Қазақстан Республикасы Төтенше
жағдайлар министрінің 2026
жылғы 30 қыркүйектегі № 371
«Төтенше жағдайлар кезіндегі
диспетчерлік қызмет саласындағы
қызмет» кәсіптік стандартын
бекіту туралы бұйрығы

Кәсіптік стандарт: «Төтенше жағдайлар кезіндегі диспетчерлік қызмет саласындағы қызмет»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы: «Төтенше жағдайлар кезіндегі диспетчерлік қызмет саласындағы қызмет» кәсіптік стандарты «Кәсіптік біліктілік туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабының 5-тармағына сәйкес әзірленді және төтенше жағдайларға шұғыл ден қою, оқиғалардың зардаптарын жою саласында, сондай-ақ азаматтардың өміріне, қауіпсіздігіне тікелей қауіп төнгенде және денсаулығына зиян келтірілгенде кәсіби қызметті жүзеге асыратын мамандардың біліктілігіне, құзыреттілік деңгейіне, мазмұнына, сапасына және еңбек жағдайларына бірыңғай талаптарды белгілеуге арналған.Өзекті білім беру бағдарламалары, кәсіптік біліктілік талаптары мен лауазымдық нұсқаулықтар әзірленеді, қызметкерлерді үздіксіз даярлаудың, қайта даярлаудың және жоспарлы біліктілігін арттырудың кешенді жүйелері қалыптастырылады, үйлестіріледі және іске асырылады, сондай-ақ ол «112» Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі шеңберінде жұмыс істейтін шұғыл ден қою диспетчерлік қызметтерінің персоналын іріктеу, орналастыру, объективті бағалау, сертификаттау және аттестаттау кезінде базалық құрал ретінде қолданылады.

2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

1) 112 - Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі – төтенше жағдайдың туындау алғышарттары немесе туындауы, өрт, адамдардың өміріне төнген қатер мен денсаулығына зиян келтіру қатері туралы және өз құзыреті шегінде шұғыл қызметтердің ден қою жөніндегі іс-қимылдарын кейіннен үйлестіре отырып шұғыл көмек шараларын қолдануды қажет ететін өзге де жағдайлар туралы жеке және заңды тұлғалардан келіп түсетін хабарламаларды қабылдау және өңдеу қызметі

2) Төтенше жағдай – авария, өрт, қауіпті өндірістік факторлардың зиянды әсері, қауіпті табиғи құбылыс, апат, дүлей немесе өзге де апат салдарынан адам шығынына, адамдардың денсаулығына немесе қоршаған ортаға зиян келтіруге, елеулі материалдық нұқсанға және адамдардың тіршілік әрекеті жағдайларының бұзылуына әкеп соққан белгілі бір аумақтағы қалыптасқан жағдай

3) Қызмет режимі – «112» Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметінің ден қоюға әзірлік жай-күйі: күнделікті қызмет, жоғары дайындық, төтенше жағдай

4) Цифровые системы – төтенше жағдайлар және өзара іс-қимыл жасайтын қызметтер туралы деректерді қабылдауды, өңдеуді, сақтауды және беруді қамтамасыз ететін бағдарламалық-техникалық құралдар

5) Жеке қорғаныс құралдары – жұмыскерді зиянды және (немесе) қауіпті өндірістік факторлардың әсерінен қорғауға арналған құралдар, соның ішінде арнайы киім

6) Ұлттық біліктілік шеңбері – жұмыскерлердің біліктілік деңгейлерінің және біліміне, іскерлігіне, дағдылары мен құзыреттеріне қойылатын талаптардың жүйелі сипаттамасы

7) Салалық біліктілік шеңбері – салада танылатын біліктілік деңгейлерінің құрылымдық сипаттамасы

8) Бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтама – жұмыскерлерге еңбекақы төлеу кезінде пайдаланылатын, разрядтар, біліктілік талаптары мен тарифтік ставкалар көрсетілген кәсіптер мен лауазымдардың жүйеленген тізбес

9) Біліктілік анықтамалығы – жұмыскерлердің еңбек функцияларын орындауы үшін оларға қойылатын біліктілік талаптары, білімінің, іскерлігі мен дағдыларының қажетті деңгейі көрсетілген кәсіптер мен лауазымдардың жүйеленген тізбесі

10) Автоматтандырылған жұмыс орны – ақпаратты өңдеуді, шешімдер қабылдауды және басқа жүйелермен өзара іс-қимылды қоса алғанда, қызметкердің нақты функцияларын орындауды автоматтандыруға арналған аппараттық және бағдарламалық құралдардың жиынтығы

3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады

1) БКДҚ – бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі
2) БКДҚБ – бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі басқармасы
3) ТЖ – төтенше жағдай
4) РМК – республикалық мемлекеттік кәсіпорын
5) ЖҚҚ – жеке қорғаныс құралдары
6) ҰБШ – ұлттық біліктілік шеңбері
7) БТБА – бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтама
8) БА – біліктілік анықтамалығы
9) АЖО – Автоматтандырылған жұмыс орны
10) СБШ – салалық біліктілік шеңбері

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Төтенше жағдайлар кезіндегі диспетчерлік қызмет саласындағы қызмет
5. Кәсіптік стандарттың коды: O84250035
6. ЭҚЖЖ секциясын, бөлімін, тобын, сыныбын және кіші сыныбын көрсету:
O Мемлекеттік басқару және қорғаныс; міндетті әлеуметтік қамтамасыз ету
84 Мемлекеттік басқару және қорғаныс; міндетті әлеуметтік қамтамасыз ету
84.2 Мемлекеттің қоғамға қызметтерді тұтастай ұсынуы
84.25 Төтенше жағдайлардағы қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша қызмет
84.25.0 Төтенше жағдайлардағы қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша қызмет
7. Кәсіптік стандарттың қысқаша сипаттамасы: кәсіби стандарт Төтенше жағдайлар туралы хабарламаларды қабылдау мен өңдеуді, шұғыл қызметтердің іс-қимылдарын үйлестіруді, іс-қимылдарды жоспарлауды, оқыту мен жаттығуды жүргізуді, сондай-ақ есептілік пен құжаттаманы дайындауды қоса алғанда, "112" БҚҚБ диспетчерінің қызметіне қойылатын талаптарды белгілейді. Стандарт диспетчердің біліктілік талаптарын, құзыреттерін және еңбек функцияларын анықтайды
8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:
1) («112-Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі») кезекші қызметінің операторы - 2 СБШ-нің деңгейі
2) («112-Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі») кезекші қызметінің операторы - 4 СБШ-нің деңгейі
3) («112-Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі») кезекші қызметінің операторы - 6 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «(«112-Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі») кезекші қызметінің операторы»:			
Топтың коды:	4322-3		
Қызмет атауының коды:	4322-3-004		
Кәсіптің атауы:	(«112-Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі») кезекші қызметінің операторы		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	2		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: негізгі орта білім	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	еңбек өтілі талап етілмейді		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Халыққа қашықтықтан ақпараттық-консультациялық қызмет көрсету саласында, сондай-ақ мемлекеттік органдар мен ұйымдарда біліктілікті арттыру курстарында жедел кезекші немесе диспетчер ретіндегі құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын, нәтижелері құжатпен дәлелденген бейресми білімнің немесе ақпараттық білімнің (сертификаттар, пікірлер) болуына жол беріледі		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	3154-0-014 - Іздеу және құтқаруды үйлестіру өңірлік орталығының диспетчері 4224-5-001 - Өрт сөндіру байланысының диспетчері 4322-3-004 - Диспетчерлік қызмет операторы		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Жеке және заңды тұлғалардан төтенше жағдайлар, өмір мен денсаулыққа төнуі мүмкін қауіп-қатерлер туралы хабарламаларды тәулік бойы қабылдауды, өңдеуді және тіркеуді қамтамасыз ету, шұғыл қызметтердің іс-қимылдарын үйлестіруді ұйымдастыру, диспетчерлік қызметтермен өзара іс-қимыл жасау және халықты ақпараттандыру		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. «112» нөмірі бойынша кіріс қоңырауларды қабылдау және өңдеу, жүйеде ақпаратты тіркеу 2. Қоңырауларды жіктеу, оқиғаның түрін және оның оқшауланuын (орналасқан жерін) айқындау	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: «112» нөмірі бойынша кіріс қоңырауларды қабылдау және өңдеу, жүйеде ақпаратты тіркеу			

	Дағды 1: Шақыруларды жедел әрі дұрыс қабылдау, жүйеде ақпаратты тіркеу	Машықтар:
		1. Азаматтар мен ұйымдардан байланыс құралдары және электрондық коммуникациялар арқылы шұғыл қоңырауларды қабылдау 2. Есепке алу жүйесінде оқиға туралы ақпаратты дәл әрі өз уақытында тіркеу 3. Келіп түскен деректер негізінде бірінші кезектегі ден қою шараларын айқындау 4. Ақпаратты тіркеу және оның құпиялылығы стандарттарын сақтау
		Білімдер:
		1.ҚР ҮҚ № 929 қаулысы 2.ҚР БП № 89 бұйрығы; 3.ҚР ІІМ № 945 бұйрығы; 4.ҚР ІІМ № 138 бұйрығы; 5.ҚР ІІМ № 175 бұйрығы; 6.ҚР ІІМ № 445 бұйрығы; 7.ҚР ІІМ № 446 бұйрығы; 8.ҚР ДСМ № ҚР ДСМ-225/2020 бұйрығы; 9.ҚР ТЖМ № 456 бұйрығы; 10.ҚР ЦДИАӨМ № 443/НҚ бұйрығы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Оқиға туралы ақпаратты беру және ден қою нәтижелерін тірке	Машықтар:
		1. Оқиға туралы ақпаратты тиісті шұғыл қызметтерге беру 2. Жауапты бөлімшелердің ақпаратты алғандығы фактісін тексеру 3. Ақпараттың берілгендігі және ден қою нәтижелері туралы мәліметтерді «112» жүйесіне енгізу 4. Келіп түскен хабарламалар мен орындалған іс-қимылдардың есебін жүргізу
		Білімдер:
		1.ҚР ҮҚ № 929 қаулысы 2.ҚР БП № 89 бұйрығы; 3.ҚР ІІМ № 945 бұйрығы; 4.ҚР ІІМ № 138 бұйрығы; 5.ҚР ІІМ № 175 бұйрығы; 6.ҚР ІІМ № 445 бұйрығы; 7.ҚР ІІМ № 446 бұйрығы; 8.ҚР ДСМ № ҚР ДСМ-225/2020 бұйрығы; 9.ҚР ТЖМ № 456 бұйрығы; 10.ҚР ЦДИАӨМ № 443/НҚ бұйрығы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2: Қоңырауларды жіктеу, оқиғаның түрін және оның оқшауланuын (орналасқан жерін) айқындау	Дағды 1: Қоңырауларды ТЖ түрі бойынша жіктеу және олардың орналасқан жерін айқындау.	Машықтар:
		1. Оқиғаның сипатын (өрт, авария, табиғи немесе техногендік сипаттағы төтенше жағдай, қылмыс) жедел айқындау 2. Қауіптілік дәрежесін және қоңыраудың басымдылығын бағалау 3. Оқиғаның нақты орнын және ілеспе деректерді айқындау 4. Координаттарды нақтылау үшін карталарды, GPS және геоақпараттық жүйелерді пайдалану

		Білімдер:
		1. Төтенше жағдайлардың типологиясы 2. Аудандардың, қалалардың, елді мекендердің географиялық және әкімшілік шекаралары 3. Іс-қимылдардың басымдықтары мен шұғылдығын айқындау әдістері 4. Ведомствоаралық ақпараттық өзара іс-қимыл тәртібі 5. Төтенше қызметтердің ден қоюын мониторингілеу регламенттері 6. Жедел құжаттаманы және есепке алу журналдарын жүргізу қағидалары 7. «112» автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мүмкіндіктері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Оқиға туралы ақпараттандыру және ден қою нәтижелерін тіркеу	Машықтар:
		1. Оқиға туралы ақпаратты тиісті шұғыл қызметтерге беру 2. Жауапты бөлімшелердің ақпаратты алғандығы фактісін тексеру 3. Ақпараттың берілгендігі және ден қою нәтижелері туралы мәліметтерді «112» жүйесіне енгізу 4. Келіп түскен хабарламалар мен орындалған іс-қимылдардың есебін жүргізу
		Білімдер:
		1. Төтенше жағдайлардың типологиясы 2. Аудандардың, қалалардың, елді мекендердің географиялық және әкімшілік шекаралары 3. Іс-қимылдардың басымдықтары мен шұғылдығын айқындау әдістері 4. Ведомствоаралық ақпараттық өзара іс-қимыл тәртібі 5. Төтенше қызметтердің ден қоюын мониторингілеу регламенттері 6. Жедел құжаттаманы және есепке алу журналдарын жүргізу қағидалары 7. «112» автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің мүмкіндіктері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Күйзеліске төзімділік Тіл табыса білу қабілеті (коммуникабельділік) Анық сөйлеу тілі Бір уақытта бірнеше тапсырманы орындау және шешімдерді жылдам қабылдау қабілеті Талдамалы ойлау және егжей-тегжейге (бөлшектерге) назар аудару Жауапкершілік, тәулік бойы жұмыс істеуге дайын болу Ұйымшылдық пен тәртіп Эмоциялық интеллект Ойлау икемділігі Жаңа ақпаратты жылдам меңгеру қабілеті	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	2	Кезекші қызмет операторы
10. Кәсіптің карточкасы «(«112-Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі») кезекші қызметінің операторы»:		
Топтың коды:	4322-3	
Қызмет атауының коды:	4322-3-004	
Кәсіптің атауы:	(«112-Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі») кезекші қызметінің операторы	
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4	
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:		

БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Өрт қауіпсіздігі	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Төтенше жағдайда қорғау (салалар бойынша)	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Құқықтану	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Телекоммуникациялық жабдықтар мен байланыс арналарын электромонтаждаушы-реттеуші	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Технологиялық процесстерді автоматтандыру және басқару (бейін бойынша)	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Тиісті мамандық (біліктілік) бойынша техникалық және кәсіптік немесе орта білімнен кейінгі (арнаулы орта немесе кәсіптік орта) білім (жұмыс өтілі талап етілмейді); немесе жалпы орта білім, арнаулы оқыту бағдарламасын аяқтау және басқару (өндірістік) процестерін жедел басқару саласында кемінде 3 жылдық жұмыс өтілі (оның ішінде ағымдағы ұйымда кемінде 1 жыл)		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Кәсіптік оқыту (қысқа мерзімді курстар)		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4322-3-004 - Диспетчерлік қызмет операторы 1329-1-001 - Бас диспетчер (басқа да салаларда) 3154-0-014 - Іздеу және құтқаруды үйлестіру өңірлік орталығының диспетчері 4224-5-001 - Өрт сөндіру байланысының диспетчері		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Жеке және заңды тұлғалардан төтенше жағдайлар мен өмірге және денсаулыққа төнетін қауіп-қатерлер туралы хабарламаларды тәулік бойы қабылдауды, өңдеуді және тіркеуді қамтамасыз ету, шұғыл қызметтердің іс-қимылдарын үйлестіруді ұйымдастыру, диспетчерлік қызметтермен өзара іс-қимыл жасау және халықты ақпараттандыру		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. «112» нөмірі бойынша кіріс қоңырауларды қабылдау және өңдеу, жүйеде ақпаратты тіркеу 2. Қоңырауларды жіктеу, оқиғаның түрін және оның орналасқан жерін айқындау 3. Шұғыл жедел қызметтерді жедел ақпараттандыруды және ден қою күштерін үйлестіруді қамтамасыз ету 4. Қосымша ақпарат қажет болған жағдайда абонентпен кері байланыс орнату	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: «112» нөмірі бойынша кіріс қоңырауларды қабылдау және өңдеу, жүйеде ақпаратты тіркеу			

	Дағды 1: Шақыруларды жедел әрі дұрыс қабылдау, жүйеде ақпаратты тіркеу	Машықтар:
		1. Азаматтар мен ұйымдардан байланыс құралдары және электрондық коммуникациялар арқылы шұғыл қоңырауларды қабылдау 2. Есепке алу жүйесінде оқиға туралы ақпаратты дәл әрі өз уақытында тіркеу 3. Келіп түскен деректер негізінде бірінші кезектегі ден қою шараларын айқындау 4. Ақпаратты тіркеу және оның құпиялылығы стандарттарын сақтау 5. Есептеу техникасы, коммуникация және байланыс құралдарын пайдалана отырып, өндірістік бағдарламаларға, күнтізбелік жоспарларға және аусымдық-тәуліктік тапсырмаларға сәйкес ұйымның немесе оның бөлімшелерінің өндіріс барысын және негізгі қызметінің өзге де түрлерін жедел реттеуді жүзеге асыру
		Білімдер:
		1.ҚР ҮҚ № 929 қаулысы 2.ҚР БП № 89 бұйрығы; 3.ҚР ІІМ № 945 бұйрығы; 4.ҚР ІІМ № 138 бұйрығы; 5.ҚР ІІМ № 175 бұйрығы; 6.ҚР ІІМ № 445 бұйрығы; 7.ҚР ІІМ № 446 бұйрығы; 8.ҚР ДСМ № ҚР ДСМ-225/2020 бұйрығы; 9.ҚР ТЖМ № 456 бұйрығы; 10.ҚР ЦДИАӨМ № 443/НҚ бұйрығы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Ақпараттың берілуін және қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі іс-шаралардың орындалуын бақылау	Машықтар:
		1. Шұғыл қызметтерге жедел ақпаратты беру 2. Қызметтердің ақпаратты алуын және олардың ден қоюын бақылау 3. Оқиға бойынша іс-шаралардың орындалу мәртебесіне мониторинг жүргізу 4. «112» ақпараттық жүйесіндегі деректерді жаңарту 5. Төтенше жағдайдың өзгергені туралы басшылыққа баяндау
		Білімдер:
		1. ҚР ҮҚ № 929 қаулысы 2.ҚР БП № 89 бұйрығы; 3.ҚР ІІМ № 945 бұйрығы; 4.ҚР ІІМ № 138 бұйрығы; 5.ҚР ІІМ № 175 бұйрығы; 6.ҚР ІІМ № 445 бұйрығы; 7.ҚР ІІМ № 446 бұйрығы; 8.ҚР ДСМ № ҚР ДСМ-225/2020 бұйрығы; 9.ҚР ТЖМ № 456 бұйрығы; 10.ҚР ЦДИАӨМ № 443/НҚ бұйрығы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2: Қоңырауларды жіктеу, оқиғаның түрін және оның орналасқан жерін айқындау	Дағды 1: Қоңырауларды төтенше жағдайлардың түрлері бойынша жіктеу және олардың орналасқан жерін айқындау	Машықтар:
		1. Оқиғаның сипатын (өрт, авария, табиғи немесе техногендік сипаттағы төтенше жағдай, қылмыс) жедел айқындау 2. Қауіптілік дәрежесін және қоңыраудың басымдылығын бағалау 3. Оқиғаның нақты орнын және ілеспе деректерді айқындау 4. Координаттарды нақтылау үшін карталарды, GPS және геоақпараттық жүйелерді пайдалану

		Білімдер:
		1. Төтенше жағдайлардың типологиясы 2. Аудандардың, қалалардың, елді мекендердің географиялық және әкімшілік шекаралары 3. Іс-қимылдардың басымдықтары мен шұғылдығын айқындау әдістері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Ақпараттың берілуін және қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі іс-шаралардың орындалуын бақылау	Машықтар:
		1. Шұғыл қызметтерге жедел ақпаратты беру 2. Қызметтердің ақпаратты алуын және олардың ден қоюын бақылау 3. Оқиға бойынша іс-шаралардың орындалу мәртебесін қадағалау 4. «112» ақпараттық жүйесіндегі деректерді жаңарту 5. Төтенше жағдайдың өзгергені туралы басшылыққа баяндау
		Білімдер:
		1. Төтенше жағдайлардың типологиясы 2. Аудандардың, қалалардың, елді мекендердің географиялық және әкімшілік шекаралары 3. Іс-қимылдардың басымдықтары мен шұғылдығын айқындау әдістері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 3: Шұғыл жедел қызметтерді жедел ақпараттандыруды және ден қою күштерін үйлестіруді қамтамасыз ету	Дағды 1: Іс-әрекеттердің орындалуына мониторинг жүргізу және іс-шараны ақпараттық сүйемелдеумен қамтамасыз ету	Машықтар:
		1. Шұғыл қызметтер арасындағы ақпарат алмасуды бақылау 2. Жауаптардың мәртебесіне мониторинг жүргізу және ақпараттық жүйедегі деректерді өз уақытында жаңарту 3. Жедел жағдайдың өзгергені туралы басшылықты және мүдделі қызметтерді ақпараттандыру 4. Өзара іс-қимыл нәтижелерін және қабылданған шешімдерді құжаттандыру
		Білімдер:
		1. Өзара іс-қимыл жасайтын шұғыл қызметтердің құрылымы және байланыс деректері 2. «112» стандарттарына сәйкес ақпаратты үйлестіру және беру қағидалары 3. Қызметтердің ден қоюын бақылау және мониторингілеу рәсімдері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Деректердің берілуін қамтамасыз ету және шұғыл қызметтердің іс-қимылдарын мониторингілеу	Машықтар:
		1. Өртке қарсы қызметке, полицияға, медициналық және басқа да шұғыл қызметтерге сенімді ақпаратты ұсыну 2. Кешенді немесе жаппай төтенше жағдайлар кезінде әртүрлі ведомстволардың іс-қимылдарын үйлестіру 3. Оқиға орнында дер кезінде ден қоюды және іс-әрекеттердің орындалуын бақылау 4. Нормативтік құжаттарға сәйкес радиобайланыс құралдарын және ақпаратты беру хаттамаларын пайдалану
		Білімдер:
		1. Өзара іс-қимыл жасайтын шұғыл қызметтердің құрылымы және байланыс деректері 2. «112» стандарттарына сәйкес ақпаратты үйлестіру және беру қағидалары 3. Қызметтердің ден қоюын бақылау және мониторингілеу рәсімдері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

Еңбек функциясы 4: Қосымша ақпарат қажет болған жағдайда абонентпен кері байланыс орнату	Дағды 1: Кіріс деректерді тексеру және толықтыру үшін абонентпен кері байланысты жүзеге асыру	Машықтар:
		1. Оқиғаның егжей-тегжейін нақтылау үшін хабарласқан адаммен байланысу 2. Шұғыл қызметтердің шешім қабылдауына қажетті ақпараттың дәлдігі мен толықтығын қамтамасыз ету 3. Зардап шеккендерді немесе куәгерлерді сабырға шақырып, олардың әрекеттерін бағыттау 4. Хабарласқан адамға шұғыл қызметтер келгенге дейін жасалуы тиіс шұғыл әрекеттер жөнінде нұсқау беру
		Білімдер:
		1. Стресстік және төтенше жағдайлардағы қарым-қатынас психологиясы 2. Төтенше қызметтер келгенге дейін азаматтардың қауіпсіз мінез-құлық ережелері 3. «112» жүйесіндегі кері байланыстың стандартталған рәсімдері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Іс-шараларды орындау барысын қадағалау және іс-шараны ақпараттық тұрғыдан қамтамасыз ету	Машықтар:
		1. Төтенше жағдайлар қызметтері арасындағы ақпарат алмасуды үйлестіру 2. Әрекет ету барысын қадағалау және ақпараттық жүйедегі деректерді жедел жаңартып отыру 3. Жедел жағдайдағы өзгерістер туралы басшылықты және тиісті қызметтерді хабардар ету 4. Үйлестіру нәтижелері мен қабылданған шешімдерді құжаттау
		Білімдер:
		1. Стресстік және төтенше жағдайлардағы қарым-қатынас психологиясы 2. Төтенше қызметтер келгенге дейін азаматтардың қауіпсіз мінез-құлық ережелері 3. «112» жүйесіндегі кері байланыстың стандартталған рәсімдері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Күйзеліске тұрақтылық Қарым-қатынас дағдылары (ашықтық) Айқын ауызша сөйлеу Бір мезгілде бірнеше тапсырманы орындау және жылдам шешім қабылдау қабілеті Сараптамалық ойлау және ұсақ-түйекке дейін мән беру Жауапкершілік, тәулік бойы жұмыс істеуге дайындық Ұйымшылдық пен тәртіп Эмоционалдық интеллект Ойлау икемділігі Жаңа ақпаратты тез меңгеру қабілеті	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	Кезекші оператор
11. Кәсіптің карточкасы «(«112-Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі») кезекші қызметінің операторы»:		
Топтың коды:	4322-3	
Қызмет атауының коды:	4322-3-004	
Кәсіптің атауы:	(«112-Бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік қызметі») кезекші қызметінің операторы	
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6	
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:		

БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: Гигиена және өндірісте еңбекті қорғау	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: Денсаулық сақтау	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: Қоғамдық қауіпсіздік	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: Қоршаған орта	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: Телекоммуникациялар	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	кадрларды даярлаудың тиісті бағыты бойынша жоғары (немесе жоғары оқу орнынан кейінгі) білім және диспетчер лауазымында немесе өндірісті немесе қызметті жедел басқару жөніндегі өзге де лауазымдарда жұмыс өтілі кемінде 2 жыл		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Кәсіптік оқыту (қысқа мерзімді курстар)		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	1329-1-001 - Бас диспетчер (басқа да салаларда) 3154-0-014 - Іздеу және құтқаруды үйлестіру өңірлік орталығының диспетчері 4224-5-001 - Өрт сөндіру байланысының диспетчері 4322-3-004 - Диспетчерлік қызмет операторы		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Жеке және заңды тұлғалардан төтенше жағдайлар мен өмірге және денсаулыққа төнетін қауіп-қатерлер туралы хабарламаларды тәулік бойы қабылдауды, өңдеуді және тіркеуді қамтамасыз ету, шұғыл қызметтердің іс-қимылдарын үйлестіруді ұйымдастыру, диспетчерлік қызметтермен өзара іс-қимыл жасау және халықты ақпараттандыру		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. «112» нөміріне түскен қоңырауларға жауап беру және оларды өңдеу, сондай-ақ ақпаратты жүйеде тіркеу 2. Қоңырауларды жіктеу, оқиғаның түрін және оның орналасқан жерін анықтау 3. Тиісті шұғыл қызметтерге дұрыс ақпарат беру және олардың әрекеттерін үйлестіру 4. Ситуациялық құжаттаманы жүргізу, шақыру мәртебесінің мониторингі 5. Қосымша ақпарат қажет болған жағдайда абонентпен кері байланыс орнату	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: «112» нөміріне түскен қоңырауларға жауап беру және оларды өңдеу, сондай-ақ ақпаратты жүйеде тіркеу			

	Дағды 1: Іс-шараны ақпараттық қамтамасыз етуді ұйымдастыру және ведомствоаралық үйлестіруді қадағалау	Машықтар:
		1. Байланыс құралдары және электрондық коммуникациялар бойынша азаматтар мен ұйымдардан шұғыл шақырулар қабылдау 2. Оқиға туралы ақпаратты есеп жүйесінде дәл және уақтылы тіркеу 3. Келіп түскен деректер негізінде бірінші кезектегі ден қою шараларын айқындау 4. Ақпаратты тіркеу және құпиялылық стандарттарын сақтау 5. Оқиғаларды қатаң белгіленген критерийлерге сәйкес жіктеңіз және жедел әрекет ету үшін оның басымдылығын анықтаңыз 6. Ресурстарды қайта бағыттау және оқиға орнындағы жағдай кенеттен өзгерген кезде қабылданған шешімдерді түзету
		Білімдер:
		1. Байланыс қызметтерін пайдаланушылар үшін қосылуы тегін болып табылатын шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт, авария және басқа да қызметтердің тізбесін бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 3 қыркүйектегі № 929 қаулысы (бұдан әрі – ҚР ҮҚ № 929 қаулысы); 2. Қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы арызды, хабарды немесе баянатты қабылдау және тіркеу, сондай-ақ Сотқа дейінгі тергеп-тексерулердің бірыңғай тізілімін жүргізу қағидалары Қазақстан Республикасы Бас Прокурорының 2014 жылғы 19 қыркүйектегі № 89 бұйрығымен бекітілген (нормативтік құқықтық актілер тізілімінде № 9744 болып тіркелген) (бұдан әрі – ҚР БП № 89 бұйрығы); 3. Азаматтық қорғаудың құлақтандыру жүйесін ұйымдастыру, бейбіт және соғыс уақытында төтенше жағдайлар кезінде халықты, басқару органдарын құлақтандыру қағидалары Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2014 жылғы 26 желтоқсандағы № 945 бұйрығымен бекітілген (нормативтік құқықтық актілер тізілімінде № 10151 болып тіркелген) (бұдан әрі - ҚР ІІМ № 945 бұйрығы); 4. Қазақстан Республикасының аумағында кезекшілік-диспетчерлік қызметтердің қызметін үйлестіру қағидаларын және бірыңғай кезекшілік-диспетчерлік "112" қызметінің өкілеттіктерін Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2015 жылғы 23 ақпандағы № 138 бұйрығымен бекітілген (нормативтік құқықтық актілер тізілімінде № 10972 болып тіркелген) (бұдан әрі - ҚР ІІМ № 138 бұйрығы); 5. Табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайларды мемлекеттік есепке алуды жүзеге асыру қағидалары, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2015 жылғы 3 наурыздағы № 175 бұйрығымен бекітілген, (нормативтік құқықтық актілер тізілімінде № 10983 болып тіркелген) (бұдан әрі - ҚР ІІМ № 175 бұйрығы); 6. Өртке қарсы қызметтің жұмыс жарғысы, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2017 жылғы 26 маусымдағы № 445 бұйрығымен бекітілген (нормативтік құқықтық актілер тізілімінде № 15422 болып тіркелген) (бұдан әрі - ҚР ІІМ № 445 бұйрығы); 7. Өрт сөндіруді ұйымдастыру қағидалары, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2017 жылғы 26 маусымдағы № 446 бұйрығымен бекітілген (нормативтік құқықтық актілер тізілімінде № 15430 болып тіркелген) (бұдан әрі - ҚР ІІМ № 446 бұйрығы); 8. Жедел медициналық жәрдем, оның ішінде

		медициналық авиацияны тарта отырып көрсету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 30 қарашадағы № ҚР ДСМ-225/2020 бұйрығымен бекітілген (нормативтік құқықтық актілер тізілімінде № 31741 болып тіркелген) (бұдан әрі – ҚР ДСМ № ҚР ДСМ-225/2020 бұйрығы); 9. Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігінде кезекші-диспетчерлік қызметтердің жұмысын ұйымдастырудың және ақпараттың өту тәртібінің кейбір мәселелері туралы Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрінің 2023 жылғы 29 тамыздағы № 456 бұйрығымен бекітілген (бұдан әрі – ҚР ТЖМ № 456 бұйрығы); 10. Әкімшілік органдардың байланыс орталықтарының жұмысын ұйымдастыру жөніндегі үлгілік талаптарды бекіту туралы Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2023 жылғы 29 қыркүйектегі № 443/НҚ бұйрығымен бекітілген (нормативтік құқықтық актілер тізілімінде № 36537 болып тіркелген) (бұдан әрі – ҚР ЦДИАӨМ № 443/НҚ бұйрығы).
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Жедел және дұрыс шешім қабылдау, жүйеде ақпаратты тіркеу	Машықтар:
		1. Байланыс құралдары және электрондық коммуникациялар бойынша азаматтар мен ұйымдардан шұғыл шақырулар қабылдау 2. Оқиға туралы ақпаратты есеп жүйесінде дәл және уақтылы тіркеу 3. Келіп түскен деректер негізінде бірінші кезектегі ден қою шараларын айқындау 4. Ақпаратты тіркеу және құпиялылық стандарттарын сақтау 5. Оқиғаларды қатаң белгіленген критерийлерге сәйкес жіктеңіз және жедел әрекет ету үшін оның басымдылығын анықтаңыз 6. Ресурстарды қайта бағыттау және оқиға орнындағы жағдай кенеттен өзгерген кезде қабылданған шешімдерді түзету
		Білімдер:
		1.ҚР ҮҚ № 929 қаулысы 2.ҚР БП № 89 бұйрығы; 3.ҚР ІІМ № 945 бұйрығы; 4.ҚР ІІМ № 138 бұйрығы; 5.ҚР ІІМ № 175 бұйрығы; 6.ҚР ІІМ № 445 бұйрығы; 7.ҚР ІІМ № 446 бұйрығы; 8.ҚР ДСМ № ҚР ДСМ-225/2020 бұйрығы; 9.ҚР ТЖМ № 456 бұйрығы; 10.ҚР ЦДИАӨМ № 443/НҚ бұйрығы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2: Қоңырауларды жіктеу, оқиғаның түрін және оның орналасқан жерін анықтау		

	Дағды 1: Іс-шараны ақпараттық сүйемелдеуді ұйымдастыру және ведомствоаралық өзара іс-қимылды бақылау	Машықтар:
		1. Күрделі және жаппай апаттар кезінде төтенше жағдайлар қызметтері арасында ақпарат алмасуды үйлестіру 2. Әрекет ету барысы туралы келіп түскен ақпаратты талдау 3. Қызметтердің іс-шараларды толық және уақтылы орындауын бақылау 4. Ақпаратты нақтылау және қосымша күштер мен құралдарды тарту жөнінде шешімдер қабылдау 5. Жедел мәліметтер мен аналитикалық материалдарды дайындау 6. Барлық жұмылдырылған ведомстволар үшін ресми хабарламаларды, ақпараттық пакеттерді, күн тәртібін және есепті материалдарды қалыптастыру және жедел жіберу 6. Іс-шараны өткізудің бірыңғай хаттамасы шеңберінде түрлі ведомстволар, министрліктер мен шұғыл қызметтер өкілдерінің бірлескен іс-қимылдарын үйлестіру
		Білімдер:
		1. Төтенше жағдайлар типологиясы 2. Аудандардың, қалалардың, елді мекендердің географиялық және әкімшілік шекаралары 3. Іс-әрекеттің басымдықтары мен жеделдігін анықтау әдістері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Қоңырауларды төтенше жағдайлардың түрлері бойынша жіктеу және олардың орналасқан жерін анықтау	Машықтар:
		1. Оқиғаның сипатын жедел анықтау (өрт, авария, табиғи немесе техногендік сипаттағы төтенше жағдай, қылмыс) 2. Қауіптілік дәрежесін және шақырудың басымдылығын бағалау 3. Оқиғаның нақты орнын және онымен байланысты мәліметтерді анықтаңыз 4. Координаттарды нақтылау үшін карталарды, GPS және геоақпараттық жүйелерді пайдаланыңыз 5. Жасырын қауіптер мен оқиғаның ерекшелігін (мысалы, зардап шеккендердің болуы, жарылыс қаупі, қауіпті заттардың төгілуі)анықтау үшін арнайы алгоритмдер мен сауалнама парақтары бойынша нақты бейіндік сұрақтар қою 6. Жалған, қайталанатын және анықтамалық қоңырауларды нақты төтенше жағдай туралы хабарламалардан ажыратыңыз
		Білімдер:
		1. Төтенше жағдайлар типологиясы 2. Аудандардың, қалалардың, елді мекендердің географиялық және әкімшілік шекаралары 3. Іс-әрекеттің басымдықтары мен жеделдігін анықтау әдістері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 3: Тиісті шұғыл қызметтерге дұрыс ақпарат беру және олардың әрекеттерін үйлестіру		

	Дағды 1: Шұғыл қызметтердің деректерін ұсыну және іс-қимылдарын бақылау	Машықтар:
		1. Өрт сөндіру қызметіне, полицияға, Медициналық және басқа да шұғыл қызметтерге сенімді ақпарат беру 2. Кешенді немесе жаппай Төтенше жағдайлар кезінде әртүрлі ведомстволардың іс қимылдарын үйлестіру 3. Оқиға орнында уақтылы әрекет етуді және іс-әрекеттердің орындалуын бақылау 4. Нормативтік құжаттарға сәйкес радиобайланыс құралдарын және ақпаратты беру хаттамаларын пайдалану
		Білімдер:
		1. Өзара әрекеттесетін жедел қызметтердің құрылымы және байланыс деректері 2. "112"стандарттарына сәйкес ақпаратты үйлестіру және беру қағидалары 3. Қызметтерге ден қоюды бақылау және мониторингтеу рәсімдері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Іс-шараны ақпараттық сүйемелдеуді ұйымдастыру және ведомствоаралық өзара іс-қимылды бақылау	Машықтар:
		1. Күрделі және жаппай апаттар кезінде төтенше жағдайлар қызметтері арасында ақпарат алмасуды үйлестіру 2. Жауаптар беру барысы туралы келіп түскен деректерді талдау 3. Қызметтердің іс-шараларды толық және уақтылы орындауын бақылау 4. Ақпаратты нақтылау және қосымша күштер мен құралдарды тарту жөнінде шешімдер қабылдау 5. Жедел мәліметтер мен аналитикалық материалдарды қалыптастыру
		Білімдер:
		1. Өзара әрекеттесетін жедел қызметтердің құрылымы және байланыс деректері 2. "112"стандарттарына сәйкес ақпаратты үйлестіру және беру қағидалары 3. Қызметтерге ден қоюды бақылау және мониторингтеу рәсімдері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 4: Ситуациялық құжаттаманы жүргізу, шақыру мәртебесінің мониторингі	Дағды 1: Барлық ағымдағы қоңырауларды жүйелі есепке алуды және олардың мәртебесін бақылауды жүзеге асыру	Машықтар:
		1. Барлық шақырулар мен іс-шаралар бойынша жүйелік құжаттаманы жүргізу 2. Нақты уақыт режимінде жауаптардың орындалуы мен күйін бақылау 3. Басшылық пен ведомстволар үшін есептер дайындау 4. Деректердің дәлдігі мен өзектілігін қамтамасыз ету, табиғи және техногендік сипаттағы төтенше жағдайлардың есебін жүргізу 5. Бірегей оқиға идентификаторын автоматты түрде тағайындау арқылы әрбір кіріс өтінішті тіркеңіз 6. Нақты уақыт режимінде шақыру мәртебесінің өзгеруін қадағалау ("қабылданды", "қызметке берілді", "экипаж жіберілді", "орнында", "таратылды", "жабылды")

		Білімдер:
		1. Жүйеде құжаттаманы және есептілікті жүргізу қағидалары 112 2. Қоңыраулар мен қызметтерді бақылауға арналған бағдарламалық жасақтама 3. Ақпаратты бақылау мен жаңартудың реттелген рәсімдері 4. Ведомствоаралық ақпараттық өзара іс-қимыл тәртібі 5. Шұғыл қызметтердің жай-күйін мониторингілеу регламенттері 6. Жедел құжаттаманы және есепке алу журналдарын жүргізу қағидалары 7. Автоматтандырылған ақпараттық жүйенің мүмкіндіктері 112
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Іс-шаралардың орындалуына мониторингті жүзеге асыру және оқиғаны ақпараттық сүйемелдеуді қамтамасыз ету	Машықтар:
		1. Төтенше жағдайлар қызметтері арасындағы ақпарат алмасуды бақылау 2. Жауап беру күйін бақылау және ақпараттық жүйеде деректерді уақтылы жаңарту 3. Басшылыққа және мүдделі қызметтерге жедел жағдайдың өзгеруі туралы хабарлау 4. Өзара әрекеттесу нәтижелері мен қабылданған шешімдерді құжаттау
		Білімдер:
		1. Жүйеде құжаттаманы және есептілікті жүргізу қағидалары 112 2. Қоңыраулар мен қызметтерді бақылауға арналған бағдарламалық жасақтама 3. Ақпаратты бақылау мен жаңартудың реттелген рәсімдері 4. Ведомствоаралық ақпараттық өзара іс-қимыл тәртібі 5. Шұғыл қызметтердің дайындығы мониторингінің регламенттері 6. Жедел құжаттаманы және есепке алу журналдарын жүргізу қағидалары 7. Автоматтандырылған ақпараттық жүйенің мүмкіндіктері 112
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 5: Қосымша ақпарат қажет болған жағдайда абонентпен кері байланыс орнату	Дағды 1: Өтінімнің барлық параметрлері толық анықталғанға дейін клиентпен байланыста болу	Машықтар:
		1. Оқиғаның егжей-тегжейін нақтылау үшін абонентпен байланысыңыз 2. Шұғыл қызметтердің шешім қабылдауы үшін қажетті ақпараттың дәлдігі мен толықтығын қамтамасыз ету 3. Зардап шеккендерді немесе куәгерлерді тыныштандырыңыз және олардың әрекеттерін бағыттаңыз 4. Абонентке қызметтер келгенге дейін бірінші кезектегі әрекеттер туралы нұсқау беру
		Білімдер:
		1. Стресстік және төтенше жағдайлардағы қарым-қатынас психологиясы 2. Төтенше жағдайлар қызметі келгенге дейін азаматтардың қауіпсіз мінез-құлық ережелері 3. "112"жүйесіне регламенттелген кері байланыс рәсімдері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

	Дағды 2: Іс-шараны ақпараттық сүйемелдеуді ұйымдастыру және ведомствоаралық өзара іс-қимылды бақылау	Машықтар:
		1. Күрделі және жаппай апаттар кезінде төтенше жағдайлар қызметтері арасында ақпарат алмасуды үйлестіру 2. Жауаптар беру барысы туралы келіп түскен деректерді талдау 3. Қызметтердің іс-шараларды толық және уақтылы орындауын бақылау 4. Ақпаратты нақтылау және қосымша күштер мен құралдарды тарту жөнінде шешімдер қабылдау 5. Жедел мәліметтер мен аналитикалық материалдарды дайындау
		Білімдер:
		1. Стресстік және төтенше жағдайлардағы қарым-қатынас психологиясы 2. Төтенше жағдайлар қызметі келгенге дейін азаматтардың қауіпсіз мінез-құлық ережелері 3. Жүйеге регламенттелген кері байланыс рәсімдері 112
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Күйзеліске тұрақтылық Қарым-қатынас қабілеті (қарым-қатынас) Айқын ауызша сөйлеу Бір мезгілде бірнеше тапсырманы орындау және жылдам шешім қабылдау қабілеті Сараптамалық ойлау және ұсақ-түйекке дейін мән беру Жауапкершілік, тәулік бойы жұмыс істеуге дайындық Ұйымшылдық пен тәртіп Эмоционалдық интеллект Ойлау икемділігі Жаңа ақпаратты тез меңгеру қабілеті	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	6	Кезекші оператор

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

12. Мемлекеттік органның атауы:
Қазақстан Республикасының Төтенше жағдайлар министрлігі
Орындаушы:
Адильбеков Ербол Шынболатович, +7 (775) 071 23 57, adilbekoverbol782@gmail.com
13. Әзірлеуге қатысатын ұйымдар (кәсіпорындар):
Қазақстан Республикасы Төтенше жағдайлар министрлігі
Орындаушылар:
Адильбеков Ербол Шынболатович, +7 (775) 071 23 57, adilbekoverbol782@gmail.com
14. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес: 03.09.2026 ж.
15. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: 07.09.2026 ж.
16. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: -
17. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: Нұсқа 1, 2026 ж.
18. Болжамды қайта қарау күні: -