



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

KASBIY STANDART

"112" YAGONA DISPETCHERLIK XIZMATI PERSONALI



““112” yagona dispetcherlik xizmati personali” kasbiy standarti 2025-yil 18-dekabrdagi 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-dekabrdagi 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

“112” yagona dispetcherlik xizmati personali

Reyestr raqami:

UZ-KS-2026-T1.0-0073



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, 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;

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

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

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

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

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

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

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-sentabrdagi “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. Ushbu kasbiy standartda quyidagi qisqartmalar qo'llaniladi:

MMR – Milliy malaka ramkasi;

TMR – Tarmoq malaka ramkasi;

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

MMK – Mashg'ulotlarning milliy klassifikatori;

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
		42220001 Aloqa ma‘lumotlari bo‘yicha xizmatchi	4
		42220004 Call-markaz supervayzeri	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
42220001 Aloqa ma'lumotlari bo'yicha xizmatchi	B1.4	Xodimlar uchun psixologik treninglarni tashkil etish va o'tkazish	B1.01.4	Trening dasturlarini ishlab chiqish	
			B1.02.4	Trening tashkil etish va amalga oshirish	
			B1.03.4	Trening samaradorligini baholash	
	B2.4	Operatorlarning suhbatlarini rejali ravishda eshitish, tahlil qilish va baholash	B2.01.4	Suhbatlarning sifatini monitoring qilish	
			B2.02.4	Xatolarni aniqlash va tuzatish	
			B2.03.4	Ish samaradorligini baholash	
	B3.4	Xodimlar va xizmat faoliyati to'g'risida tahliliy ma'lumotlarni tayyorlash	B3.01.4	Xodimlarning ish vaqti, chaqiruvlar statistikasi, mijozlar qayta aloqasi kabi ko'rsatkichlarni tahlil qilish	
			B3.02.4	Shoshilinch xizmatlar bilan ma'lumot almashinuvi doirasida chaqiruvlarning bajarilishi yuzasidan hamkorlik qilish	
	2	42220004 Call-markaz supervayzeri	D1.4	Operatorlarning shoshilinch chaqiruvlarni qabul qilish va qayta ishlash jarayonini boshqarish	D1.01.4
D1.02.4					Operatorlarning chaqiruvlarga javob berish jarayoni, elektron kartalarni to'ldirish to'liqligi va qayta qo'ng'iroq samaradorligini real vaqt rejimida nazorat qilish
D1.03.4					Chaqiruvlarni taqsimlash, navbatlarni boshqarish, operatorlarning ish yukini muvozanatlash orqali xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish

		D2.4	Xodimlarning bilim darajasini doimiy oshirib borishga qaratilgan o'quv ishlarini tashkil etish	D2.01.4	Xodimlarda monitoring mutaxassislari tomonidan aniqlangan kamchiliklar asosida xodimlarni o'qitish
				D2.02.4	Shoshilinch xizmatlarga oid qonunchilikdagi o'zgarishlarni xizmatga moslashtirish va amaliyotga joriy etishda ishtirok etish

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
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	Talab etilmaydi
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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:	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 reestrda mavjudligi:	-	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	2-5 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	
A1.3- Masofaviy aloqa kanallari orqali fuqarolarning shoshilinch chaqiruvlarini qabul qilish va qayta ishlash	A1.01.3- Chaqiruvlarga o'z vaqtida xizmat ko'rsatish	O'qitish natijalari
		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 texnologiyalari		
Telekommunikatsiya tizimlari (IP-telefoniya, konferens-aloqa) va platformalarini tushunish asosalri		
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:
		1. Chaqiruv ma'lumotlarni o'zida jamlaydigan elektron chaqiruv kartalarini rasmiylashtirish
		2. Zarur hollarda chaqiruv kartasiga qo'shimcha izohlarni kiritish
		3. Chaqiruv kartasini hodisa tegishlilik 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:
		1. 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
		2. 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:
2. Chaqiruvlarga o'z vaqtida javob berishga mas'ul		
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:
		1. Shoshilinch bo'lmagan, yordam talab etiladigan hodisalarda tegishli ijtimoiy maslahat berish
		2. 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 sodda 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		

		<p>Bilimlar:</p> <p>O'zbekiston Respublikasining ijtimoiy himoya va oilaviy zo'rvonlikka qarshi qonunchilik hujjatlari</p> <p>Psixologik yordam va ijtimoiy maslahat berishning asosiy tamoyillari</p> <p>Kuchaytirilgan yordam holatlarini aniqlash mezonlari va ularni baholash usullari</p> <p>Mutaxassislarga yo'naltirish tartibi va vakolatlar chegarasi</p> <p>Fuqarolar bilan ijtimoiy maslahat jarayonida axborotni yetkazishning muloqot psixologiyasi asoslari</p> <p>Stressli holatlarda odamlarning xulq-atvori va psixologik reaksiyalari haqida bilimlar</p> <p>Ijtimoiy xizmatlar va tegishli davlat idoralarining hamkorlik mexanizmlari</p>
	<p>A2.02.3- Shoshilinch chaqiruvlarga hodisadan kelib chiqib, masofaviy dastlabki yordam ko'rsatish</p>	<p>Mehnat harakatlari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Shoshilinch chaqiruv qabul qilinganida hodisaning mohiyatini tezkor tahlil qilish va yordam zaruriyatini aniqlash 2. Hodisa shoshilinch bo'lmagan bo'lsa, fuqaroga masofadan to'g'ri va amaliy maslahat berish 3. Belgilangan protokollarga muvofiq dastlabki yordam choralarini bosqichma-bosqich tushuntirish 4. Holat og'irlashish ehtimoli bo'lsa, kuchaytirilgan maslahat yoki professional aralashuv uchun mutaxassisga yo'naltirish 5. Fuqaro bilan aloqa davomida xavfsizlik qoidalariga rioya etish va zarur hollarda qayta chaqiruv mexanizmini ishga tushirish <p>Ko'nikmalar:</p> <p>Shoshilinch vaziyatlarda ma'lumotlarni tezkor tahlil qilish va xavf darajasini aniqlash</p> <p>Stress ostida aniqlik bilan va sodda tilda maslahat berish</p> <p>Fuqarolarning hissiy holatini boshqarish va ularda ishonch uyg'ota olish</p> <p>Masofaviy yordam berishda kommunikatsion texnologiyalardan samarali foydalanish</p> <p>Vaziyat dinamikasini kuzatish va ehtimoliy xavflarni oldindan prognoz qilish</p> <p>Bilimlar:</p> <p>Fuqarolarning psixologik himoyasi va stressni yengillash tirish bo'yicha asosiy yondashuvlar</p> <p>O'zbekistonda amal qiluvchi favqulodda vaziyatlar to'g'risidagi normativ-huquqiy hujjatlar</p> <p>Masofaviy maslahat berishda maxfiylik va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish talablari</p> <p>Ijtimoiy yordamni ko'rsatishda turli yosh guruhlarining</p>

		<p>ehtiyojlarini hisobga olish tamoyillari</p> <p>Shoshilinch chaqiruvlar bo'yicha axborot almashish tartibi va xizmatlararo hamkorlik mexanizmlari</p>
	<p>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</p>	<p>Mehnat harakatlari:</p> <p>1. Ruhiy hayajon va ta'sirlanish natijasida tegishli ma'lumotlarni bera olmayotgan fuqaroni tinchlantirish va ma'lumot olishga harakat qilish</p> <p>2. Keskin psixologik reaksiya holatida berilayotgan chaqiruvlarga ruhiy-emotsional holatini tinchlantirish</p> <p>3. 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</p> <p>4. Zarurat bo'lganda kuchaytirilgan psixologik yordam ko'rsatish uchun tegishli mutaxassisga chaqiruvni yo'naltirish</p>
		<p>Ko'nikmalar:</p> <p>Ruhiy hayajonlangan va keskin emotsional holatdagi fuqarolar bilan muloqotda ishonchli atmosfera yaratish</p> <p>O'z joniga qasd xavfini tezkor tahlil qilish, uni og'irlik darajasi bo'yicha baholash va shoshilinch xizmatlarga xabar berish</p> <p>Suhbatni fuqaroni tinchlantirishga yo'naltirish va kerakli ma'lumotlarni aniqlik bilan olish</p> <p>Stress va krizis holatlarida kommunikatsiyani boshqarish hamda fuqaroga qo'llab-quvvatlash hissini yetkazish</p> <p>Muloqot jarayonida o'zini tutish strategiyalarini moslashuvchan qo'llash (sokinlikni saqlash, ovoz ohangini nazorat qilish, empatiyani namoyon etish)</p>
		<p>Bilimlar:</p> <p>Krizis psixologiyasi va favqulodda vaziyatlarda psixologik yordam ko'rsatish asoslari</p> <p>O'z joniga qasd qilish xavfini baholashning xalqaro ko'rsatmalari va ularni amaliyotda qo'llash tartibi</p> <p>Ruhiy-emotsional holatni barqarorlashtirishga doir usullar (nafasni boshqarish, e'tiborni chalg'itish, verbal qo'llab-quvvatlash)</p> <p>Psixologik yordam ko'rsatishda etik tamoyillar va maxfiylik qoidalari</p> <p>Turli yosh guruhlar va ijtimoiy qatlamlar bilan ishlashda psixologik yondashuvlarning o'ziga xos xususiyatlari</p>
		<p>Mas'uliyat va mustaqillik:</p> <p>1. O'z harakatlari va ish natijalari uchun javobgarlik</p> <p>2. Chaqiruvlarga o'z vaqtida javob berishda shaxsiy mas'uliyat</p>

		3. Muammolarni hal qilishda zaruratdan kelib chiqib mustaqil qaror qabul qilish
Texnik va/yoki texnologik talab		<ul style="list-style-type: none"> - “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.

Kasbning nomi:	Aloqa ma'lumotlari bo'yicha xizmatchi
Mashg'ulot nomining kodi:	42220
TMR bo'yicha malaka darajasi:	4
Malakani baholashga qo'yiladigan talablar:	Tavsiya etiladi
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	Call-markaz (1-2 toifa) operatori lavozimida 1-yillik ish stajiga ega bo'lish
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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:	umumiy o'rta (o'rta maxsus) ta'lim yoki boshlang'ich professional ta'lim, norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reestrda mavjudligi:	-	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	-	
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	
B1.4 - Xodimlar uchun psixologik treninglarni tashkil etish va o'tkazish	B1.01.4 – Trening dasturlarini ishlab chiqish	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. Muntazam ravishda psixologik treninglar uchun mavzu va rejalarni belgilash
		2. Trening materiallarini (prezentatsiyalar, testlar, vazifalar) tayyorlash
		Ko'nikmalar:
		Trening ehtiyojlarini tahlil qilish va maqsadli auditoriyani aniqlash
		Trening mavzulari va mashg'ulot rejalarni ishlab chiqish
		Interaktiv o'qitish metodlarini tanlash va qo'llash
		Prezentatsiya, test va amaliy vazifalarni tayyorlash
		Trening materiallarini didaktik talablar asosida tizimlashtirish
	Bilimlar:	
	Pedagogika va o'qitish metodlari	
	Mehnat psixologiyasi asoslari	
	Psixologik treninglarni tashkil etish metodikasi	
	Kattalar ta'limi (andragogika) asoslari	
	Guruh bilan ishlash va kommunikatsiya psixologiyasi	
	Psixodiagnostik testlar va baholash usullari	
	Treninglarda AKT va prezentatsiya vositalaridan foydalanish asoslari	
	B1.02.4 – Trening tashkil etish va amalga oshirish	Mehnat harakatlari:
		1. Ishlab chiqilgan mavzu va rejalarga muvofiq, treningdan o'tkazish uchun xodimlar ro'yxatini tayyorlash
2. Xodimlarning ruhiy holati va ehtiyojlariga mos individual yoki guruh sessiyalarini o'tkazish		
Ko'nikmalar:		
Shaxsiy kompyuterda mutaxassis darajasida ishlay olish		
Psixologik jihatdan moslashuvchanlik		

		Vaqtни boshqarish	
		Trening sessiyalarini boshqarish	
		Bilimlar:	
		Pedagogika va o'qitish metodlari	
		Mehnat psixologiyasi asoslari	
	B1.03.4 – Trening samaradorligini baholash		Mehnat harakatlari:
			1. Xodimlarning treningdan keyingi o'zgarishlarini kuzatish va natijalarni tahlil qilish
			2. 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:		1. O'z harakatlari va ish natijalari uchun javobgarlik;	
		2. O'quv yoki kasbiy faoliyat sohasida o'z faoliyatini mustaqil rejalashtirish va tashkil qilish	
B2.4 - Operatorlarning suhbatlarini rejali ravishda eshitish, tahlil qilish va baholash	B2.01.4 - Suhbatlarning sifatini monitoring qilish	Mehnat harakatlari:	
		1. Suhbatlarni tinglash uchun umumiy operatorlar va qo'ng'iroqlar sonini tahlil qilish	
		2. Monitoring va suhbatlarni tinglash rejasini tayyorlash	
		3. 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		
	B2.02.4 - Xatolarni aniqlash va tuzatish		Mehnat harakatlari:
			1. Xatoliklarni tahlil qilish
			2. Aniqlangan xatoliklar bo'yicha ma'lumotnoma tayyorlash
			3. 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
	B2.03.4 - Ish samaradorligini baholash	Mehnat harakatlari:
		1. Rejali monitoring asosida qo'yilgan baholarni tahlil qilish
		2. 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	
B3.4 - Xodimlar va xizmat faoliyati to'g'risida tahliliy ma'lumotlarni tayyorlash	B3.01.4 - Xodimlarning ish vaqti, chaqiruvlar statistikasi, mijozlar qayta aloqasi kabi ko'rsatkichlarni tahlil qilish	Mehnat harakatlari:
		1. Maxsus axborot tizimidan tegishli ma'lumotlarni eksport qilish va ularni Excel yoki Google Sheetsda tahlil qilish
		2. 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		

B3.02.4 - Shoshilinch xizmatlar bilan ma'lumot almashinuvi doirasida chaqiruvlarning bajarilishi yuzasidan hamkorlik qilish		Mehnat harakatlari:
		1. Maxsus axborot tizimi orqali fuqarolardan kelib tushgan chaqiruvlarni hududiy tahlilini olib borish
		2. 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:	1. O'z harakatlari va ish natijalari uchun javobgarlik	
2. O'quv yoki kasbiy faoliyat sohasida o'z faoliyatini mustaqil rejalashtirish va tashkil qilish		
Texnik va/yoki texnologik talab	<ul style="list-style-type: none"> - "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:	Call-markaz supervayzeri
Mashg'ulot nomining kodi:	42220
TMR bo'yicha malaka darajasi:	4
Malakani baholash bo'yicha talablar:	Tavsiya etiladi
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	Call-markaz (1-2 toifa) operatori lavozimida 1 yillik ish stajiga ega bo'lish
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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:	umumiy o'rta (o'rta maxsus) ta'lim yoki boshlang'ich professional ta'lim, norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reestrda mavjudligi:	-	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	-	
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	
D1.4 - Operatorlarning shoshilinch chaqiruvlarni qabul qilish va qayta ishlash jarayonini boshqarish	D1.01.4 - Operatorlar tomonidan hal qilinmagan yoki murakkab holatlarga to'liq aralashish, ularni qonuniy talablar va o'rnatilgan tartibga muvofiq hal etish	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. Operatorlar tomonidan hal qilib bo'lmagan nostandart yoki murakkab chaqiruvlarni to'liq qabul qilish va vaziyatni nazorat ostiga olish
		2. Fuqaroga qo'shimcha savollar berib, holatni to'liq aniqlashtirish va chuqurlashtirilgan xizmat ko'rsatishni ta'minlash
		3. Qonuniy me'yorlar va ichki reglamentlarga muvofiq qaror qabul qilish, zarurat bo'lsa qo'shimcha chora-tadbirlarni ko'rish
		4. Favqulodda vaziyatlarda tegishli shoshilinch xizmatlar bilan bevosita aloqani o'rnatish va operativ koordinatsiyani amalga oshirish
		5. 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
	D1.02.4 - Operatorlarning chaqiruvlarga javob berish jarayoni, elektron kartalarni to'ldirish to'liqligini real vaqt rejimida nazorat qilish	Mehnat harakatlari:
		1. Operatorlarning chaqiruv yozuvlarini tekshirish, ularning belgilangan tartibga rioya qilishini nazorat qilish
		2. Chaqiruvlarning samaradorligini tahlil qilish
		3. 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	
	D1.03.4 - Chaqiruvlarni taqsimlash, navbatlarni boshqarish, operatorlarning ish yukini muvozanatlash orqali xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish	Mehnat harakatlari:
		1. Real vaqt rejimida chaqiruvlar taqsimoti va navbatlarni kuzatish
		2. Ish grafikiga asosan belgilangan vaqtlarda operatorlarning o'z ish joyidaligini va faoliyat olib borayotganligini nazorat qilish
		3. Operatorlar uchun tez-tez uchraydigan muammolar bo'yicha skriptlar va ularni hal qilish algoritmlarini ishlab chiqish
		4. Ish jarayonida qo'ng'iroqlar sonining oshish vaqtlarini hisobga olib, smenalarga operatorlarni qo'shimcha joylashtirish bo'yicha taklif berish
		5. 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:	1. O'z harakatlari va ish natijalari uchun javobgarlik	
	2. O'quv yoki kasbiy faoliyat sohasida o'z faoliyatini mustaqil rejalashtirish va tashkil qilish	
D2.4 - Xodimlarning bilim darajasini doimiy oshirib borishga qaratilgan o'quv ishlarini tashkil etish	D2.01.4 - Xodimlarda monitoring mutaxassislar tomonidan aniqlangan kamchiliklar asosida xodimlarni o'qitish	Mehnat harakatlari:
		1. Monitoring mutaxassislar tahlili asosida aniqlangan kamchiliklarni doimiy kuzatib borish
		2. Kamchiliklarni bartaraf etish maqsadida o'quv mashg'ulotlarini o'tkazish mavzulari, dasturi va rejasini tuzish
		3. Rejaga asosan o'quv mashg'ulotlarini tashkil etish
		Ko'nikmalar:
		Xodimlar bilan muloqot qilish
		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
		Mehnat harakatlari:
2. O'zgartirish va yangiliklar aniqlangan taqdirda ularni		

	D2.02.4- Shoshilinch xizmatlarga oid qonunchilikdagi o'zgarishlarni xizmatga moslashtirish va amaliyotga joriy etishda ishtirok etish	xizmatga joriy etish dasturini ishlab chiqish
		3. 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:	1. O'z harakatlari va ish natijalari uchun javobgarlik	
	2. O'quv yoki kasbiy faoliyat sohasida o'z faoliyatini mustaqil rejalashtirish va tashkil qilish	
Texnik va/yoki texnologik talab	<ul style="list-style-type: none"> - "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 standartning rekvizitlari

1.	Kasbiy malakalarni rivojlantirish bo'yicha tarmoq kengashining tasdiqlash hujjatlari:	Axborot texnologiyalari va aloqa sohasida kasbiy malakalarni rivojlantirish bo'yicha tarmoq kengashining 2026-yil 13-fevraldagi 3/29-son bayoni
2.	Milliy malaka tizimini rivojlantirish institutining xulosasi:	KS-0053-son xulosa, 20.02.2026
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

T/R	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.
8	Favqulodda vaziyatlar vazirligi AKTni joriy etish, raqamlashtirish va ahborotni himoyalash boshqarmasi bo'lim boshlig'i	Ergashev Q.
9	Ichki ishlar vazirligi Tashkiliy departamenti Situatsion-tahliliy markazi boshlig'i o'rinbosari	Shaxakimov O.
10	Sog'liqni saqlash vazirligi huzuridagi Respublika tez tibbiy yordam markazi direktorining birinchi o'rinbosari	Bilalov B.
11	“Hududgazta'minot” AJ Vaziyatlar markazi boshlig'i	Ataxanov Sh.S.



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

KASBIY STANDART
“112” YAGONA DISPETCHERLIK XIZMATI
PERSONALI