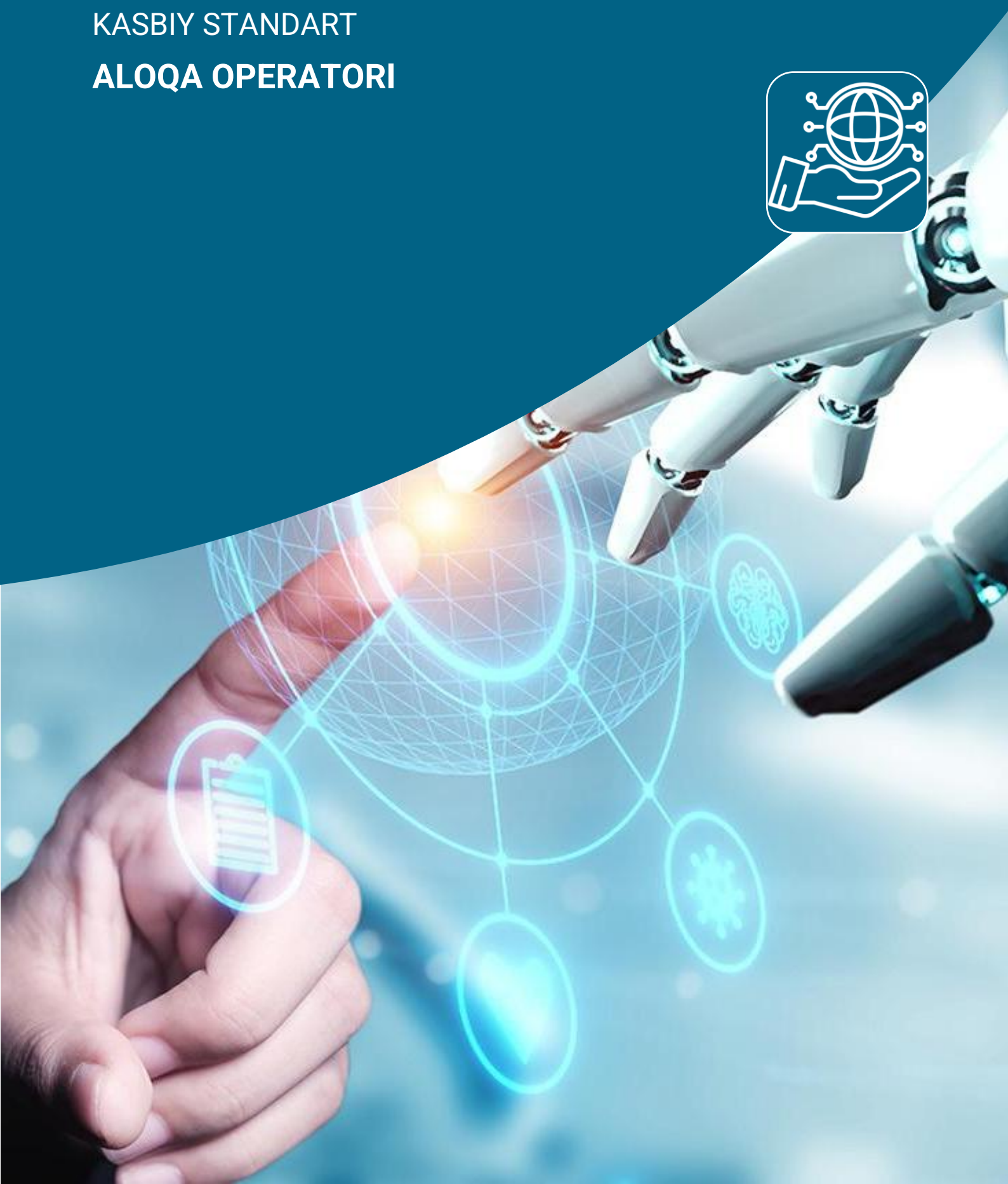




AXBOROT TEXNOLOGIYALARI VA ALOQA SOHASIDA
KASBIY MALAKALARNI RIVOJLANTIRISH BO'YICHA
TARMOQ KENGASHI

KASBIY STANDART ALOQA OPERATORI



“Aloqa operatori” kasbiy standarti 2025-yil 18-dekabrda Kasbiy malakalarni rivojlantirish bo‘yicha Respublika kengashi majlisining 114-son bayoni bilan tasdiqlangan “Kasbiy standart shakli” hamda Milliy malaka tizimini rivojlantirish instituti direktorining 2025-yil 19-dekabrda 55-son buyrug‘i bilan tasdiqlangan “Kasbiy standartlarni ishlab chiqish va yangilash metodologiyasi”ga muvofiq, Axborot texnologiyalari va aloqa sohasida kasbiy malakalarni rivojlantirish bo‘yicha tarmoq kengashi tomonidan ishlab chiqilgan.

KASBIY STANDART

Aloqa operatori

Reyestr raqami:

UZ-KS-2026-T1.0-0069



I. Umumiy ma'lumotlar

1. Kasbiy standartning qo'llanilish sohasi: Aloqa operatori kasbiy standart "Operator-telefonchi (telefonchi-operator)", "Aloqa operatori" va "Telegrafchi (telerasmiylashtiruvchi)" kasblari bo'yicha ta'lim dasturlarini ishlab chiqishda, kasbiy malakalarni mustaqil baholashda, shuningdek, tashkilotlarda xodimlarni boshqarish sohasida keng ko'lamli vazifalarni hal qilishda qo'llaniladi.

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

aloqa liniyasi – signallar uzatgichdan qabul qilgichga uzatilishini va tarqatilishini ta'minlovchi qurilmalarning, inshootlarning hamda kabel liniyalarining va (yoki) radiolinialarning majmui;

axborot resursi – axborot tizimi tarkibidagi elektron shakldagi axborot, ma'lumotlar banki, ma'lumotlar bazasi, shu jumladan axborot tizimlarida ochiq shaklda joylashtiriladigan yoxud e'lon qilinadigan audio-, video-, grafik va matnli axborot;

axborot resurslarining yoki axborot tizimlarining egasi – qonun bilan yoki axborot resurslarining, axborot tizimlarining mulkdori tomonidan belgilangan huquqlar doirasida axborot resurslariga yoxud axborot tizimlariga egalik qiluvchi, ulardan foydalanuvchi va ularni tasarruf etuvchi yuridik yoki jismoniy shaxs;

axborot resurslarining yoki axborot tizimlarining mulkdori – axborot resurslariga yoki axborot tizimlariga egalik qiluvchi, ulardan foydalanuvchi va ularni tasarruf etuvchi yuridik yoki jismoniy shaxs;

axborot texnologiyasi – axborotni to'plash, saqlash, izlash, unga ishlov berish va uni tarqatish uchun foydalaniladigan jami uslublar, qurilmalar, usullar va jarayonlar;

axborot tizimi – axborotni to'plash, saqlash, izlash, unga ishlov berish hamda undan foydalanish imkonini beradigan, tashkiliy jihatdan tartibga solingan jami axborot resurslari, axborot texnologiyalari va aloqa vositalari;

axborotlashtirish – yuridik va jismoniy shaxslarning axborotga bo'lgan ehtiyojlarini qondirish uchun axborot resurslari, axborot texnologiyalari hamda axborot tizimlaridan foydalangan holda sharoit yaratishning tashkiliy ijtimoiy-iqtisodiy va ilmiy-texnikaviy jarayoni;

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

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 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 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;

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 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;

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;

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

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

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

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

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;

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

O'zbekiston Respublikasining 2022-yil 9-iyundagi "Pochta aloqasi to'g'risida" O'RQ-777-son Qonuni;

O'zbekiston Respublikasining 2022-yil 12-oktabrdagi "Elektron raqamli imzo to'g'risida" O'RQ-793-son Qonuni;

O'zbekiston Respublikasining 2023-yil 2-avgustdagi "Radiochastota spektri to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuniga o'zgartishlar kiritish haqida" O'RQ-858-son Qonuni;

O'zbekiston Respublikasining 2023-yil 11-dekabrdagi "Axborotlashtirish to'g'risida" O'RQ-560-II-son Qonuni;

O'zbekiston Respublikasining 2024-yil 29-apreldagi "Elektron hujjatlar aylanishi haqida" O'RQ-611-II-raqam Qonuni;

O'zbekiston Respublikasining 2024-yil 10-oktabrdagi "Kosmik fazo, shu jumladan Oyni va boshqa samoviy jismlarni tadqiq qilish hamda ulardan foydalanish bo'yicha davlatlarning faoliyati prinsiplari to'g'risidagi shartnomaga (London, Moskva va Vashington, 1967-yil 27-yanvar) O'zbekiston Respublikasining qo'shilishi haqida" O'RQ-975-son Qonuni;

O'zbekiston Respublikasining 2024-yil 27-dekabrdagi "Telekommunikatsiyalar to'g'risida" O'RQ-1015-son Qonuni;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 24-maydagi "Ma'muriy islohotlar doirasida raqamli texnologiyalar sohasida davlat boshqaruvini samarali tashkil etish chora-tadbirlari to'g'risida" PF-76-son Farmoni;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 26-fevraldagi "Mamlakatimizda raqamlashtirish sohasidagi xizmatlar eksportini rivojlantirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida" PQ-87-son Qarori;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 15-maydagi "Hududlarda yoshlarga raqamli texnologiyalar va xorijiy tillarni o'rganish uchun qo'shimcha sharoitlar yaratishga qaratilgan "IT-shaharcha"lar faoliyatini tashkil etish to'g'risida" PQ-178-son Qarori;

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

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 14-oktabrdagi "Sun'iy intellekt texnologiyalarini 2030-yilga qadar rivojlantirish strategiyasini tasdiqlash to'g'risida" PQ-358-son Qarori;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 16-oktabrdagi "Xalqaro shartnomalarga qo'shilish to'g'risida" PQ-362-son Qarori;

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 20-yanvardagi "Cyber university" davlat universitetini tashkil etish to'g'risida" PQ-14-son Qarori;

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2016-yil 24-avgust 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 2025-yil 31-yanvardagi "Davlat organlari va tashkilotlarining rasmiy veb-saytlari faoliyatini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida" 54-son Qarori.

4. Ushbu Kasbiy standartda quyidagi qisqartirishlar qo'llaniladi:

MMR – Milliy malaka ramkasi;

TMR – Tarmoq malaka ramkasi;

IFUT – O'zbekiston Respublikasi Iqtisodiy faoliyat turlarining umumdavlat tasniflagichi;

MMK – Mashg'ulotlarning milliy klassifikatori.

II. Kasbiy standartning pasporti

1.	Kasbiy standartning nomi:	Aloqa operatori	
2.	Kasbiy faoliyatning asosiy maqsadi:	Aloqa operatori kasbiy faoliyatining asosiy maqsadi — mijozlar va tashkilotlar o'rtasida tezkor, aniq va samarali axborot almashinuvini ta'minlashdir. Bu maqsadga telefon, internet yoki boshqa aloqa vositalari orqali bog'lanish, qo'ng'iroqlarni qabul qilish va yo'naltirish, xizmat sifatini yuqori darajada ushlab hamda maxfiylik va xavfsizlikni ta'minlash orqali erishiladi.	
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. 61.1 – Simli, simsiz va yo'ldosh aloqa xizmatlari ko'rsatish; 61.10 – Simli, simsiz va yo'ldosh aloqa xizmatlari ko'rsatish; 61.10.0 – Simli, simsiz va yo'ldosh aloqa xizmatlari ko'rsatish.	
4.	Kasbiy standartning qisqacha mazmuni:	Aloqa operatori — bu telefon, internet yoki boshqa aloqa vositalari orqali axborotni qabul qilish, qayta ishlash va yetkazib berish bilan shug'ullanadigan mutaxassisdir. Uning asosiy vazifasi — mijozlar va tashkilotlar o'rtasida samarali, tezkor va uzluksiz muloqotni ta'minlash. Kasbiy standartda ushbu kasbga kerakli bilim, ko'nikma va malaka, bajariladigan ish turlari, mehnat sharoitlari, xavfsizlik talablari va malakani baholash mezonlari belgilanadi. Bu standart kadrlar tayyorlash, attestatsiya va mehnat bozorida malakani tan olishda asos qilib olinadi.	
5.	Qamrab olingan kasblar ro'yxati va malaka darajasi:	Kasblar kodi va nomi:	TMR dagi malaka darajasi:
		42230003-Aloqa tizimlari operatori	3
		42230010-Operator-telefonchi (telefonchi-operator)	3
		42230011-Telegrafchi (telerasmiylashtiruvchi)	3

III. Kasbiy faoliyat turining funksional xaritasi

Kasblar		Mehnat funksiyalari		Mehnat vazifalari	
T/r	Kodi va nomi	Kodi	Nomi	Kodi	Nomi
1.	42230003 Aloqa tizimlari operatori	A1.3	Telefon aloqalarini boshqarish va monitoring qilish	A1.01.3	Aloqa uskunalarining to'g'ri ishlashini kuzatish va boshqarish
				A1.02.3	Qo'ng'iroqlarning sifatini nazorat qilish va muammolarni aniqlash
				A1.03.3	Texnik jihatdan aloqa jarayonlarini samarali tashkil etish
		A2.3	Mijozlarning murojaatlarini qabul qilish va ularni to'g'ri yo'naltirish	A2.01.3	Mijozlarning murojaatlarini tezkor va aniq qabul qilish
				A2.02.3	Murojaatlarni tegishli bo'lim yoki mutaxassisga yo'naltirish
				A2.03.3	Mijozlarga murojaat jarayoni haqida ma'lumot berish
		A3.3	Axborotlarni qayd etish va muhim ma'lumotlarni aniqlash	A3.01.3	Qabul qilingan axborotni aniq va to'liq yozish
				A3.03.3	Muhim ma'lumotlarni saralash va tegishli bo'limlarga yetkazish
				A3.03.3	Qayd etilgan ma'lumotlarni saqlash va arxivlashni ta'minlash
		A4.3	Texnik nosozliklarni aniqlash va texnik xizmatga xabar berish	A4.01.3	Aloqa uskunalarining ishlashidagi nosozliklarni kuzatish.
				A4.02.3	Nosozliklarni aniqlash uchun diagnostika ishlarini o'tkazish
				A4.03.3	Texnik xizmatga tez va to'g'ri xabar berishni tashkil etish.
2.	42230010 Telefonist-operator (telefonchi-operator)	B1.3	Kiruvchi qo'ng'iroqlarni qabul qilish va boshlang'ich axborotni aniqlash	B1.01.3	Qo'ng'iroqni tez va aniq qabul qilish uchun aloqa uskunalarini nazorat qilish
				B1.02.3	Mijoz yoki qo'ng'iroq qiluvchidan zarur ma'lumotlarni samarali va to'liq so'rash
				B1.03.3	Olingan ma'lumotlarni tezkor ravishda tahlil qilish va qo'ng'iroq maqsadini aniqlash

		B2.3	Qo'ng'iroqlarni tegishli bo'lim yoki mutaxassisga yo'naltirish	B2.01.3	Qo'ng'iroq mazmunini to'liq tushunish va tegishli bo'lim yoki mutaxassisni aniqlash		
				B2.02.3	Yo'naltirish jarayonida aloqa uskunalarni to'g'ri ishlatish va texnik jihatdan kafolatlash		
				B2.03.3	Qo'ng'iroq qiluvchiga yo'naltirish haqida aniq va tushunarli ma'lumot berish		
		B3.3	Oddiy ma'lumotlarni berish va mijozlarning savollariga javob berish	B3.01.3	Mijozlarning umumiy savollarini tinglash va ularga aniq va sodda javob berish		
				B3.02.3	Kompaniya yoki xizmatlar haqidagi asosiy ma'lumotlarni mijozlarga yetkazish		
				B3.03.3	Mijozlarning ehtiyojlarini tushunish va ularga kerakli ma'lumotlarni taqdim etish		
		B4.3	Qo'ng'iroqlarni yozib borish va zarur hollarda hisobot tayyorlash	B4.01.3	Qo'ng'iroqlar to'g'risidagi ma'lumotlarni aniq va to'liq yozish		
				B4.01.3	Qo'ng'iroqlarning mazmuni va oqibatlari bo'yicha zarur hollarda hisobotlar tayyorlash		
				B4.02.3	Yozib olingan ma'lumotlarni tegishli rahbarlarga taqdim etish va saqlashni tashkil etish		
		3.	42230011 Telegrafchi (telerasmiylashti ruvchi)	D1.3	Telegraf aloqasini ishga tayyorlash	D1.01.3	Ishga kirishishdan oldin aloqa uskunalarni tekshirish
						D1.02.3	Telegraf qurilmalarini yoqish, sozlash va ishga tayyor holatga keltirish
						D1.03.3	Signal sifatini nazorat qilish va xatoliklarni aniqlash
D2.3	Telegraf xabarlarini qabul qilish va uzatish			D2.01.3	Kiruvchi telegraf xabarlarini Morze alifbosida yoki apparat orqali qabul qilish		
				D2.02.3	Xabarlarini yozib olish va ro'yxatga olish		
				D2.03.3	Yuboriladigan xabarlarini standartlashtirilgan shaklda yozish		
				D2.04.3	Xatolik aniqlanganda ularni tuzatib, qayta uzatishni amalga oshirish		

		D3.3	Xabarlarni rasmiylashtirish va hujjatlashtirish	D3.01.3	Har bir xabar uchun tegishli blankalarni to'ldirish
				D3.02.3	Yuborilgan va qabul qilingan xabarlar jurnalini yuritish
				D3.03.3	Maxfiy yoki ustuvor xabarlarga alohida belgi qo'yish va belgilangan tartibda yetkazish
		D4.3	Aloqa qurilmalariga xizmat ko'rsatish va xatoliklarni aniqlash	D4.01.3	Qurilmalarni har kuni ishga tushirishdan oldin texnik holatini baholash
				D4.02.3	Oddiy nosozliklarni bartaraf etish (kabellar, kontaktlar, signal kuchi)
				D4.03.3	Murakkab muammolar yuzaga kelsa, texnik xizmatga xabar berish

IV. Kasblar xaritasi va mehnat funksiyalari tavsifi

Kasbning nomi:	Aloqa tizimlari operatori
Mashg'ulot nomining kodi:	42230
TMR bo'yicha malaka darajasi:	3
Malakani baholashga qo'yiladigan talablar:	tavsiya etiladi
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	3-daraja uchun tavsiya etilmaydi
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar	<ul style="list-style-type: none"> - 18 yoshga to'lgan bo'lishi; - erkak va ayol; - Ishga kirishda dastlabki tibbiy ko'rikdan o'tgan bo'lishi; - Jismonan sog'lom va stressga chidamli bo'lishi kerak, uzoq vaqt ishlash qobiliyatiga ega bo'lish; - 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'ladigan 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'nikmalarlariga 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:	Boshlang'ich professional ta'lim
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi	umumiy o'rta ta'lim, norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba
Kasbiy standartlar reestrida mavjudligi	-
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	2-5 razryadli Aloqa operatori

Boshqa kasblar bilan aloqadorligi	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	3	Telefonist-operator (telefonchi-operator)
	3	Aloqa tizimlari operatori
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
	O'qitish natijalari	
A1.3- Telefon aloqalarini boshqarish va monitoring qilish	A1.01.3- Aloqa uskunalarining to'g'ri ishlashini kuzatish va boshqarish	Mehnat harakatlari:
		1. Aloqa uskunalari ishga tayyorlash va tekshirish
		2. Signal sifati va ishlash ko'rsatkichlarini monitoring qilish
		3. Nosozlik yoki uzilishlarni aniqlash va xabar berish
		4. Qurilmani qayta ishga tushirish yoki zaxira kanallarni ishga tushirish
		5. Kunlik ishlash holati bo'yicha jurnal yuritish
		Ko'nikmalar:
		Uskunalarini ishga tushirish va dastlabki tekshiruvni amalga oshirish
		Signal holatini kuzatish va monitoring qilish vositalaridan foydalanish
		Nosozlikni aniqlab, uni vaqtincha bartaraf etish yoki xabar berish
	Ish natijalarini hujjatlashtirish va jurnal yuritish	
	Favqulodda holatlarda tezkor zaxira choralari ko'rish	
	Bilimlar:	
	Telefon va aloqa uskunalarining ishlash tamoyillari	
	Signal sifati, uzatish tezligi va yuklama tushunchalari	
	Avtomatik monitoring tizimlarining asosiy funksiyalari	
	Oddiy nosozliklarni aniqlash va bartaraf etish usullari	
	Favqulodda holatlardagi xavfsizlik qoidalari	
	Aloqa tizimlarida qo'llaniladigan terminlar va texnik atamalar	
	A1.02.3- Qo'ng'iroqlarning sifatini nazorat qilish va muammolarni aniqlash	Mehnat harakatlari:
1. Kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlarning ovoz sifati va uzluksizligini tekshirish		
2. Shovqin, uzilish, kechikish kabi muammolarni aniqlash		
3. Test qo'ng'iroqlarini amalga oshirish orqali aloqa holatini baholash		
3. Aniqlangan nosozliklar haqida texnik xizmatga xabar berish		
4. Qo'ng'iroqlar sifati bo'yicha kunlik hisobotlarni to'ldirish		
5. Kiruvchi va chiquvchi qo'ng'iroqlarning ovoz sifati va uzluksizligini tekshirish		
Ko'nikmalar:		
Qo'ng'iroq sifati monitoringi vositalaridan foydalanish		

		Ovoz sifatidagi muammolarni tahlil qilish va aniqlash
		Oddiy texnik muammolarni mustaqil aniqlash yoki belgilash
		Aloqa test dasturlarida ishlash
		Monitoring natijalarini yozib olish va hujjatlashtirish
		Bilimlar:
		Ovoz uzatish texnologiyalari asoslari
		Qo'ng'iroq sifatiga ta'sir qiluvchi omillar
		Texnik muammolarni aniqlash va tasniflash mezonlari
		Testlash usullari va vositalari
		Xavfsiz va to'g'ri monitoring yuritish qoidalari
	A1.03.3- Texnik jihatdan aloqa jarayonlarini samarali tashkil etish.	Mehnat harakatlari:
		1. Aloqa uskunalari reja asosida ishga tushirish va tayyor holatga keltirish
		2. Kanallar va tarmoqlarni samarali taqsimlash va ulash
		3. Aloqa yuklamasini tahlil qilib, texnik resurslarni optimallashtirish
		4. Avtomatlashtirilgan boshqaruv paneli orqali uzatish-uzilish holatlarini muvofiqlashtirish
		5. Favqulodda vaziyatlarda aloqa uzluksizligini ta'minlash bo'yicha texnik choralarini ko'rish
		Ko'nikmalar:
		Aloqa tizimlarini tartib bilan ishga tushirish va ulash
		Tarmoq yuklamasini aniqlash va optimallashtirish choralari ko'rish
		Qo'llanilayotgan qurilmalar va dasturiy interfeyslar bilan ishlash
		Signal uzatishda uzilishlar yoki kechikishlarni aniqlash va bartaraf etish
		Muammolar yuzaga kelganda ulanish zaxira variantlarini faollashtirish
		Bilimlar:
		Aloqa tarmog'i va uzatish texnologiyalarining asoslari
		Texnik resurslarni boshqarish va samarali taqsimlash prinsiplari
		Aloqa yuklamasi va tarmoq o'tkazuvchanligini baholash mezonlari
		Avtomatik va qo'lda boshqariladigan aloqa tizimlari haqida umumiy tushuncha
	Favqulodda holatlar uchun aloqa zaxira rejimlari va ulanish sxemalari	
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Qurilmalarning ishlashiga javobgar, nosozlikda mustaqil harakat qiladi
		2. Qo'ng'iroq sifati uchun javob beradi, muammolarni mustaqil aniqlaydi
		3. Aloqa uzluksizligi uchun javobgar, texnik yechimlarni mustaqil tanlaydi

A2.3- Mijozlarning murojaatlarini qabul qilish va ularni to'g'ri yo'naltirish	A2.01.3- Mijozlarning murojaatlarini tezkor va aniq qabul qilish	Mehnat harakatlari:
		1. Kiruvchi murojaatlarni qabul qilish
		2. Murojaat mazmunini aniqlashtirib, qayd qilish
		3. Talabga mos mutaxassis yoki bo'limga yo'naltirish
		4. Standart holatlarga mos yechimlar bo'yicha qisqacha axborot berish
		5. Murojaatlar ro'yxatini yuritish va tizimga kiritish
		Ko'nikmalar:
		Mijoz bilan xushmuomalalikda tezkor aloqa o'rnatish
		Muammoni aniqlab, zarur bo'limga to'g'ri yo'naltirish
		Murojaatni aniq yozib olish va tizimga kiritish
		Tipik holatlarga mos axborot berish
		Bilimlar:
		Muloqot va mijozlar bilan ishlash asoslari
	Ichki aloqa tizimlari va xizmat ko'rsatish tartibi	
	Murojaatlarni yo'naltirish protokollari	
	Axborot xavfsizligi va maxfiylik qoidalari	
	A2.02.3- Murojaatlarni tegishli bo'lim yoki mutaxassisga yo'naltirish	Mehnat harakatlari:
		1. Mijoz murojaatini tinglash va mazmunini aniqlashtirish
		2. Muammo turini aniqlash va tasniflash
		3. Murojaatni tegishli bo'lim yoki mutaxassisga yo'naltirish
		4. Murojaat yo'naltirilgan bo'lim haqida mijozga qisqa axborot berish
		5. Yo'naltirilgan murojaatni tizimda qayd etish
		Ko'nikmalar:
		Muammoni aniqlab, to'g'ri mutaxassisga yo'naltirish
		Mijoz bilan aniq va tushunarli muloqot qilish
		Murojaat holatini tizimda qayd etish
		Ichki xizmat yo'riqnomalariga amal qilish
Bilimlar:		
Tashkilot tuzilmasi va funksional bo'linmalari		
Xizmat ko'rsatish tartibi va murojaatni qabul qilish standartlari		
Ichki aloqa va axborot almashish tartibi		
Murojaatlarni tasniflash mezonlari		
A2.03.3- Mijozlarga murojaat jarayoni haqida ma'lumot berish	Mehnat harakatlari:	
	1. Mijozga murojaat qilish tartibi va kanallari haqida og'zaki yoki yozma ma'lumot berish	
	2. Murojaat holati va ko'rib chiqish muddati haqida xabardor qilish	
	3. Qo'shimcha hujjat yoki ma'lumotlar zarur bo'lsa, mijozni ogohlantirish	
	4. Standart savollarga javob berish orqali mijozni yo'naltirish	
	5. Mijozga berilgan ma'lumotni tizimda qayd etish	
	Ko'nikmalar:	
Mijozga tushunarli va xushmuomalalik bilan axborot berish		

		Murojaat holatini aniqlab, unga mos axborot taqdim etish	
		Oddiy savollarga mustaqil javob bera olish	
		Axborot berilgan holatlarni rasmiy qayd etish	
		Bilimlar:	
		Murojaat qilish tartibi, bosqichlari va hujjat talablari	
		Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari va javob berish tartibi	
		Tashkilotning xizmat ko'rsatish reglamenti	
		Axborot berishning odob-axloq va xavfsizlik talablari	
		Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Murojaatni aniq va xatosiz qabul qilish, noto'g'ri yo'naltirishning oldini olish uchun javobgar
			2. Mijoz bilan muloqotda xushmuomalalik va axborot xavfsizligini ta'minlashga mas'ul
3. Murojaat holatini to'g'ri baholab, tegishli bo'limga o'z vaqtida yetkazish va axborotni izchil yetkazishda mustaqil qaror qabul qiladi			
A3.3- Axborotlarni qayd etish va muhim ma'lumotlarni aniqlash	A3.01.3- Qabul qilingan axborotni aniq va to'liq yozish	Mehnat harakatlari:	
		Kiruvchi axborotni tinglash yoki qabul qilish	
		Zarur ma'lumotlarni ajratib olish va hujjatlashtirish	
		Yozuvlarda xatoliklarni tekshirish va tuzatish	
		Axborotni belgilangan formatda yoki tizimda saqlash	
		Axborotni kerakli bo'limlarga topshirish yoki uzatish	
		Ko'nikmalar:	
		Tezkor va aniq yozuv yuritish	
		Matnlarni tahrirlash va to'g'rilash	
		Ofis dasturlaridan foydalanish	
	Axborotni guruhlash va tartibga solish		
	Bilimlar:		
	Axborot hujjatlarini rasmiylashtirish qoidalari		
	Ish yuritish va xizmat yozishmalari asoslari		
	Mijoz ma'lumotlari bilan ishlash etikasi va maxfiylik talablari		
	Axborot texnologiyalari asoslari		
	A3.02.3- Muhim ma'lumotlarni saralash va tegishli bo'limlarga yetkazish	Mehnat harakatlari:	
		1. Qabul qilingan axborotni tahlil qilish va muhim qismlarini ajratish	
		2. Muhim ma'lumotlarni tasniflash va ustuvorlik bo'yicha saralash	
		3. Ma'lumotlarni kerakli bo'lim yoki mutaxassisga yo'naltirish	
4. Yetkazilgan ma'lumotlar bo'yicha yozuvlarni yuritish			
5. Noto'g'ri yo'naltirishlarning oldini olish va aniqlikni tekshirish			
Ko'nikmalar:			
Ma'lumotlarni saralash va ustuvorlik asosida baholash			
Tahliliy fikrlash va aniqlik bilan ishlash			
Ichki aloqa kanallari va hujjat aylanishi tartiblash			

		Muloqot va yozma axborotni yetkazish
		Bilimlar:
		Axborotlar oqimini boshqarish va hujjat aylanishi tartibi
		Tashkilotning tuzilmasi va funksional bo'limlar asoslari
		Aloqa yo'nalishidagi asosiy xizmatlar va xizmat ko'rsatish jarayonlari
	Axborot maxfiyligi va xavfsizligi bo'yicha asosiy talablar	
	A3.03.3- Qayd etilgan ma'lumotlarni saqlash va arxivlashni ta'minlash	Mehnat harakatlari:
		1. Qayd etilgan ma'lumotlarni tartibga solish va fayllarga joylashtirish
		2. Saqlash muddatlari va talablari asosida hujjatlarni arxivlash
		3. Elektron va qog'oz shakldagi axborotni xavfsiz joyda saqlash
		4. Arxivlangan ma'lumotlar ro'yxatini yuritish
		5. Zarurat bo'lganda ma'lumotlarni tezda topib taqdim etish
		Ko'nikmalar:
		Hujjatlarni tizimli tartibda saqlash va boshqarish
		Axborot xavfsizligi va maxfiylikni ta'minlash
		Raqamli arxiv tizimlaridan foydalanish
		Ehtiyotkorlik va aniqlik bilan ishlash
		Bilimlar:
		Arxivlash tartibi va hujjatlarni saqlash muddatlari to'g'risidagi normativlar
Axborot texnologiyalari va ma'lumotlar bazasi asoslari		
Tashkilotning axborot siyosati va hujjatlar aylanishi qoidalari		
Elektron fayl formatlari va ularning saqlanish qoidalari		
Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlash, shaxsiy mas'uliyat	
	2. Axborotlarni to'g'ri va o'z vaqtida qayd etish	
	3. Muhim ma'lumotlarni aniqlash va yetkazish jarayonlarida mustaqil qaror qabul qilish	
A4.3- Texnik nosozliklarni aniqlash va texnik xizmatga xabar berish	A4.01.3- Aloqa uskunarining ishlashidagi nosozliklarni kuzatish	Mehnat harakatlari:
		1. Uskunalarining joriy ishlash holatini tekshirish
		2. Nosozlik belgilari yoki signallarini aniqlash
		3. Avvalgi ishlash ma'lumotlari bilan solishtirish
		4. Uskunani xavfsiz rejimga o'tkazish
		5. Nosozlik to'g'risida texnik xizmatga ogohlantirish yuborish
		Ko'nikmalar:
		Diagnostik vositalardan foydalanish
		Oddiy texnik nosozliklarni aniqlash
		Muhim indikatorlar va signallarni to'g'ri talqin qilish
		Tezkor xabar berish usullaridan foydalanish
		Bilimlar:
		Aloqa uskunarining texnik parametrlari
Nosozlik turlari va ularning belgilari		
Avtomatik monitoring tizimlari ishlash prinsipi		

		Ichki xabar berish tartibi va texnik xizmatga murojaat yo'riqnomalari
A4.02.3- Nosozliklarni aniqlash uchun diagnostika ishlarini o'tkazish		Mehnat harakatlari:
		1. Diagnostika qurilmalarini ishga tushirish va sozlash
		2. Aloqa tizimining alohida komponentlarini bosqichma-bosqich tekshirish
		3. Olingan test natijalarini tahlil qilish
		4. Nosozlik joyini aniqlash va uni hujjatlashtirish
		5. Diagnostika natijalarini texnik xizmat ko'rsatish bo'limiga yetkazish
		Ko'nikmalar:
		Diagnostik dasturlar bilan ishlash
		Elektron sxemalarni tushunish va ularga tayanib tahlil qilish
		Nosozlik sabablari va joylashuvini aniqlash uchun tahliliy fikrlash
		Test natijalarini aniq yozib olish va texnik bayonnoma tuzish
		Bilimlar:
		Diagnostika usullari va ularning qo'llanilish sohasi
		Turli aloqa uskunalarning test rejimlari
		O'lchash asboblari bilan ishlash qoidalari
	Texnik diagnostika standartlari va xavfsizlik talablariga oid bilimlar	
A4.03.3- Texnik xizmatga tez va to'g'ri xabar berishni tashkil etish		Mehnat harakatlari:
		1. Texnik nosozlik haqida zarur ma'lumotlarni yig'ish va tahlil qilish
		2. Aniqlangan nosozlik bo'yicha tegishli xizmat xodimlariga tezkor murojaat yo'llash
		3. Avvalgi muammolar bo'yicha axborot bazasini tekshirish va solishtirish
		4. Xabarnoma, elektron pochta yoki maxsus platforma orqali xizmat ko'rsatuvchi guruhni xabardor qilish
		5. Murojaat yuborilgan vaqt va javob muddatlarini nazorat qilish
		Ko'nikmalar:
		Tezkor axborot yetkazish vositalaridan foydalanish
		Texnik atamalarni aniq va qisqa ifodalash
		Mas'ul shaxs yoki xizmat bo'limini to'g'ri aniqlash
		Aloqa va muomala qilish
		Bilimlar:
		Tashkiliy tuzilma va xizmat bo'limlarining funksiyalari
		Favqulodda xabar yetkazish tartibi va ichki reglamentlar
		Texnik nosozliklar tasnifi va ularga bog'liq xizmatlar
	Hisobot va hujjatlashtirish qoidalari	
Mas'uliyat va mustaqillik:		1. Aloqa uskunalarning ishlash holatini doimiy nazorat qilishda sinchkovlik bilan yondashadi va har qanday

		<p>nosozlik alomatlarini bexato aniqlash uchun javobgarlikni o'z zimmasiga oladi</p> <p>2. Diagnostika jarayonlarini texnik talablar asosida mustaqil olib boradi, tahlil natijalari uchun ob'yektiv va asosli xulosa beradi</p> <p>3. Texnik xizmatga xabar berishda tezkorlik va aniqlikni ta'minlab, noto'g'ri yoki kechikkan xabarning oqibatlari uchun shaxsiy javobgarlikni angelaydi</p> <p>4. Qarorlar qabul qilishda ehtiyotkor, tashabbuskor va kommunikativ jihatdan mas'uliyatli harakat qiladi</p>
<p>Texnik va/yoki texnologik talab</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Multimetr – kuchlanish, tok, qarshilikni o'lchash uchun; - Kabel tester (cable tester) – tarmoq kabellaridagi uzilish, noto'g'ri ulangan juftliklarni aniqlash; - Signalizatsiya indikatorlari – aloqa liniyasidagi signal kuchini aniqlash uchun; - LAN tester yoki tarmoq analizatori (network analyzer) – kompyuter tarmog'idagi nosozliklarni aniqlash, kechikish va uzilishlarni tekshirish; - Telefon liniyasi testeri (line tester) – analog/raqamli telefon liniyalarini sinash uchun; - Optik tolali kabel uchun svetodiodli yorug'lik manbai va detektor – optik signal bor-yo'qligini tekshirish uchun; - Termokamera yoki issiqlik aniqlovchi qurilma (agar mavjud bo'lsa) – uskunadagi qizib ketgan qismlarni aniqlashda foydali; - Kompyuter yoki planshet (maxsus diagnostik dasturlar bilan) – texnik xatolik kodlarini o'qish va qayd qilish uchun; - Qo'l asboblari to'plami – tornavida, qisqich, pichoq, kabel ochuvchi, kontakt siquvchi va h.k; - Xavfsizlik vositalari – dielektrik qo'lqop, izolyatsiyalangan gilamcha, ko'zoynak, himoya kiyimi. 	

Kasbning nomi:	Telefonist-operator (telefonchi-operator)
Mashg'ulot nomining kodi:	42230
TMR bo'yicha malaka darajasi:	3
Malakani baholashga qo'yiladigan talablar:	Tavsiya etiladi
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	3-daraja uchun tavsiya etilmaydi
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	<ul style="list-style-type: none"> - 18 yoshga to'lgan bo'lishi; - erkak va ayol; - Ishga kirishda dastlabki tibbiy ko'rikdan o'tgan bo'lishi; - Jismonan sog'lom va stressga chidamli bo'lishi kerak, uzoq vaqt ishlash qobiliyatiga ega bo'lish. - 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 Vatani sevish, u bilan faxrlanish, milliy urf-odatlar, qadriyatlarni hurmat qilish; - Professional vazifalarni samarali bajarish uchun zarur bo'ladigan 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'nikmalarlariga 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:	Boshlang'ich 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:	3-5 razryadli Operator-telefonchi (telefonchi-operator)

Boshqa kasblar bilan aloqadorligi	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	3	Telegrafchi (telerasmiylashtiruvchi)
	3	Aloqa tizimlari operatori
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
	O'qitish natijalari	
B1.3- Telefon aloqalarini boshqarish va monitoring qilish.	B1.01.3- Qo'ng'iroqni tez va aniq qabul qilish uchun aloqa uskunalari nazorat qilish	Mehnat harakatlari:
		1. Telefon aloqa uskunalari holatini ish boshlanishidan oldin tekshirish
2. Signal va chaqiruv belgilarini muntazam kuzatib borish		
3. Kiruvchi qo'ng'iroqlarni real vaqt rejimida qabul qilishga tayyor holatda bo'lish		
4. Qurilma va dasturiy ta'minot interfeyslarini to'g'ri sozlash va monitoring qilish		
5. Qo'ng'iroq uzatilishidagi texnik muammolarni zudlik bilan aniqlash va xabar berish		
6. Avariya yoki uzilish holatida tezkor harakat qilish va yuqori mutasaddilarga axborot yetkazish		
Ko'nikmalar:		
Aloqa terminali va telefon operator konsolini boshqarish		
Ish yuklamasi yuqori bo'lgan paytda tezkor va aniq harakat qilish		
Signal belgilarini farqlay olish		
Qurilma sozlamalarini to'g'ri aniqlash va zarur hollarda qayta ishga tushirish		
Eslab qolish va tez javob qaytarish		
Tashkiliy-texnik muammolarga tez yechim topish		
Bilimlar:		
Telefon aloqasi texnologiyalari asoslari		
Operatorlik apparatlarining texnik tuzilishi va funksiyalari		
Ish tartibi, xizmat ko'rsatish algoritmi va xavfsizlik qoidalari		
Signal turlari va ularning texnik ma'nolari		
Muloqot madaniyati va rasmiy aloqa protokollari		
Avariya holatlarida harakat algoritmi va xizmat ko'rsatish standartlari		
		Mehnat harakatlari:
		1. Qo'ng'iroq qiluvchining shaxsini aniqlovchi savollarni aniqlik bilan berish
		2. Murojaat sababini tushunishga qaratilgan izchil va lo'nda savollarni yo'naltirish

B1.02.3- Mijoz yoki qo'ng'iroq qiluvchidan zarur ma'lumotlarni samarali va to'liq so'rash	3. Mijoz bergan ma'lumotlarni qayd etish, kerakli joyga yo'naltirish yoki tasniflash	
	4. Kerakli ma'lumotlar yetarli bo'lmaganda, aniqlashtiruvchi savollar orqali to'liq axborot olish	
	5. Telefon muloqotining davomida mijoz bilan do'stona, tushunarli va izchil suhbat yuritish	
	6. Xizmat ko'rsatish standartlariga muvofiq muloqotni yakunlash va zarur hollarda qo'shimcha ko'rsatmalar berish	
	Ko'nikmalar:	
	Mijozga aniq, tushunarli va madaniyatli tarzda savol berish	
	Suhbat davomida asosiy ma'lumotlarni tezda ajratib olish va eslab qolish	
	Muloqotni boshqarish – yo'nalishdan chetlanmasdan aniq natijaga erishish	
	Axborotni tahlil qilish va uni xizmat yo'nalishlariga qarab tasniflash	
	Emotsional barqarorlik va doimiy muloqotda muloyim ohangni	
	Eslab qolish va yozib olishni bir vaqtning o'zida olib borish	
	Bilimlar:	
	Mijoz bilan muloqot qilish etikasi va telefon orqali aloqa protokollari	
	Muloqot psixologiyasi asoslari	
	Axborotni aniqlash va so'rash uslublari	
	Tashkilot xizmatlari yoki tizimi haqida umumiy ma'lumotlar	
	O'zbek adabiy tilining talaffuz, lug'at va uslubiy me'yorlari	
	Tashkiliy ma'lumotlar bilan ishlash bo'yicha ichki tartib va maxfiylik tamoyillari	
	B1.03.3- Olingan ma'lumotlarni tezkor ravishda tahlil qilish va qo'ng'iroq maqsadini aniqlash	Mehnat harakatlari:
		1. Mijoz tomonidan berilgan ma'lumotlarni muloqot davomida eslab qolish va tezda umumlashtirish
2. Ma'lumotlardagi muhim jihatlarni ajratib olish orqali qo'ng'iroqning asosiy maqsadini aniqlash		
3. Qo'ng'iroq mazmuniga qarab tegishli xizmat, bo'lim yoki mutaxassisga yo'naltirish qarorini qabul qilish		
4. Murakkab yoki noaniq murojaatlarni standart tasniflagichlar asosida tahlil qilish		
5. Zarurat tug'ilganda qo'shimcha aniqlashtirish bilan maqsadni aniq belgilash		
6. Tahlil qilingan ma'lumotlarni axborot tizimiga yoki qo'llaniladigan shaklga tez va aniq kiritish		

		Ko'nikmalar:
		Olingan ma'lumotlar asosida tezkor xulosa chiqarish va mantiqiy fikrlash
		Muloqot paytida axborotni filtrlash va tartibga solish
		Telefonda berilgan og'zaki ma'lumotni kontekst asosida tahlil qilish va tushunish
		Mavzularni muhimlik darajasiga qarab saralash va ustuvorlikni aniqlash
		Mijoz ehtiyojini taxmin qilish va tegishli xizmat turini bog'lash
		Axborotni qisqa va mazmunli qayta ifodalash
		Bilimlar:
		Muloqot psixologiyasi va mijoz bilan ishlashda faol tinglash tamoyillari
		Telefonda xizmat ko'rsatish tartibi va amaliy jarayonlari
		Axborotni tahlil qilishning asosiy metod va uslublari
		Tashkilotdagi xizmat turlari, bo'linmalari va ularning funksiyalari haqida tushunchalar
		Mijoz ehtiyojlarini aniqlashga doir nazariy yondashuvlar
		Tizimda mavjud standart so'rovlar, holatlar va ularni kodlash mezonlari
Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Aloqa jarayonlarining uzluksizligi va sifati uchun shaxsiy mas'uliyat	
	2. Muloqot jarayonida mustaqil fikrlash va to'g'ri savollarni shakllantira olish	
	3. Olingan ma'lumotlarni tahlil qilishda muomala madaniyati va aniqlikka rioya qilish	
B2.3- Qo'ng'iroqlarni tegishli bo'lim yoki mutaxassisga yo'naltirish	B2.01.3- Qo'ng'iroq mazmunini to'liq tushunish va tegishli bo'lim yoki mutaxassisni aniqlash	Mehnat harakatlari:
		1. Qo'ng'iroq chog'ida aytilgan asosiy ma'lumotlarni diqqat bilan tinglash va mazmuniy jihatdan ajratib olish
		2. Qo'ng'iroq mazmunini xizmat sohalari bo'yicha tasniflab, kerakli yo'nalishni aniqlash
		3. Tashrif sababi yoki murojaatning mohiyatini tezkor aniqlash uchun aniqlashtiruvchi savollar berish
		4. Telefon aloqasini kerakli bo'lim, xizmat yoki mutaxassisga avtomatik yoki qo'lda yo'naltirish
		5. Mijozga bog'lanish holati yoki kutish jarayoni haqida qisqacha tushuntirish berish
		6. Qo'ng'iroqni yo'naltirishdan oldin kerakli texnik tugmalar yoki dasturiy interfeys orqali to'g'ri tanlov qilish
		Ko'nikmalar:
		Telefon suhbatini mazmunini tez anglab olish va mantiqan tahlil qilish
		Tashkiliy tuzilmani (bo'limlar va ularning funksiyalarini) yaxshi bilish asosida tezkor yo'naltirish

		Suhbat davomida kerakli mutaxassislik yoki xizmat yoʻnalishini aniq ajrata olish
		Texnik platformalar yoki virtual interfeyslar orqali bogʻlanishni tez va toʻgʻri amalga oshira olish
		Koʻp sonli murojaatlarni bosim ostida ham eʼtibor bilan qayta ishlash
		Bilimlar:
		Tashkilotning ichki tuzilmasi, boʻlimlar funksiyalari va vakolat doiralari
		Har bir mutaxassis yoki xizmat koʻrsatuvchi boʻlimning vazifalari va mijozlarga koʻrsatadigan xizmat turlari
		Telefon tarmoqlari yoki ATS tizimining yoʻnaltirish funksiyalari
		Kompyuterlashtirilgan bogʻlanish tizimlari
		Tashkiliy-axborot oqimlarini boshqarish boʻyicha asosiy tushunchalar
	B2.02.3- Yoʻnaltirish jarayonida aloqa uskunalari toʻgʻri ishlatish va texnik jihatdan kafolatlash	Mehnat harakatlari:
		1. Aloqa uskunasi ish holatini tekshirib olish
		2. Qoʻngʻiroqni yoʻnaltirishdan avval zarur texnik sozlamalarni belgilash
		3. Yoʻnaltirish paytida aloqa signali, ovoz sifati yoki uzilish holatlarini nazorat qilish
		4. Qoʻngʻiroqni boshqa boʻlimga uzatishdan oldin texnik qurilma orqali aloqani testdan oʻtkazish
		5. Texnik muammo aniqlanganda tezkor choralar koʻrish yoki xizmat koʻrsatuvchi boʻlimga xabar berish
		6. Kompyuter tizimi orqali yoʻnaltirish jarayoni haqidagi texnik qaydlarni yuritish
		Koʻnikmalar:
		Telefon va kompyuter vositalarida qoʻngʻiroq yoʻnaltirish rejimlarini farqlay olish
		Avtomatik yoʻnaltirish tizimlarida texnik sozlash va boshqaruvni bajara olish
		Ovoz sifati, aloqa signal kuchi va tarmoq uzilish holatlarini aniqlash va baholash
Qurilmalarning texnik nosozligi holatida muqobil usulda aloqa oʻrnatish		
Texnik jarayonlarni operativ kuzatish va asosiy parametrlarni diagnostika qilish		
Bilimlar:		
Telekommunikatsiya uskunalarning texnik xususiyatlari		
Telefon tarmoqlari va mahalliy aloqa infratuzilmasining ishlash printsiplari		
ALOQA tizimlaridagi xavfsizlik talablarini buzmasdan, texnik sozlash usullari		

		Korxonada ichki aloqa tarmog'idagi texnik sxemalar va ulanish turlari
		Tashkiliy texnik xizmat ko'rsatish protokollari, texnik muammolarni qayd qilish va xatolik kodlarini tahlil qilish asoslari
	B2.03.3- Qo'ng'iroq qiluvchiga yo'naltirish haqida aniq va tushunarli ma'lumot berish	Mehnat harakatlari:
		1. Yo'naltirishning maqsadi va bo'limi haqida mijozga qisqacha ma'lumot berish
		2. Kutish vaqti yoki muqobil aloqa usullari haqida xabardor qilish
		3. Muloqotni xushmuomalalik bilan yakunlash
		Ko'nikmalar:
		Og'zaki muloqotni lo'nda, tushunarli va ishonarli tarzda tashkil eta olish
		Texnik jarayonlarni oddiy tilda tushuntirish
		Qo'ng'iroq qiluvchining savollarini diqqat bilan eshitish va chalkashliklarni oldini olish
		Nutq ohangini, talaffuz va pauzalarni to'g'ri boshqarish orqali ishonchli muloqot olib borish
		Qiyin mijozlar bilan muloqotda murosa va ijobiy kayfiyatni saqlab qolish
		Bilimlar:
		Korxonada yoki tashkilotning ichki tuzilmasi, bo'limlar funksiyasi va vakolat doirasi
		Muloqot psixologiyasi va mijoz bilan ishlash etikasi
		O'zbek tilida rasmiy-rasmiy bo'lmagan muloqot uslublari
		Axborotni oddiy, tushunarli va buzilmagan shaklda yetkazish tamoyillari
	Telefon orqali xizmat ko'rsatish madaniyati, axloqiy me'yorlar va imiji	
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Qo'ng'iroq mazmunini to'g'ri tushunish va to'g'ri yo'naltirish uchun mustaqil qaror qabul qilish va aniqlikka mas'ul
		2. Aloqa vositalaridan to'g'ri foydalanish va texnik uzluksizlikni ta'minlash uchun javobgar
		3. Mijozga aniq, tushunarli axborot berish va noto'g'ri ma'lumotdan saqlanishga mas'ul
B3.3- Oddiy ma'lumotlarni berish va mijozlarning savollariga javob berish	B3.01.3- Mijozlarning umumiy savollarini tinglash va ularga aniq va sodda javob berish	Mehnat harakatlari:
		1. Mijoz savolini to'liq va diqqat bilan eshitish
		2. Ma'lumotni oddiy va tushunarli tarzda yetkazish
		3. Kerakli ma'lumotlar asosida qisqa va lo'nda izoh berish
		4. Savol takrorlansa, sabr bilan javobni qayta tushuntirish
		Ko'nikmalar:
		Oddiy tilda tushuntirish
Eshitish va tushunishga yo'naltirilgan faol muloqot		

		Emotsional muvozanatni saqlab, mijoz bilan xushmuomala bo'lish
		Standard javoblardan foydalangan holda aniqlik kiritish
		Bilimlar:
		Kompaniya yoki tashkilotning umumiy xizmatlari va jarayonlari haqida asosiy bilimlar
		Muloqot etikasining asosiy qoidalari
		Savollarga mos javob berish uchun oldindan tayyorlangan ma'lumotlar bankidan foydalanish usullari
	B3.02.3- Kompaniya yoki xizmatlar haqidagi asosiy ma'lumotlarni mijozlarga yetkazish	Mehnat harakatlari:
		1. Mijoz so'ragan xizmat turini aniqlash
		2. Kompaniya faoliyati yoki xizmatlari bo'yicha dolzarb ma'lumotlarni taqdim etish
		3. Tashkilot siyosati, ish vaqti, xizmat ko'rsatish tartibi haqida xabardor qilish
		4. Qo'shimcha savollarga aniqlik kiritib, zarur bo'lsa, qo'shimcha manbaga yo'naltirish
		Ko'nikmalar:
		Kompaniya haqidagi aniq va ishonchli axborotni muloqot davomida moslashtirib yetkazish
		Mijoz so'rovini qisqa vaqt ichida tushunish va tegishli javobni shakllantirish
		Texnik yoki rasmiy ma'lumotni soddalashtirib tushuntirish
		Mijoz bilan ijobiy aloqa o'rnatish
		Bilimlar:
		Kompaniyaning xizmat ko'rsatish yo'nalishlari, asosiy mahsulot yoki xizmat turlari
		Tashkilotning ichki tartiblari, ish grafigi, aloqa ma'lumotlari
	Savollarga standart javoblar va tez-tez so'raladigan savollar (FAQ) bo'yicha tayyor javoblar tizimi	
	B3.03.3- Mijozlarning ehtiyojlarini tushunish va ularga kerakli ma'lumotlarni taqdim etish	Mehnat harakatlari:
		1. Mijozning murojaatini diqqat bilan eshitish va uning maqsadini aniqlash
		2. Zarur bo'lgan ma'lumot turini aniqlab, mos javobni tayyorlash
		3. Muammoni aniq tushunganini mijozga ifoda etish va ma'lumotni taklif qilish
		4. Mijoz ehtiyojiga qarab qo'shimcha tavsiyalar yoki yo'nalishlar berish
		Ko'nikmalar:
		Mijozning og'zaki izohidan ehtiyojni aniqlay olish
		Muammoni tahlil qilib, kerakli javobni aniq shakllantirish
		Fikrni mantiqiy va izchil ifoda etish

		Qarshi fikr yoki tushunmovchilik yuzaga kelsa, ijobiy yechim topish
		Bilimlar:
		Mijozlar segmentlari va ular uchun muhim bo'lgan axborot turlari
		Kompaniya tomonidan taklif qilinadigan imkoniyatlar va qo'llab-quvvatlash kanallari
		Muloqotda mijoz ehtiyojini aniqlash usullari
Mas'uliyat va mustaqillik:		1. Mijozga beriladigan javoblarning to'g'riligi va tushunarligiga javobgar
		2. Ma'lumotlarning dolzarbligi va noto'g'ri talqin qilinmasligiga javobgar
		3. Yetarli bilim asosida mustaqil javob beradi, noaniq savollar bo'yicha rahbarga murojaat qiladi
B4.3- Qo'ng'iroqlarni yozib borish va zarur hollarda hisobot tayyorlash	B4.01.3- Qo'ng'iroqlar to'g'risidagi ma'lumotlarni aniq va to'liq yozish	Mehnat harakatlari:
		1. Qo'ng'iroq davomida zarur ma'lumotlarni yozib olish
		2. Ma'lumotlarni tizimli ravishda kiritish yoki hujjatlashtirish
		3. Ma'lumotlarning to'liqligini va aniqligini tekshirish
		4. Yozuvlarni muvofiqlashtirilgan formatda saqlash yoki kerakli joyga uzatish
		Ko'nikmalar:
		Tezkor va aniq yozuv yurita olish
		Ish yuritish yoki hisobot tuzish dasturlaridan foydalanish
		Ma'lumotlarni guruhlab va tartiblab saqlash
		Eslatma va yozuvlarga nisbatan diqqat-e'tibor bilan ishlash
		Bilimlar:
		Qo'ng'iroqlarni hujjatlashtirish tartib-qoidalari
		Axborot xavfsizligi va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish talablari
		Korxonada ichki axborot almashinuvi va hujjat yuritish standartlari
		Elektron hujjat aylanishi va arxivlash prinsiplari
B4.01.3- Qo'ng'iroqlarning mazmuni va oqibatlari bo'yicha zarur hollarda hisobotlar tayyorlash		Mehnat harakatlari:
		1. Aloqa mazmunini qisqacha tahlil qilish
		2. Muhim holatlar bo'yicha qisqacha ma'lumot tayyorlash
		3. Qo'ng'iroqlarning natijalari asosida umumlashtirilgan xulosalar tuzish
		4. Tayyor hisobotni belgilangan formatda rasmiylashtirish va taqdim etish
		Ko'nikmalar:
		Ma'lumotni tahlil qilish va asosiy jihatlarni ajrata olish
Hisobot matnini aniq, lo'nda va tushunarli shakllantirish		

		Tashkiliy-hujjatlar dizayniga rioya qilish	
		Amaldagi axborot tizimlarida hisobot tuza olish	
		Bilimlar:	
		Xizmat jarayonlarini hujjatlashtirish va hisobotlash talablari	
		Ichki xizmat ko'rsatish standartlari va yo'riqnomalari	
		Qisqacha axborot berish va ommaviylashtirish qoidalari	
		Amaldagi me'yoriy hujjatlar bilan ishlash tartibi	
	B4.02.3 Yozib olingan ma'lumotlarni tegishli rahbarlarga taqdim etish va saqlashni tashkil etish	Mehnat harakatlari:	1. Yozib olingan ma'lumotlarni muhimligi yoki ustuvorligiga ko'ra saralash
			2. Ma'lumotlarni rahbarlarga belgilangan tartibda va muddatda yetkazish
			3. Axborotlar arxivini shakllantirish va tartibga solish
			4. Maxfiylik darajalarini inobatga olgan holda saqlash choralarini ko'rish
		Ko'nikmalar:	
			Ma'lumotlarni tizimli tasniflash va yetkazib bera olish
			Maxfiy yoki xizmat uchun mo'ljallangan ma'lumotlar bilan ehtiyotkor ishlash
			Elektron va qog'oz shakldagi hujjatlarni rasmiylashtirish va arxivlash
			Ichki aloqa zanjiri va vakolat chegaralarini tushunib ishlash
		Bilimlar:	
			Axborotni xizmat yo'nalishlari bo'yicha saqlash va yetkazish tartiblari
			Elektron hujjatlar aylanmasi va arxivlash tizimlari haqida umumiy tushuncha
			Ma'lumot xavfsizligi va xizmat sirlari bilan ishlash qoidalari
	Bo'ysunuv va hisobot berish mexanizmlari bo'yicha tashkilot talablari		
Mas'uliyat va mustaqillik:		1. Qo'ng'iroqlar mazmunini noto'g'riliklarsiz qayd etish va rasmiylashtirish uchun javob beradi	
		2. Yig'ilgan ma'lumotlarni o'z vaqtida yetkazish va to'g'ri saqlanishi uchun mas'ul	
		3. Axborotni taqdim etish va saqlash bo'yicha kundalik ishlarni mustaqil bajaradi.	
Texnik va/yoki texnologik talab		<ul style="list-style-type: none"> - Avtomatlashtirilgan telefon stansiyalari (ATS); - IP-telefonlar; - VoIP qurilmalari va platformalari (masalan, Asterisk, 3CX); - Qo'ng'iroqlarni boshqarish va monitoring qilish tizimlari; - Interaktiv ovozli javob tizimi (IVR); - Call forwarding (yo'naltirish) funksiyalari; 	

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Kompyuter va mijozlar bilan ishlash uchun CRM tizimlari (Salesforce, Zoho, Bitrix24);- Ma'lumotlar bazasi tizimlari (Knowledge Base);- Onlayn chat va so'rovlarni qayd etish interfeyslari;- Qo'ng'iroqlarni yozib oluvchi dasturlar (Call recording software);- Elektron hisobotlar va hujjat aylanish tizimlari (Document Management Systems);- Excel, Google Sheets va boshqa tahliliy-hisobot vositalari;- Axborot saqlash serverlari va ichki tarmoq (LAN). |
|--|--|

Kasbning nomi:	Telegrafchi (telerasmiylashtiruvchi)
Mashg'ulot nomining kodi:	42230
TMR bo'yicha malaka darajasi:	3
Malakani baholashga qo'yiladigan talablar:	Tavsiya etiladi
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	3-daraja uchun tavsiya etilmaydi
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	<ul style="list-style-type: none"> - 18 yoshga to'lgan bo'lishi; - erkak va ayol; - Ishga kirishda dastlabki tibbiy ko'rikdan o'tgan bo'lishi; - Jismonan sog'lom va stressga chidamli bo'lishi kerak, uzoq vaqt ishlash qobiliyatiga ega bo'lish; - 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 sevish, u bilan faxrlanish, milliy urf-odatlar, qadriyatlarni hurmat qilish; - Professional vazifalarni samarali bajarish uchun zarur bo'ladigan 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'nikmalarlariga 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:	Boshlang'ich 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:	4-5 razryadli Telegrafchi (telerasmiylashtiruvchi)

Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	3	Operator-telefonchi (telefonchi-operator)
	3	Aloqa tizimlari operatori
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
	O'qitish natijalari	
D1.3- Telegraf aloqasini ishga tayyorlash	D1.01.3- Ishga kirishishdan oldin aloqa uskunalari tekshirish	Mehnat harakatlari:
		1. Uskunalar holatini ko'zdan kechirish
		2. Signal va liniyalarni sinash
		3. Qurilmani ishga tushirish uchun tayyorlash
		4. Nosozliklarni aniqlab xabar berish
		5. Navbatchi jurnaliga yozuv kiritish
		Ko'nikmalar:
		Aloqa uskunalarining texnik holatini aniqlash
		Elektr signalning barqarorligini sinash
		Telegraf qurilmalarini oddiy sozlash va kalibrlash
		Diagnostika funksiyalaridan foydalanish
		Xavfsizlik choralari asosida ish boshlash
		Ishga tayyorgarlik jarayonlarini hujjatlashtirish
		Bilimlar:
		Telegraf uskunalarini tuzilishi va ishlash prinsipi
	Aloqa liniyalarining texnik xususiyatlari	
	Elektr xavfsizligi va mehnatni muhofaza qilish qoidalari	
	Asbob va uskunalarining nazorat-o'lchov vositalari	
	Qurilmaning dastlabki yuklanishi va test rejimlari	
	Avtomatik uzatish va signal uzilishi holatlarini tahlil qilish	
	D1.02.3- Telegraf qurilmalarini yoqish, sozlash va ishga tayyor holatga keltirish	Mehnat harakatlari:
		1. Qurilmani elektr tarmog'iga ulash va ishga tushirish
		2. Operatsion menyular orqali dastlabki sozlamalarni kiritish
		3. Tizim indikatorlari va signal chiziqlarini tekshirish
		4. Ish rejimini tanlab faollashtirish
		5. Ishga tayyorlik holatini tasdiqlash
		Ko'nikmalar:
Telegraf uskunalarining interfeyslaridan foydalanish		
Diagnostika funksiyalari orqali sozlikni aniqlash		
Asbob sozlamalarini qo'llanma asosida o'zgartira olish		
Ishga tushirish tartibini amaliyotda bajarish		
Bilimlar:		
Telegraf aloqasining texnik prinsiplari		
Qurilma modellarining funksional imkoniyatlari		
Signalni uzatish protokollari va formatlari		
Elektr xavfsizligi qoidalari va ulanish sxemalari		
D1.03.3-	Mehnat harakatlari:	

	Signal sifatini nazorat qilish va xatoliklarni aniqlash	1. Signal monitoring qurilmasini ishga tushirish
		2. Signal kuchi va barqarorligini o'lchov asboblari yordamida tekshirish
		3. Uzatish chiziqlarida shovqin yoki uzilishlarni aniqlash
		4. Avtomatik diagnostika vositalari orqali xatoliklar haqida hisobot olish
		5. Anomaliyalarni qayd qilish va zarurat bo'lsa rahbarlarga xabar berish
		Ko'nikmalar:
		Signal monitoring va testlash dasturlaridan foydalanish
		Xatoliklarni tahlil qilish va ularni tasniflash
		Qurilmalardagi indikatorlar va kodlar orqali nosozlikni aniqlay olish
		Signal standartlariga muvofiqligini baholash
		Bilimlar:
		Telegraf signal uzatishning asosiy xususiyatlari
		Signal kuchi, chastotasi va aniqligi bo'yicha me'yorlar
		Diagnostika protokollari va xatolik kodlari talqini
		Oddiy nosozliklarning sabablari va ularni bartaraf etish usullari
Mas'uliyat va mustaqillik:		1. Telegraf uskunalarni ishga tayyor holatga keltirishda belgilangan tartib va texnik talablarga qat'iy rioya qilish uchun mas'ul
		2. Signal sifatini doimiy nazorat qilish va aniqlangan nosozliklar haqida o'z vaqtida rahbarni xabardor qilishga javobgar
		3. Ishga kirishishdan oldin uskunalarni to'g'ri tekshirish va sozlash ishlarini mustaqil bajara oladi, lekin muhim nosozliklar bo'yicha yuqori mutaxassisga murojaat qiladi
D2.3- Telegraf xabarlarini qabul qilish va uzatish	D2.01.3- Kiruvchi telegraf xabarlarini Morze alifbosida yoki apparat orqali qabul qilish	Mehnat harakatlari:
		1. Morze alifbosi signallarini tinglash yoki apparat ekranidan kuzatish
		2. Xabarlarini uzilishsiz va xatolarsiz qabul qilish
		3. Belgilarni to'g'ri aniqlash va yozib olish
		4. Qabul qilingan matnni rasmiy shaklda hujjatlashtirish
		5. Signal davomida shovqin yoki xatoliklarni aniqlab belgilash
		Ko'nikmalar:
		Mors kodi signallarini tez va aniq o'qish
		Signal oqimidan ma'lumot ajratib yozib olish
		Telegraf apparatlarida qabul rejimida ishlash
		Yozuvlarni to'g'ri rasmiylashtirish va saqlash
Bilimlar:		

		Morze alifbosining belgilar tizimi va kodlash qoidalari
		Qabul qilish tezligi, pauza va uzilishlar talqini
		Telegraf apparatlarining ishlash tamoyillari
		Xabarlarini rasmiy qayd qilish va texnik standartlar
	D2.02.3- Xabarlarini yozib olish va ro'yxatga olish	Mehnat harakatlari:
		1. Kiruvchi xabarlarini yozma shaklda qabul qilish
		2. Xabarlarini belgilangan tartibda jurnalga yoki elektron tizimga kiritish
		3. Yozuvlarni aniqlik bilan tekshirib, zarur hollarda tuzatish
		4. Har bir xabar bo'yicha vaqt va raqam belgilash
		5. Ro'yxatdagi xabarlarini tegishli bo'limga topshirish yoki arxivlash
		Ko'nikmalar:
		Aniq va tez yozib olish
		Telerasmiylashtirish standartlarini qo'llay olish
		Qog'ozli yoki elektron hujjatlar bilan ishlash
		Xatoliklarni aniqlash va tuzatish
		Oddiy ofis texnikasidan foydalanish
		Bilimlar:
		Telegraf xabarlarining shakli va rasmiylashtirish talablari
		Axborotni rasmiy hujjat sifatida yozib olish qoidalari
		Arxivlash va ro'yxatga olish tartibi
	Aloqa xavfsizligi va maxfiylik talablari	
	Yozuv tezligi va aniqligiga qo'yilgan normativ talablar	
	D2.03.3- Yuboriladigan xabarlarini standartlashtirilgan shaklda yozish	Mehnat harakatlari:
		1. Mijoz tomonidan berilgan matnni qabul qilish
		2. Matnni belgilangan telegraf shakli va talablari asosida rasmiylashtirish
		3. Xatoliklarni aniqlab, zarurat tug'ilganda tuzatish bo'yicha mijozga tavsiya berish
		4. Xabar formatiga muvofiq zarur kodlar yoki belgilardan foydalanish
		5. Yuborishga tayyorlangan xabarni tizimga kiritish yoki topshirish
		Ko'nikmalar:
		Standart telegraf shakllarini to'g'ri tuzish va to'ldirish
		Yozma axborotni qisqa, tushunarli va rasmiy shaklga keltirish
		Grammatik va uslubiy aniqlikka rioya qilish
		Mijoz bilan muloyim va samarali muloqot qila olish
		Aloqa axborot tizimlaridan foydalanish malakasi
		Bilimlar:
	Telegraf xabarlarini mazmuni va formatlash talablariga oid me'yoriy hujjatlar	
	Aloqa terminologiyasi va rasmiy yozishma uslubi	

		Yuboriladigan xabarlar xavfsizligi va maxfiyligini ta'minlash qoidalari
		Xalqaro va mahalliy aloqa standartlari asoslari
		Yuborish uchun qabul qilinadigan axborot turlari va chegaralari
	D2.04.3- Xatolik aniqlanganda ularni tuzatib, qayta uzatishni amalga oshirish	Mehnat harakatlari:
		1. Qabul qilingan yoki uzatilgan xabarda texnik va semantik xatolarni aniqlash
		2. Aniqlangan xatolar yuzasidan tegishli axborot manbasi yoki mijoz bilan bog'lanish
		3. Xabar matnini tahrir qilish va tasdiqlangan shaklga keltirish
		4. Tuzatilgan xabarni qayta formatlash va rasmiylashtirish
		5. Yangilangan xabarni aloqa tizimi orqali qayta uzatish
		6. Amalga oshirilgan tuzatishlar haqida tegishli qaydlarni yuritish
		Ko'nikmalar:
		Xatoliklarni aniqlashda diqqat va tahlil qilish
		Matn va formatlar bilan ishlashda aniqlik va tezkorlikka ega bo'lish
		Tuzatish jarayonida tizimli yondashuvni qo'llash
		Muloqotda aniqlik va xushmuomalalikni saqlash
		Qayta uzatish jarayonida texnik vositalardan to'g'ri foydalanish
		Bilimlar:
		Telegraf xabarlar formatidagi tipik xatoliklar va ularni bartaraf etish usullari
		Aloqa tizimlarining ishlash prinsiplari va uzatish jarayoni
		Axborotning aniqligi, yaxlitligi va ishonchliligiga oid talablar
	Xatolikni tuzatish bo'yicha ichki tartib va hujjatlashtirish normalari	
	Aloqa axborot xavfsizligi va axborot almashinuvi qoidalari	
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Kiruvchi va chiquvchi xabarlarni to'g'ri, aniq va o'z vaqtida qabul qilish hamda uzatish uchun mas'ul
		2. Yuborilayotgan xabarlarning mazmuni, shakli va rasmiylashtirish talablari bo'yicha mustaqil qaror qabul qiladi
		3. Ish jarayonida maxfiylik, aniqlik va axborot xavfsizligini ta'minlash uchun javob beradi
		Mehnat harakatlari:
		1. Blankada ko'rsatilishi lozim bo'lgan barcha rekvizitlarni aniqlash
		2. Har bir xabarga mos tegishli shakl(forma)ni tanlash

D3.3- Xabarlarini rasmiylashtirish va hujjatlashtirish	D3.01.3- Har bir xabar uchun tegishli blankalarni to'ldirish	3. Xabar ma'lumotlarini aniq va to'g'ri shaklda blankaga yozish
		4. To'ldirilgan blankalarni hujjatlashtirish uchun belgilangan tartibda topshirish
		Ko'nikmalar:
		Xabarlar bo'yicha tegishli blankalarni to'g'ri tanlay olish
		Yozuvni rasmiylashtirishda belgilangan me'yorlarga rioya qilish
		Noto'g'ri to'ldirilgan blankalarni aniqlab, tuzatish kiritish
		Blankalarni hujjatlashtirish tartibiga muvofiq topshira olish
		Bilimlar:
		Telegraf xabarlarini rasmiylashtirish bo'yicha normativ va tashkiliy talablar
		Blankalarni to'ldirishda qo'llaniladigan belgi va ifodalar
		Hujjat aylanmasi, arxivlash va axborot hujjatlari bilan ishlash asoslari
		Rasmiylashtirishdagi huquqiy va axborot xavfsizligi talablari
		D3.02.3- Yuborilgan va qabul qilingan xabarlar jurnalini yuritish
	1. Kunlik yuborilgan va kelib tushgan xabarlarini jurnalga yozib borish	
	2. Har bir xabarga tegishli sana, vaqt, raqam va foydalanuvchi ma'lumotlarini jurnalga kiritish	
	3. Jurnal yozuvlarining to'g'riligini tekshirish va aniqlik kiritish	
	4. Jurnalni vaqtida topshirish yoki arxivga jo'natish	
	Ko'nikmalar:	
	Yozuvlarni tizimli va xatolarsiz yurita olish	
	Jurnal formatiga muvofiq yozish ketma-ketligini bilish va unga rioya qilish	
	Qog'oz yoki elektron jurnal bilan ishlay olish	
	Aniqlik va aniqlovchanlik bilan axborotni ro'yxatga olish	
	Bilimlar:	
Telegraf xizmatlarida jurnal yuritishning ichki tartiblari		
Hujjatlar aylanishi va arxivlashtirish asoslari		
Axborotlarni qayd etish formatlari va yuritish reglamenti		
Xatoliklarni bartaraf etish bo'yicha amaliy qoidalar		
	Mehnat harakatlari:	
	1. Maxfiy yoki ustuvorlik maqomiga ega xabarlarini aniqlash	
	2. Belgilash uchun mo'ljallangan kod yoki tamg'alarni tegishli joyga qo'yish	

	D3.03.3- Maxfiy yoki ustuvor xabarlarga alohida belgi qo'yish va belgilangan tartibda yetkazish	3. Ushbu xabarlarni maxsus ro'yxatdan o'tkazib, belgilangan tartibda uzatish
		4. Yetkazilganligini tasdiqlash uchun qayd etish va zarur hollarda javob xabarini kutish
		Ko'nikmalar:
		Ustuvorlik darajalarini farqlay olish va ularni ajrata olish
		Maxfiy hujjatlar bilan ishlashda ehtiyotkorlikka amal qilish
		Belgilash tamg'alarini to'g'ri va tez qo'llash
		Ishonchli tarzda yetkazib berish va qaydlarni yuritish
		Bilimlar:
		Maxfiy va ustuvor xabarlar bilan ishlash tartibi va huquqiy talablar
		Belgilash tizimi va amaldagi kodlash tamoyillari
	Xavfsizlik qoidalari va axborotni muhofaza qilish usullari	
	Rasmiylashtirish reglamentlari va xizmat yo'riqnomalari	
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Blankalarni to'g'ri va aniq to'ldirish, rasmiy andozalarga muvofiqligini ta'minlash uchun javobgar
		2. Jurnal yuritish tartibiga qat'iy amal qilgan holda, kiritilayotgan ma'lumotlarni o'z vaqtida va mustaqil boshqaradi
3. Xabarning maxfiylik yoki ustuvorlik maqomini to'g'ri aniqlash va belgilash uchun to'liq javobgar		
4. Belgilash va yetkazish tartibini mustaqil bajara oladi, zarur hollarda tezkor qaror qabul qiladi		
D4.3- Aloqa qurilmalariga xizmat ko'rsatish va xatoliklarni aniqlash	D4.01.3- Qurilmalarni har kuni ishga tushirishdan oldin texnik holatini baholash	Mehnat harakatlari:
		1. Qurilmalarni tashqi ko'zdan kechirish orqali nosozlik belgilarini aniqlash
		2. Ishga tushirishdan avval sinov ishlarini bajarish
		3. Ogohlantiruvchi signal va indikatorlarni tekshirish
		4. Ishlashga tayyor emas bo'lgan jihozlar haqida rahbariyatga xabar berish
		Ko'nikmalar:
		Asboblarning dastlabki tekshiruvini amalga oshirish
		Qurilma ishga tayyorligini oddiy testlar orqali aniqlash
		Ehtimoliy nosozliklarni oldindan sezish va aniqlash
		Bilimlar:
	Telegraf qurilmalarining asosiy tuzilishi va ish prinsiplari	
	Texnik xavfsizlik va profilaktika tekshiruvlari tartibi	
	Signal va diagnostika indikatorlarining ma'nolari	
	Mehnat harakatlari:	1. Aloqa liniyalarida signal uzilish sababini aniqlash
2. Bo'shagan kontaktlarni mahkamlash yoki almashtirish		

	D4.02.3- Oddiy nosozliklarni bartaraf etish (kabellar, kontaktlar, signal kuchi)	3. Kabellar ulangan joylarni tekshirish va zarur hollarda qayta ulash
		4. Signal kuchini moslashtirish uchun sozlovchilarni tartibga keltirish
		Ko'nikmalar:
		Asbob-uskunalarini oddiy vositalar bilan tahlil qilish
		Kontakt va kabellarni mexanik usulda to'g'rilash
		Signal darajasini sozlay olish
		Bilimlar:
		Signal uzatilishidagi asosiy texnik muammolar
		Kabel va ulagichlarning strukturasi va ishlash tamoyillari
	Aloqa qurilmalari signal parametrlari va sozlama chegaralari	
	D4.03.3- Murakkab muammolar yuzaga kelsa, texnik xizmatga xabar berish	Mehnat harakatlari:
		1. Hal qilib bo'lmaydigan texnik nosozlik holatlarini aniqlash
		2. Muammo tavsifini aniq qayd etish va zarur hollarda yozma shaklda rasmiylashtirish
		3. Texnik xizmat ko'rsatish guruhini zudlik bilan ogohlantirish
		4. Aloqa vositalari orqali xizmat ko'rsatish bo'limi bilan bog'lanish
		Ko'nikmalar:
		Nosozlik darajasini baholash va uni murakkablik bo'yicha farqlay olish
		Og'zaki yoki yozma ravishda texnik muammoni tushunarli tarzda yetkazish
Aloqa tizimining avariya xatti-harakatlarini aniqlash		
Bilimlar:		
Aloqa qurilmalarida uchrashi mumkin bo'lgan murakkab nosozliklar turlari		
Ichki xizmatga xabar berish tartibi va aloqa protokollari		
Avariya holatlari bo'yicha ichki reglament va xizmatga murojaat qilish ketma-ketligi		
Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Qurilma holatini o'z vaqtida baholash va aniqlangan ogohlantiruvchi holatlar haqida rahbarni xabardor qilishda mustaqildir	
	2. Oddiy nosozliklarni o'z bilim va ko'nikmalari asosida mustaqil hal etadi, xavfsizlik talablariga javobgardir	
	3. Muammoni baholab, uni mustaqil hal etib bo'lmasa, zudlik bilan tegishli xizmatlarga xabar berish uchun javobgardir	
Texnik va/yoki texnologik talab	- Telegraf apparatlari (morse, punkt-tochka, elektromexanik qurilmalar); - Aloqa liniyasi signal o'lchagichlari; - Quvvat manbalari (UPS, stabilizatorlar); - Diagnostik test vositalari;	

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Teletayp (teleprinter) qurilmalari;- Radiotelegraf uzatkich va qabul qilgichlar;- Xabar almashish interfeyslari (RS-232, Ethernet asosidagi modullar)- Analog/digital signal konvertorlari;- Kompyuterlar va elektron arxiv tizimlari;- Maxsus dasturiy ta'minot (xabar monitoringi va jurnal yuritish uchun);- Printer va skanerlar;- Maxfiylashtirish uskunalari (agar zarur bo'lsa);- Multimetr va kabel testerlari;- Signal kuchi va sifatini o'lchash asboblari;- Qurilma diagnostika dasturlari;- Oddiy sozlash vositalari (kontakt tozalagich, kabel alishtirish vositalari). |
|--|---|

V. Kasbiy standartning texnik ma'lumotlari

5.1. Kasbiy standartning rekvizitlari

1.	Kasbiy malakalarni rivojlantirish bo'yicha tarmoq kengashining tasdiqlash hujjatlari:	Huquq, arxiv va davlat xizmatlari sohalarida kasbiy malakalarni rivojlantirish bo'yicha tarmoq kengashining 2026-yil 13-fevraldagi 3/29-son bayoni
2.	Milliy malaka tizimini rivojlantirish institutining xulosasi:	KS-0059-son xulosa, 19.02.2026
3.	Kasbiy standart talqini va ishlab chiqilgan sanasi:	1.0-talqin, 12.01.2026
4.	Taxminiy qayta ko'rib chiqish sanasi:	20.01.2031

5.2. Kasbiy standartni ishlab chiqishga mas'ul tashkilot

“O'zbektelekom” AK

(tashkilot nomi)

Direktori

Xasanov Nazirjon Nabijonovich

(rahbarning lavozimi, imzosi va F.I.O.)

5.3. Kasbiy standartni ishlab chiqishda ishtirok etgan tashkilot (korxonalar) to'g'risida ma'lumot

№	Ishlab chiquvchilar to'g'risida ma'lumot	
	Ish joyi va lavozimi	Familiyasi, ismi, otasining ismi
1.	Raqamli texnologiyalar vazirligi Kasbiy malakalarni rivojlantirish bo'yicha bosh mutaxassis	Axmedov B.R.
2.	“O'zbektelekom” AK Axborot texnologiyalarini rivojlantirish boshqarmasi boshlig'i	Nabiyev S.
3.	“O'zbektelekom” AK Innovatsiyalar va R&D bo'limi boshlig'i	Abdivosiyev J.
4.	“O'zbektelekom” AK “Kontakt Markazi” mas'uliyati cheklangan jamiyati Direktorining birinchi o'rinbosari	Raximova J.
5.	“O'zbektelekom” AK “Kontakt Markazi” mas'uliyati cheklangan jamiyati “112” Yagona dispetcherlik xizmati boshqarmasi boshlig'i	Abrorov S.
6.	“O'zbektelekom” AK “Kontakt Markazi” mas'uliyati cheklangan jamiyati Geoanalitika va statistika bo'limi boshlig'i	Narzullayev A.



**AXBOROT TEXNOLOGIYALARI VA ALOQA SOHASIDA KASBIY
MALAKALARNI RIVOJLANTIRISH BO'YICHA TARMOQ KENGASHI**

**KASBIY STANDART
ALOQA OPERATORI**