va javobgarlikni belgilaydi.	
5.	Qamrab olingan kasblar ro‘yxati va malaka darajasi	Kasblar kodi va nomi:	TMR dagi malaka darajasi:
		42220003-Call-markaz operatori	3
		42220004-Call-markaz supervayzeri	4
		42220001-Aloqa ma‘lumotlari bo‘yicha xizmatchi	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	Masofaviy aloqa kanallari orqali fuqarolarning shoshilinch chaqiruvlarini qabul qilish va qayta ishlash	A1.01.3	Chaqiruvlarga o'z vaqtida xizmat ko'rsatish
				A1.02.3	Shoshilinch hodisalarda fuqarolarning murojaatlarini to'liq ifodalovchi elektron chaqiruv kartalarini rasmiylashtirish
				A1.03.3	Qayta qo'ng'iroqlarni amalga oshirish
		A2.3	Fuqarolarga masofaviy ijtimoiy va psixologik yordam ko'rsatish	A2.01.3	Hodisadan kelib chiqib, fuqarolarga ijtimoiy maslahat berish
				A2.02.3	Shoshilinch chaqiruvlarga hodisadan kelib chiqib, masofaviy dastlabki yordam ko'rsatish
				A2.03.3	Kuchli ruhiy hayajon va ta'sirlanish, keskin psixologik reaksiya holatida berilayotgan chaqiruvlarga ruhiy - emotsional holatini tinchlantirish maqsadida masofadan tezkor psixologik yordam ko'rsatish
2	42220004- Call-markaz supervayzeri	B1.4	Operatorlarning shoshilinch chaqiruvlarni qabul qilish va qayta ishlash jarayonini boshqarish	B1.01.4	Operatorlar tomonidan hal qilinmagan yoki murakkab holatlarga to'liq aralashish, ularni qonuniy talablar va o'rnatilgan tartibga muvofiq hal etish
				B1.02.4	Operatorlarning chaqiruvlarga javob berish jarayoni, elektron kartalarni to'ldirish to'liqligi va qayta qo'ng'iroq samaradorligini real vaqt rejimida nazorat qilish
				B1.03.4	Chaqiruvlarni taqsimlash, navbatlarni boshqarish, operatorlarning ish yukini muvozanatlash orqali xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish
		B2.4	Xodimlarning bilim darajasini doimiy oshirib borishga qaratilgan o'quv ishlarini tashkil etish	B2.01.4	Xodimlarda monitoring mutaxassislari tomonidan aniqlangan kamchiliklar asosida xodimlarni o'qitish
				B2.02.4	Shoshilinch xizmatlarga oid qonunchilikdagi o'zgarishlarni xizmatga moslashtirish va amaliyotga joriy etishda ishtirok etish
3	42220001-	D1.4	Xodimlar uchun psixologik	D1.01.4	Trening dasturlarini ishlab chiqish

	Aloqa ma'lumotlari bo'yicha xizmatchi		treninglarni tashkil etish va o'tkazish	D1.02.4	Trening tashkil etish va amalga oshirish
				D1.03.4	Trening samaradorligini baholash
		D2.4	Operatorlarning suhbatlarini rejali ravishda eshitish, tahlil qilish va baholash	D2.01.4	Suhbatlarning sifatini monitoring qilish
				D2.02.4	Xatolarni aniqlash va tuzatish
				D2.03.4	Ish samaradorligini baholash
		D3.4	Xodimlar va xizmat faoliyati to'g'risida tahliliy ma'lumotlarni tayyorlash	D3.01.4	Xodimlarning ish vaqti, chaqiruvlar statistikasi, mijozlar qayta aloqasi kabi ko'rsatkichlarni tahlil qilish
				D3.02.4	Shoshilinch xizmatlar bilan ma'lumot almashinuvi doirasida chaqiruvlarning bajarilishi yuzasidan hamkorlik qilish

V. Kasblar xaritasi va mehnat funksiyalari tavsifi

Kasbning nomi:	Call-markaz operatori
Mashg'ulot nomining kodi:	42220
TMR bo'yicha malaka darajasi:	3
Malakani baholash bo'yicha talablar:	Tavsiya etiladi
Ish staji (amaliy tajriba)ga qo'yilgan talablar:	Talab etilmaydi
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	Maxsus ruxsatlar: O'zbekiston Respublikasi fuqaroligi yoki qonuniy asosda mamlakatda mehnat qilish huquqi; 18 yosh va undan yuqori yoshdagi (ayol, erkak) nomzodlar; Uzoq vaqt davomida kompyuter yoki telefon orqali ishlashga (12-soatlik smena) jismoniy qobiliyat; Ruhiiy barqarorlik (yuqori stressli muhitda ishlashga qodirlik); Nutq va eshitish qobiliyatlarida muammo bo'lmasligi (muloqotning asosiy vositasi sifatida); Ish tartibi (kechki/kunduzgi smena, hafta har qanday kunida ishlash) bilan moslashuvchanlik. Ishga munosabat va xulq-atvor: - Kasbiy faoliyat doirasida vujudga keladigan turli masalalar yechimini topish usullarini tanlay olish; - Rahbar tomonidan belgilangan maqsadga erishish uchun jamoada ishlay olish; - O'zining kasbiy malakasini va shaxsiy kamolotini takomillashtirib borish; - Jamoada va ma'lum vazifani bajarishga yo'naltirilgan guruhda ishlash, hamkasblar, rahbarlar va mijozlar bilan samimiy, xushmuomala hamda samarali muloqot qilish; - Ta'lim olgan tilida fikrini og'zaki va yozma ravishda ravon bayon qilish; - Umuminsoniy fazilatlarga ega bo'lish, o'z millatini va Vatanini sevis, u bilan faxrlanish, milliy urf-odatlar, qadriyatlarni hurmat qilish; - Professional vazifalarni samarali bajarish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlarni qidirish; - Kasbiy faoliyatida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llash; - Kasbga doir hujjatlar bilan ishlash; - Kasbiy faoliyatda xavfsizlik texnikasi va mehnat muhofazasi qoidalariga amal qilish ko'nikmalariga ega bo'lish; - Sanoat va nosanoat tashkilotlarda vujudga keladigan chiqindilarni atrof-muhitga zarar yetkazmaslik choralarini ko'rish va utilizatsiya qilish; - Sohaga oid ekologik madaniyatga rioya qilgan holda

	faoliyat olib borish.	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	3-daraja-Boshlang'ich professional ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	norasmiy (informal) ta'lim natijalarini malakani baholash markazlari tomonidan mustaqil baholanganligi	
Kasbiy standartlar reestrda mavjudligi:	-	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	3-5 razryadli Call-markaz operatori	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	3	Call-markaz operatori
	3	Call-markaz 2-toifali operatori
	3	Call-markaz 1-toifali operatori
Mehnat funksiyalarining tasnifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
	O'qitish natijalari	
A1.3- Masofaviy aloqa kanallari orqali fuqarolarning shoshilinch chaqiruvlarini qabul qilish va qayta ishlash	A1.01.3- Chaqiruvlarga o'z vaqtida xizmat ko'rsatish	Mehnat harakatlari:
		1. "112" yagona dispetcherlik xizmatiga kelib tushgan qo'ng'iroqlarni qabul qilish
		2. O'rnatilgan tartibda xizmat ko'rsatish skriptlariga muvofiq muloqot o'rnatish
		3. Chaqiruv hodisasiga ko'ra barcha ma'lumotlarni aniqlashtirish
		4. Murakkab/nostandart holatlarni aniqlash
		5. Zarur hollarda chaqiruvni supervayzerga yo'naltirish
		Ko'nikmalar:
		Shaxsiy kompyuterda foydalanuvchi darajasida ishlay olish
		"112" yagona dispetcherlik xizmati tizimi, elektron chaqiruv kartalari bilan ishlash
		Klaviaturada tez va xatosiz matn terish
		Aloqa vositalaridan (eshitish moslamasi, mikrofon, ovoz yozish uskunalari) foydalanish va nosozliklarni aniqlash
		Onlayn xarita va koordinatalar tizimlari orqali chaqiruv manbalarini aniqlash
		Fuqarolarning so'rovlarini o'z vaqtida, tezkor tahlil qilish
		Hodisa yuzasidan zaruriy aniqlashtiruvchi savollarni berish
		Xizmat ko'rsatishning eng maqbul algoritmini tanlash
		Diqqat bilan eshitish va to'g'ri dialog qurish
		Murakkab/nostandart holatlarni baholash
		Fuqarolarning shoshqaloqligi yoki noroziligida ham tinchlikni saqlash
		Bilimlar:
		Axborot texnologiyalariga oid bilimlar
		Telekommunikatsiya tizimlari (IP-telefoniya, konferens-aloqa) va platformalarini tushunish

		Shoshilinch xizmatlarga aloqador me'yoriy hujjatlar
		Davlat tili mukammal darajada va kamida bitta xorijiy til o'rta darajada
		O'zbekiston Respublikasining "Axborotlashtirish to'g'risida"gi, "Telekommunikatsiyalar to'g'risida"gi qonunlari hamda xizmatga tegishli boshqa qonunchilik hujjatlari
		Chaqiruvlarni qayd qilish standartlari
		Ichki mehnat tartibi qoidalari
		Mehnat muhofazasi va texnika xavfsizligi qoidalari
		Maxfiylik tartibi qoidalari
A1.02.3- Shoshilinch hodisalarda fuqarolarning murojaatlarini to'liq ifodalovchi elektron chaqiruv kartalarini rasmiylashtirish		Mehnat harakatlari:
		Chaqiruv ma'lumotlarni o'zida jamlaydigan elektron chaqiruv kartalarini rasmiylashtirish
		Zarur hollarda chaqiruv kartasiga qo'shimcha izohlarni kiritish
		Chaqiruv kartasini hodisa tegishliligi bo'yicha bir yoki bir nechta shoshilinch xizmatga yo'naltirish
		Ko'nikmalar:
		Elektron tizimlarda ma'lumotlarni aniq va to'liq kiritish
		Hodisani mazmunan to'liq ifodalash va tegishli xizmatlar uchun tushunarli tarzda rasmiylashtirish
		Murakkab yoki nostandart holatlarda izohlovchi ma'lumotlarni kiritib, kartani to'g'ri yo'naltirish
		Grammatik jihatdan to'g'ri va xatosiz yozish
		Kompyuter klaviaturasida tez va xatosiz yoza olish
		Mavjud ma'lumotlarga asoslanib tegishli yo'nalishni tanlash
		Bilimlar:
		Hodisalarni tasniflash va tegishli xizmatlarga yo'naltirish qoidalari
		Elektron hujjatlar bilan ishlash qoidalari
		Axborotni yozma shaklda ifodalash va rasmiylashtirish me'yorlari
		Shoshilinch xizmatlar o'rtasida o'zaro hamkorlik tartiblari
		Chaqiruv kartalarini rasmiylashtirish asoslari
		Nostandart hodisalar bo'yicha yo'riqnoma
A1.03.3- Qayta qo'ng'iroqlarni amalga oshirish		Mehnat harakatlari:
		Suhbatning texnik yoki boshqa sabablarga ko'ra uzulib qolgan yoki qo'shimcha ma'lumotlar talab etilgan holatlarda fuqaroga 3 martagacha qayta qo'ng'iroqni amalga oshirish
		Hodisa yuzasidan fuqarolarning chaqiruv kartasini qayta rasmiylashtirish va tegishli shoshilinch xizmatga yo'naltirish
		Ko'nikmalar:
		Elektron chaqiruv kartalarini aniq va to'liq rasmiylashtirish

		Grammatik jihatdan to'g'ri va tushunarli yozish Texnik muammolarni tezkor tahlil qilish va hal qilish yo'llarini topish Suhbat davomida yuzaga keladigan uzilishlarda muammoni tezkor anglash Qayta qo'ng'iroqlarni ustuvorlik tartibida tashkil etish Ma'lumotlar bazasini ishlatish Fuqarodan qo'shimcha ma'lumotlarni aniqlik bilan so'rab olish Norozilik holatlarida soddalik bilan muloqot qilish Bilimlar: Qayta qo'ng'iroqlarni amalga oshirishga oid me'yorlar Axborotni qayta ishlash va saqlash tartiblari Texnik nosozliklar yuzaga kelganda qo'llaniladigan ichki yo'riqnomalar Fuqarolar bilan muloqot madaniyati va psixologiyasi Elektron ma'lumotlar bazasining ishlash tamoyillari Shoshilinch xizmatlarga murojaatni takroriy yo'naltirish tartibi
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Taqdim qilinayotgan ma'lumotlar uchun javobgarlik 2. Chaqiruvlarga o'z vaqtida javob berishda shaxsiy mas'uliyat 3. Muammolarni hal qilishda zaruratdan kelib chiqib mustaqil qaror qabul qilish 4. Yo'riqnoma va standartlarga muvofiq mustaqil harakat qilish 5. Qayta qo'ng'iroqlarni o'z vaqtida va to'g'ri amalga oshirish uchun shaxsiy mas'uliyat
A2.3- Fuqarolarga masofaviy ijtimoiy va psixologik yordam ko'rsatish	A2.01.3- Hodisadan kelib chiqib, fuqarolarga ijtimoiy maslahat berish	Mehnat harakatlari: Shoshilinch bo'lmagan, yordam talab etiladigan hodisalarda tegishli ijtimoiy maslahat berish Zarurat bo'lganda kuchaytirilgan ijtimoiy maslahat berish uchun tegishli mutaxassisga chaqiruvni yo'naltirish Ko'nikmalar: Fuqarolarning murojaatini tinglashda diqqatni jamlash va kerakli savollarni berish orqali muammoni to'liq tushunish Hodisaning murakkabligi va yordam zaruriyatini tezkor baholash Yordam talab qiladigan holatlarda soddalik va tushunarli tilda maslahat bera olish Stress ostidagi fuqaroga tinchlik va ishonch bag'ishlaydigan muloqotni tashkil etish Kuchaytirilgan yordam talab qiladigan holatlarni tezkor aniqlash va huquqiy/ijtimoiy mexanizmlarga yo'naltirish Murakkab vaziyatlarda ijtimoiy maslahatni psixologik ko'mak elementlari bilan uyg'unlashtirish Fuqaro bilan ishonchli aloqa o'rnatish, suhbat davomida

		ularning hissiy holatini nazorat qila olish
		Bilimlar: O'zbekiston Respublikasining ijtimoiy himoya va oilaviy zo'ravonlikka qarshi qonunchilik hujjatlari Psixologik yordam va ijtimoiy maslahat berishning asosiy tamoyillari Kuchaytirilgan yordam holatlarini aniqlash mezonlari va ularni baholash usullari Mutaxassislarga yo'naltirish tartibi va vakolatlar chegarasi Fuqarolar bilan ijtimoiy maslahat jarayonida axborotni yetkazishning muloqot psixologiyasi asoslari Stressli holatlarda odamlarning xulq-atvori va psixologik reaksiyalari haqida bilimlar Ijtimoiy xizmatlar va tegishli davlat idoralarining hamkorlik mexanizmlari
	A2.02.3- Shoshilinch chaqiruvlarga hodisadan kelib chiqib, masofaviy dastlabki yordam ko'rsatish	Mehnat harakatlari: Shoshilinch chaqiruv qabul qilinganida hodisaning mohiyatini tezkor tahlil qilish va yordam zaruriyatini aniqlash Hodisa shoshilinch bo'lmagan bo'lsa, fuqaroga masofadan to'g'ri va amaliy maslahat berish Belgilangan protokollarga muvofiq dastlabki yordam choralari bosqichma-bosqich tushuntirish Holat og'irlashish ehtimoli bo'lsa, kuchaytirilgan maslahat yoki professional aralashuv uchun mutaxassisga yo'naltirish Fuqaro bilan aloqa davomida xavfsizlik qoidalariga rioya etish va zarur hollarda qayta chaqiruv mexanizmini ishga tushirish Ko'nikmalar: Shoshilinch vaziyatlarda ma'lumotlarni tezkor tahlil qilish va xavf darajasini aniqlash Stress ostida aniqlik bilan va sodda tilda maslahat berish Fuqarolarning hissiy holatini boshqarish va ularda ishonch uyg'ota olish Masofaviy yordam berishda kommunikatsion texnologiyalardan samarali foydalanish Vaziyat dinamikasini kuzatish va ehtimoliy xavflarni oldindan prognoz qilish Bilimlar: Fuqarolarning psixologik himoyasi va stressni yengillashtirish bo'yicha asosiy yondashuvlar O'zbekistonda amal qiluvchi favqulodda vaziyatlar to'g'risidagi normativ-huquqiy hujjatlar Masofaviy maslahat berishda maxfiylik va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish talablari Ijtimoiy yordamni ko'rsatishda turli yosh guruhlarining

		ehtiyojlarini hisobga olish tamoyillari
		Shoshilinch chaqiruvlar bo'yicha axborot almashish tartibi va xizmatlararo hamkorlik mexanizmlari
	A2.03.3- Kuchli ruhiy hayajon va ta'sirlanish, keskin psixologik reaksiya holatida berilayotgan chaqiruvlarga ruhiy-emotsional holatini tinchlantirish maqsadida masofadan tezkor psixologik yordam ko'rsatish	Mehnat harakatlari:
		Ruhiy hayajon va ta'sirlanish natijasida tegishli ma'lumotlarni bera olmayotgan fuqaroni tinchlantirish va ma'lumot olishga harakat qilish
		Keskin psixologik reaksiya holatida berilayotgan chaqiruvlarga ruhiy-emotsional holatini tinchlantirish
		O'z joniga qasd qilishga uringan yoki o'z joniga qasd qilishga moyilligi bo'lgan fuqarolar bilan suhbatda zaruriyat bo'lsa shoshilinch xizmatlarni jalb qilish
		Zarurat bo'lganda kuchaytirilgan psixologik yordam ko'rsatish uchun tegishli mutaxassisga chaqiruvni yo'naltirish
		Ko'nikmalar:
		Ruhiy hayajonlangan va keskin emotsional holatdagi fuqarolar bilan muloqotda ishonchli atmosfera yaratish
		O'z joniga qasd xavfini tezkor tahlil qilish, uni og'irlik darajasi bo'yicha baholash va shoshilinch xizmatlarga xabar berish
		Suhbatni fuqaroni tinchlantirishga yo'naltirish va kerakli ma'lumotlarni aniqlik bilan olish
		Stress va krizis holatlarida kommunikatsiyani boshqarish hamda fuqaroga qo'llab-quvvatlash hissini yetkazish
		Muloqot jarayonida o'zini tutish strategiyalarini moslashuvchan qo'llash (sokinlikni saqlash, ovoz ohangini nazorat qilish, empatiyani namoyon etish)
		Bilimlar:
		Krizis psixologiyasi va favqulodda vaziyatlarda psixologik yordam ko'rsatish asoslari
		O'z joniga qasd qilish xavfini baholashning xalqaro ko'rsatmalari va ularni amaliyotda qo'llash tartibi
		Ruhiy-emotsional holatni barqarorlashtirishga doir usullar (nafasni boshqarish, e'tiborni chalg'itish, verbal qo'llab-quvvatlash)
		Psixologik yordam ko'rsatishda etik tamoyillar va maxfiylik qoidalari
		Turli yosh guruhlari va ijtimoiy qatlamlar bilan ishlashda psixologik yondashuvlarning o'ziga xos xususiyatlari
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. O'z harakatlari va ish natijalari uchun javobgarlik
		2. Chaqiruvlarga o'z vaqtida javob berishda shaxsiy mas'uliyat
		3. Muammolarni hal qilishda zaruratdan kelib chiqib mustaqil qaror qabul qilish
Texnik va/yoki texnologik talab	1. "112" yagona dispetcherlik xizmati maxsus axborot	

	tizimi (CRM) 2. Protei telekommunikatsiya tizimlari va platformalari 3. Windows OS va Google Chrome Web-brauzeri 4. Plantronics, Binnune aloqa vositalari (eshitish moslamasi, mikrofon, ovoz yozish uskunalari) 5. Google, Yandex onlayn xarita va koordinatalar tizimlari
--	---

LOYIHA

Kasbning nomi:	Call-markaz supervayzeri
Mashg'ulot nomining kodi:	42220
TMR bo'yicha malaka darajasi:	4
Malakani baholash bo'yicha talablar:	Tavsiya etiladi
Ish staji (amaliy tajriba)ga qo'yilgan talablar:	Call-markaz (1-2 toifa) operatori lavozimida kamida 1 yillik ish stajiga ega bo'lish
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar	Maxsus ruxsatlar: O'zbekiston Respublikasi fuqaroligi yoki qonuniy asosda mamlakatda mehnat qilish huquqi; 18 yosh va undan yuqori yoshdagi (ayol, erkak) nomzodlar; Uzoq vaqt davomida kompyuter yoki telefon orqali ishlashga (12-soatlik smena) jismoniy qobiliyat; Ruhiiy barqarorlik (yuqori stressli muhitda ishlashga qodirlik); Nutq va eshitish qobiliyatlarida muammo bo'lmasligi (muloqotning asosiy vositasi sifatida); Ish tartibi (kechki/kunduzgi smena, hafta har qanday kunida ishlash) bilan moslashuvchanlik.
	Ishga munosabat va xulq-atvor: - Kasbiy faoliyat doirasida vujudga keladigan turli masalalar yechimini topish usullarini tanlay olish; - Rahbar tomonidan belgilangan maqsadga erishish uchun jamoada ishlay olish; - O'zining kasbiy malakasini va shaxsiy kamolotini takomillashtirib borish; - Jamoada va ma'lum vazifani bajarishga yo'naltirilgan guruhda ishlash, hamkasblar, rahbarlar va mijozlar bilan samimiy, xushmuomala hamda samarali muloqot qilish; - Ta'lim olgan tilida fikrini og'zaki va yozma ravishda ravon bayon qilish; - Umuminsoniy fazilatlariga ega bo'lish, o'z millatini va Vatanini sevis, u bilan faxrlanish, milliy urf-odatlar, qadriyatlarni hurmat qilish; - Professional vazifalarni samarali bajarish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlarni qidirish; - Kasbiy faoliyatida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llash; - Kasbga doir hujjatlar bilan ishlash; - Kasbiy faoliyatda xavfsizlik texnikasi va mehnat muhofazasi qoidalariga amal qilish ko'nikmalariga ega bo'lish; - Sanoat va nosanoat tashkilotlarda vujudga keladigan chiqindilarni atrof-muhitga zarar yetkazmaslik choralarini ko'rish va utilizatsiya qilish; Sohaga oid ekologik madaniyatga rioya qilgan holda faoliyat olib borish.

Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:		o'rta professional ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:		norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reestrida mavjudligi:		-	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:		Call-markaz 1-toifali supervayzeri	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:		TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
		4	Call-markaz 1-toifali supervayzeri
Mehnat funksiyalarining tasnifi			
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari		
	O'qitish natijalari		
B1.4- Operatorlarning shoshilinch chaqiruvlarni qabul qilish va qayta ishlash jarayonini boshqarish	B1.01.4- Operatorlar tomonidan hal qilinmagan yoki murakkab holatlarga to'liq aralashish, ularni qonuniy talablar va o'rnatilgan tartibga muvofiq hal etish	Mehnat harakatlari:	
		Operatorlar tomonidan hal qilib bo'lmagan nostandart yoki murakkab chaqiruvlarni to'liq qabul qilib olish va vaziyatni nazorat ostiga olish	
		Fuqaroga qo'shimcha savollar berib, holatni to'liq aniqlashtirish va chuqurlashtirilgan xizmat ko'rsatishni ta'minlash	
		Qonuniy me'yorlar va ichki reglamentlarga muvofiq qaror qabul qilish, zarurat bo'lsa qo'shimcha chora-tadbirlarni ko'rish	
		Favqulodda vaziyatlarda tegishli shoshilinch xizmatlar bilan bevosita aloqani o'rnatish va operativ koordinatsiyani amalga oshirish	
		Vaziyat bo'yicha yakuniy qaror va xizmat ko'rsatish natijalarini qayd etish, tegishli hisobotlarni shakllantirish	
		Ko'nikmalar:	
		Murakkab chaqiruvlarni tezkor tahlil qilish va ustuvorlik darajasiga ko'ra saralash	
		Nizoli yoki stressli vaziyatlarda fuqarolar bilan ham, operatorlar bilan ham samarali muloqot o'rnatish va muammoni hal qilish	
		Zarur holatlarda qisqa, aniq va ishonchli ma'lumot almashish orqali xizmatlararo koordinatsiyani ta'minlash	
		Tezkor qaror qabul qilishda vaziyatni huquqiy, tashkiliy va ijtimoiy jihatdan baholay olish	
		Operatorlarni qo'llab-quvvatlash va zarur paytda ularga amaliy yordam berish orqali xizmat sifati va samaradorligini oshirish	
		Bilimlar:	
		Shoshilinch xizmatlar faoliyati, ularning vakolatlari va o'zaro hamkorlik tartiblari	
		Murakkab va nostandart chaqiruvlar bo'yicha reglamentlar, huquqiy asoslar va xizmat ko'rsatish	

		standartlari
		Shikoyatlar va nizolar bilan ishlash tartibi, ularni hal etish mexanizmlari
		Operatorlarning xizmat jarayonini nazorat qilish va qo'llab-quvvatlash bo'yicha boshqaruv tamoyillari
		Favqulodda vaziyatlarda tezkor qaror qabul qilish va xizmatlararo aloqa o'rnatish bo'yicha yo'riqnomalar
	B1.02.4- Operatorlarning chaqiruvlarga javob berish jarayoni, elektron kartalarni to'ldirish to'liqligini real vaqt rejimida nazorat qilish	Mehnat harakatlari:
		Operatorlarning chaqiruv yozuvlarini tekshirish, ularning belgilangan tartibga rioya qilishini nazorat qilish
		Chaqiruvlarning samaradorligini tahlil qilish
		Zarur hollarda chaqiruvlarni tuzatish choralarini ko'rish
		Ko'nikmalar:
		Murakkab va nostandart vaziyatlarda chaqiruv jarayonini tahlil qilish, operator faoliyatini tezkor baholash va aniqlangan muammolarni hal qilish bo'yicha aniq qaror qabul qilish
		Nizoli yoki noto'g'ri yo'naltirilgan chaqiruvlarda vaziyatni boshqarish va xolisona yondashuvni ta'minlash
		Operatorlarning xatolarini aniqlash, ularni to'g'rilash va samarali ishlashga yo'naltirish
		Bilimlar:
		Shoshilinch xizmatlar faoliyatini muvofiqlashtirishda qo'llaniladigan ichki reglamentlar va amaldagi yo'riqnomalar bo'yicha chuqurlashtirilgan bilimlar
		Chaqiruvlarni qayta ishlashda yuzaga keladigan xatoliklarni bartaraf etish usullari hamda shikoyatlar bilan ishlashning kengaytirilgan tartibi
		Operatorlar faoliyatini sifat jihatdan baholash mezonlari va zamonaviy monitoring texnologiyalari
	B1.03.4- Chaqiruvlarni taqsimlash, navbatlarni boshqarish, operatorlarning ish yukini muvozanatlash orqali xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish	Mehnat harakatlari:
		Real vaqt rejimida chaqiruvlar taqsimoti va navbatlarni kuzatish
		Ish grafikiga asosan belgilangan vaqtlarda operatorlarning o'z ish joyidaligini va faoliyat olib borayotganligini nazorat qilish
		Operatorlar uchun tez-tez uchraydigan muammolar bo'yicha skriptlar va ularni hal qilish algoritmlarini ishlab chiqish
		Ish jarayonida qo'ng'iroqlar sonining oshish vaqtlarini hisobga olib, smenalarga operatorlarni qo'shimcha joylashtirish bo'yicha taklif berish
		Zarur hollarda chaqiruvlarni o'rnatilgan tartibda qabul qilish va qayta ishlash
		Ko'nikmalar:
		Chaqiruvlarni ustuvorlik darajasi va murakkabligiga qarab taqsimlay olish, resurslardan samarali foydalanish
		Operatorlar o'rtasida nizoli vaziyatlarning oldini olish va

		ularning ish yukini muvozanatlashtirish bo'yicha boshqaruv ko'nikmalari
		Statistik ma'lumotlar asosida chaqiruvlar oqimini prognozlash va kelgusida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan ortiqcha yuklamalarni oldindan rejalashtirish
		Stressli va tezkor qaror talab qiladigan vaziyatlarda xolisona va aniq qaror qabul qilish
		Bilimlar:
		Call-markazlarda navbatlarni boshqarish texnologiyalari va real vaqt monitoring tizimlari bo'yicha kengaytirilgan bilimlar
		Resurslarni optimallashtirish, ish grafiklarini shakllantirish va smena rejalashtirishning zamonaviy usullari
		Operatorlarning ish samaradorligini baholashda qo'llaniladigan ko'rsatkichlar va ularni tahlil qilish metodologiyasi
		Xodimlar yuklamasini taqsimlashda psixologik omillar va inson resurslari boshqaruvi tamoyillari
	Mas'uliyat va mustaqillik:	O'z harakatlari va ish natijalari uchun javobgarlik;
		O'quv yoki kasbiy faoliyat sohasida o'z faoliyatini mustaqil rejalashtirish va tashkil qilish
B2.4- Xodimlarning bilim darajasini doimiy oshirib borishga qaratilgan o'quv ishlarini tashkil etish	B2.01.4- Xodimlarda monitoring mutaxassislari tomonidan aniqlangan kamchiliklar asosida xodimlarni o'qitish	Mehnat harakatlari:
		Monitoring mutaxassislari tahlili asosida aniqlangan kamchiliklarni doimiy kuzatib borish
		Kamchiliklarni bartaraf etish maqsadida o'quv mashg'ulotlarini o'tkazish mavzulari, dasturi va rejasini tuzish
		Rejaga asosan o'quv mashg'ulotlarini tashkil etish
		Ko'nikmalar:
		Xodimlar bilan muloqot qobiliyati
		Ma'lumotlar bazasi bilan ishlash
		Samaradorlikni baholash
		Interaktiv usullar bilan ishlash
		O'quv dasturlarini loyihalash
		Bilimlar:
		O'qitish metodlari va o'quv jarayonini loyihalashning amaliy tamoyillari
		Monitoring tizimlari va nazorat mexanizmlarini tashkil etishning nazariy asoslari
		Mehnat psixologiyasi va xodimlarning motivatsion omillarini boshqarish usullari
		Xodimlarning kasbiy salohiyatini rivojlantirishda qo'llaniladigan innovatsion trening metodlari
	B2.02.4- Shoshilinch xizmatlarga oid qonunchilikdagi	Mehnat harakatlari:
		Shoshilinch xizmatlarga oid qonun hujjatlarini doimiy ravishda kuzatib borish
		O'zgartirish va yangiliklar aniqlangan taqdirda ularni

	o'zgarishlarni xizmatga moslashtirish va amaliyotga joriy etishda ishtirok etish	xizmatga joriy etish dasturini ishlab chiqish
		Dasturga asosan xodimlar uchun o'quv mashg'ulotlarini o'tkazish
		Ko'nikmalar:
		Ma'lumotlar bazasi bilan ishlash
		Qonuniy hujjatlarni tahlil qilish
		Klaviaturada tez va xatosiz matn terish
		Bilimlar:
		O'zbekiston Respublikasining qonunlari
	Ijtimoiy va texnologik innovatsiyalar	
Mas'uliyat va mustaqillik:	O'z harakatlari va ish natijalari uchun javobgarlik	
	O'quv yoki kasbiy faoliyat sohasida o'z faoliyatini mustaqil rejalashtirish va tashkil qilish	
Texnik va/yoki texnologik talab		- "112" yagona dispetcherlik xizmati maxsus axborot tizimi (CRM) - Protei telekommunikatsiya tizimlari va platformalari - Windows OS va Google Chrome Web-brauzeri - Plantronics, Binnune aloqa vositalari (eshitish moslamasi, mikrofon, ovoz yozish uskunalari) - Google, Yandex onlayn xarita va koordinatalar tizimlari - Google sheets, MS Excel elektron jadvallari

Kasbning nomi:	Aloqa ma'lumotlari bo'yicha xizmatchi
Mashg'ulot nomining kodi:	42220
TMR bo'yicha malaka darajasi:	4
Malakani baholash bo'yicha talablar:	Tavsiya etiladi
Ish staji (amaliy tajriba)ga qo'yilgan talablar:	Call-markaz (1-2 toifa) operatori lavozimida kamida 1 yillik ish stajiga ega bo'lish
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar	Maxsus ruxsatlar: - O'zbekiston Respublikasi fuqaroligi yoki qonuniy asosda mamlakatda mehnat qilish huquqi; - 18 yosh va undan yuqori yoshdagi (ayol, erkak) nomzodlar; - Uzoq vaqt davomida kompyuter yoki telefon orqali ishlashga (12-soatlik smena) jismoniy qobiliyat; - Ruhiy barqarorlik (yuqori stressli muhitda ishlashga qodirlik); - Nutq va eshitish qobiliyatlarida muammo bo'lmasligi (muloqotning asosiy vositasi sifatida); - Ish tartibi (kechki/kunduzgi smena, hafta har qanday kunida ishlash) bilan moslashuvchanlik. Ishga munosabat va xulq-atvor: - Kasbiy faoliyat doirasida vujudga keladigan turli masalalar yechimini topish usullarini tanlay olish; - Rahbar tomonidan belgilangan maqsadga erishish uchun jamoada ishlay olish; - O'zining kasbiy malakasini va shaxsiy kamolotini takomillashtirib borish; - Jamoada va ma'lum vazifani bajarishga yo'naltirilgan guruhda ishlash, hamkasblar, rahbarlar va mijozlar bilan samimiy, xushmuomala hamda samarali muloqot qilish; - Ta'lim olgan tilida fikrini og'zaki va yozma ravishda ravon bayon qilish; - Umuminsoniy fazilatlarga ega bo'lish, o'z millatini va Vatanini sevish, u bilan faxrlanish, milliy urf-odatlar, qadriyatlarni hurmat qilish; - Professional vazifalarni samarali bajarish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlarni qidirish; - Kasbiy faoliyatida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llash; - Kasbga doir hujjatlar bilan ishlash; - Kasbiy faoliyatda xavfsizlik texnikasi va mehnat muhofazasi qoidalariga amal qilish ko'nikmalariga ega bo'lish; - Sanoat va nosanoat tashkilotlarda vujudga keladigan chiqindilarni atrof-muhitga zarar yetkazmaslik choralarini ko'rish va utilizatsiya qilish;

	- Sohaga oid ekologik madaniyatga rioya qilgan holda faoliyat olib borish.	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	o'rta professional ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reestrda mavjudligi:	-	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	6-8 razryadli Mutaxassis	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	4	Call-markaz mutaxassisi
	4	Call-markaz 2-toifali mutaxassisi
	4	Call-markaz 1-toifali mutaxassisi
Mehnat funksiyalarining tasnifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
	O'qitish natijalari	
D1.4- Xodimlar uchun psixologik treninglarni tashkil etish va o'tkazish	D1.01.4- Trening dasturlarini ishlab chiqish	Mehnat harakatlari:
		Muntazam ravishda psixologik treninglar uchun mavzu va rejalarni belgilash
		Trening materiallarini (prezentatsiyalar, testlar, vazifalar) tayyorlash
		Ko'nikmalar:
		Shaxsiy kompyuterda mutaxassis darajasida ishlay olish
		Bilimlar:
		Pedagogika va o'qitish metodlari
		Mehnat psixologiyasi asoslari
	D1.02.4- Trening tashkil etish va amalga oshirish	Mehnat harakatlari:
		Ishlab chiqilgan mavzu va rejalarga muvofiq, treningdan o'tkazish uchun xodimlar ro'yxatini tayyorlash
		Xodimlarning ruhiy holati va ehtiyojlariga mos individual yoki guruh sessiyalarini o'tkazish
		Ko'nikmalar:
		Shaxsiy kompyuterda mutaxassis darajasida ishlay olish
		Psixologik jihatdan moslashuvchanlik
		Vaqtni boshqarish
		Trening sessiyalarini boshqarish
		Bilimlar:
		Pedagogika va o'qitish metodlari
		Mehnat psixologiyasi asoslari
	D1.03.4- Trening samaradorligini	Mehnat harakatlari:
		Xodimlarning treningdan keyingi o'zgarishlarini

	baholash	kuzatish va natijalarni tahlil qilish
		Treningdan keyin anketalar orqali xodimlar xulosalarini to'plash va shunga muvofiq dasturni takomillashtirish
		Ko'nikmalar:
		Shaxsiy kompyuterda mutaxassis darajasida ishlay olish
		Ma'lumotlarni tahlil qilish
		Hisobot tayyorlash
		Takomillashtirish strategiyasi
		Xodimlarning fikrlarini samarali yig'ish va talqin qilish
		Bilimlar:
		Ta'lim baholash usullari
		Statistika va ma'lumotlar tahlili
	Mas'uliyat va mustaqillik:	O'z harakatlari va ish natijalari uchun javobgarlik;
		O'quv yoki kasbiy faoliyat sohasida o'z faoliyatini mustaqil rejalashtirish va tashkil qilish
D2.4- Operatorlarning suhbatlarini rejali ravishda eshitish, tahlil qilish va baholash	D2.01.4- Suhbatlarning sifatini monitoring qilish	Mehnat harakatlari:
		Suhbatlarni tinglash uchun umumiy operatorlar va qo'ng'iroqlar sonini tahlil qilish
		Monitoring va suhbatlarni tinglash rejasini tayyorlash
		Kunlik rejaga asosan tasodifiy tanlangan suhbat yozuvlarini tinglash va baholash
		Ko'nikmalar:
		Shaxsiy kompyuterda mutaxassis darajasida ishlay olish
		Monitoringni rejalashtirish
		Konstruktiv fikr bildirish
		Suhbatlarni tahlil qilish
		Ma'lumotlarni umumlashtirish
		Bilimlar:
		Monitoring va baholash metodlari
		Statistika va ma'lumotlar tahlili
		Mehnat psixologiyasi asoslari
	D2.02.4- Xatolarni aniqlash va tuzatish	Mehnat harakatlari:
		Xatoliklarni tahlil qilish
		Aniqlangan xatoliklar bo'yicha ma'lumotnoma tayyorlash
		Yig'ilgan materiallarni supervayzerlarga taqdim etish
		Ko'nikmalar:
		Shaxsiy kompyuterda mutaxassis darajasida ishlay olish
		Tezkor qaror qabul qilish
		Xodimlar bilan o'zaro hamkorlik
		Bilimlar:
		Monitoring va baholash metodlari
		Statistika va ma'lumotlar tahlili

		Mehnat psixologiyasi asoslari
		Mehnat harakatlari:
		Rejali monitoring asosida qo'yilgan baholarni tahlil qilish
		Tahliliy natijalar asosida hisobot tayyorlash va rahbariyatga taqdim etish
		Ko'nikmalar:
		Shaxsiy kompyuterda mutaxassis darajasida ishlay olish
		Statistik usullarni qo'llash
		Monitoring tizimlardan foydalanish
		Bilimlar:
		Mehnat unumdorligi va hisobot berish talablari
		Visualizatsiya vositalari
		Mas'uliyat va mustaqillik:
		O'z harakatlari va ish natijalari uchun javobgarlik; O'quv yoki kasbiy faoliyat sohasida o'z faoliyatini mustaqil rejalashtirish va tashkil qilish
D3.4- Xodimlar va xizmat faoliyati to'g'risida tahliliy ma'lumotlarni tayyorlash	D3.01.4- Xodimlarning ish vaqti, chaqiruvlar statistikasi, mijozlar qayta aloqasi kabi ko'rsatkichlarni tahlil qilish	Mehnat harakatlari:
		Maxsus axborot tizimidan tegishli ma'lumotlarni eksport qilish va ularni Excel yoki Google Sheetsda tahlil qilish
		Tahlillar asosida hisobotlar tayyorlash va rahbariyatga vizual ko'rinishda taqdim etish
		Ko'nikmalar:
		Shaxsiy kompyuterda mutaxassis darajasida ishlay olish
		Ma'lumotlarni tahlil qilish
		Statistik usullarni qo'llash
		Monitoring tizimlardan foydalanish
		Integratsiyalashgan axborot tizimlaridan foydalanish
		Ma'lumotlarni umumlashtirish
		Hisobot tayyorlash
		Bilimlar:
		Visualizatsiya vositalari
		Excel/Google Sheets formulalari
		Ma'lumotlar bazalari bilan ishlash asoslari
	D3.02.4- Shoshilinch xizmatlar bilan ma'lumot almashinuvi doirasida chaqiruvlarning bajarilishi yuzasidan hamkorlik qilish	Mehnat harakatlari:
		Maxsus axborot tizimi orqali fuqarolardan kelib tushgan chaqiruvlarni hududiy tahlilini olib borish
		Bajarilmagan chaqiruvlar yuzasidan tegishli shoshilinch xizmatga murojaat qilgan holda chaqiruv bajarilishini ta'minlash
		Ko'nikmalar:
		Shaxsiy kompyuterda mutaxassis darajasida ishlay olish
		Ma'lumotlarni tahlil qilish
		Statistik usullarni qo'llash
		Integratsiyalashgan axborot tizimlaridan foydalanish

		Ma'lumotlarni umumlashtirish
		Favqulodda vaziyatlarni baholash va ustuvorlikni belgilash
		Klaviaturada tez va xatosiz matn terish
		Bilimlar:
		Ma'lumotlar bazalari bilan ishlash asoslari
		Mintaqaviy xavfsizlik tizimlari va shoshilinch xizmatlar tuzilmasi
		Mas'uliyat va mustaqillik:
O'quv yoki kasbiy faoliyat sohasida o'z faoliyatini mustaqil rejalashtirish va tashkil qilish		
Texnik va/yoki texnologik talab		- "112" yagona dispetcherlik xizmati maxsus axborot tizimi (CRM) - Protei telekommunikatsiya tizimlari va platformalari - Windows OS va Google Chrome Web-brauzeri - Plantronics, Binnune aloqa vositalari (eshitish moslamasi, mikrofon, ovoz yozish uskunalari) - Google, Yandex onlayn xarita va koordinatalar tizimlari - Google sheets, MS Excel elektron jadvallari

V. Kasbiy standartning texnik ma'lumotlari

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

T/R	Ishlab chiquvchilar to'g'risida ma'lumot	
	Ish joyi va lavozimi	F.I.O
1	Raqamli texnologiyalar vazirligi Kasbiy malakalarni rivojlantirish bo'yicha bosh mutaxassis	B. Axmedov
2	"O'zbektelekom" AK Axborot texnologiyalarini rivojlantirish boshqarmasi boshlig'i	S. Nabiyeu
3	"O'zbektelekom" AK Innovatsiyalar va R&D bo'limi boshlig'i	J. Abdivosiyev
4	"O'zbektelekom" AK "Kontakt Markazi" mas'uliyati cheklangan jamiyati Direktorining birinchi o'rinbosari	J. Raximova
5	"O'zbektelekom" AK "Kontakt Markazi" mas'uliyati cheklangan jamiyati "112" Yagona dispetcherlik xizmati boshqarmasi boshlig'i	S. Abrorov
6	"O'zbektelekom" AK "Kontakt Markazi" mas'uliyati cheklangan jamiyati Geoanalitika va statistika bo'limi boshlig'i	A. Narzullayev
8	Favqulodda vaziyatlar vazirligi AKTni joriy etish, raqamlashtirish va ahborotni himoyalash boshqarmasi bo'lim boshlig'i	Q. Ergashev
9	Ichki ishlar vazirligi Tashkiliy departamenti Situatsion-tahliliy markazi boshlig'i o'rinbosari	O. Shaxakimov
10	Sog'liqni saqlash vazirligi huzuridagi Respublika tez tibbiy yordam markazi direktorining birinchi o'rinbosari	B. Bilalov
11	"Hududgazta'minot" AJ Vaziyatlar markazi boshlig'i	Sh. Ataxanov