

УТВЕРЖДЕНА

Решением Отраслевого совета по
профессиональным квалификациям
в сфере игорного бизнеса, лотереи и
лотерейной деятельности

Протокол заседания № 3
от «06» октября 2026 года

ОТРАСЛЕВАЯ РАМКА КВАЛИФИКАЦИИ
по направлению «Игорного бизнеса, лотереи и лотерейной
деятельности»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт отраслевой рамки квалификаций
2. Общие положения
3. Текущее состояние сферы (отрасли)
4. Анализ сферы (отрасли)
5. Описание ключевых групп занятий и профессий по НКЗ на предприятиях каждого вида профессиональной деятельности по ОКЭД и соответствующие им квалификации по образованию (дипломы, сертификаты, свидетельства) и опыту работы.
6. Перечень профессиональных стандартов сферы (отрасли): действующих и планируемых к разработке.
7. Выводы и предложения
8. Описание квалификационных уровней ОРК в табличном формате
9. Функциональная карта профессиональных квалификаций с указанием профессий в профессиональных группах
10. Карта профессиональных квалификаций в ОРК с учетом Международной стандартной классификации занятий 2008 (ISCO-08) и НКЗ

1. ПАСПОРТ ОТРАСЛЕВОЙ РАМКИ КВАЛИФИКАЦИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА ПО НАПРАВЛЕНИЮ «ИГОРНОГО БИЗНЕСА, ЛОТЕРЕИ И ЛОТЕРЕЙНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Миссия ОРК – заключается в создании единой системы стандартов и критериев, направленных на высокий профессионализм и эффективность специалистов в области игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности.

Видение отрасли. В условиях высокой конкуренции игорных зон будущее игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности Казахстана зависит не только от превращения страны в международный туристический хаб, но и на конкурентоспособные предложения развлечений. Для чего необходимо сформировать соответствующий кадровый потенциал.

Цель ОРК «Игорный бизнес, лотереи и лотерейная деятельность» – сформулировать структурированное описание уровней квалификаций, признаваемых в отрасли, требования к существующим квалификациям на основе Национальной рамки квалификаций (далее – НРК) с учетом перспектив, приоритетов развития экономики и стратегии развития игорного бизнеса, а также картировать профессии по уровням квалификаций с указанием межотраслевых компетенций и смежных видов занятий (квалификаций).

Задачи ОРК:

1. Стандартизировать компетенции: определить ключевые компетенции, необходимые для успешного развития отрасли игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности.
2. Стандартизировать знания, умения и навыки, необходимые для эффективного выполнения функций.
3. Обеспечить возможности для постоянного обновления и повышения квалификации работников игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности в соответствии с требованиями динамично меняющейся сферы азартных игр, пари и лотерей.
4. Поддерживать профессиональное развитие через систему непрерывного обучения.
5. Создать четкие и понятные стандарты оценки квалификаций, способствующие прозрачности процесса.
6. Выстраивать связь между образовательными программами и требованиями рынка труда в сфере «Игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности».

Согласно п.4 ст. 5 Закона Республики Казахстан «О профессиональных квалификациях» ОРК базируется на НРК, установленной в Национальной системе квалификаций Республики Казахстан. НРК содержит восемь уровней квалификации, что соответствует Европейской рамке квалификаций и уровням образования, определенным Законом Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании». Восемь рекомендуемых уровней описаны в НРК в форме результатов обучения.

ОРК разработана на основании Правил разработки и (или) актуализации отраслевых рамок квалификаций, утвержденных приказом Министра труда и социальной защиты населения от 14 сентября 2023 года № 384, и уточняет требования НРК к компетенциям работников с учетом целей, задач, производственного цикла, видов услуг и роли в коллективном разделении труда в сфере игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности.

ОРК «Игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности» является основополагающим документом для разработки профессиональных стандартов, которые в свою очередь должны лечь в основу образовательных программ в сфере игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности, и создания объективной системы оценки компетенций работников отрасли. ОРК разработана с учетом следующих принципов:

- 1) определение основного продукта в отрасли – организация азартных игр, пари и лотерей с использованием специализированного оборудования;
- 2) определение границ отрасли;
- 3) определение системы разделения труда;
- 4) определение в отрасли взаимосвязанных профессиональных групп и/или подгрупп, с учетом перспектив существования и изменчивости;
- 5) преемственность траекторий развития квалификации при переходе от низших уровней квалификации к высшим с учетом практического опыта;
- 6) применимость требований ОРК ко всем профессиональным группам и/или подгруппам;
- 7) соответствие иерархии уровней квалификации структуре разделения труда и системе образования Республики Казахстан;
- 8) описание уровней (подуровней) квалификации ОРК через параметры профессиональной деятельности и экономической целесообразности;
- 9) проведение функционального анализа отрасли путем составления функциональной карты отрасли;
- 10) ясность описания уровней квалификации для всех пользователей и удобство использования.

В данном ОРК используются термины:

Отраслевые термины и определения:

1) пари - основанное на риске соглашение, заключенное участниками между собой либо с организатором игорного бизнеса, на исход события, предполагающий выигрыш, в котором они не принимают участия;

2) аккаунт участника пари (далее – аккаунт) - персональная учетная запись участника пари, открываемая организатором игорного бизнеса, осуществляющим деятельность букмекерской конторы и (или) тотализатора, посредством аппаратно-программного комплекса, при регистрации участника пари, для осуществления участником пари ставок и иных операций, необходимых для участия в пари и получения выигрышей, а также для учета информации о каждом участнике пари, передаваемых участником пари денег, принятых ставках на пари (в том числе электронных), коэффициентах на варианты исхода пари, выигрышах и выплатах по ним;

3) букмекерская контора - организатор игорного бизнеса, заключающий пари с участниками;

4) легитимационные знаки - фишки, жетоны определенного номинала и (или) электронные носители, заменяющие наличные деньги и используемые в игорных заведениях для участия в азартных играх в порядке, определенном правилами организатора игорного бизнеса;

5) казино - игорное заведение, в котором для организации и проведения азартных игр используются игровые столы;

6) касса казино или зала игровых автоматов - место в игорном заведении, специально оборудованное организатором игорного бизнеса, где осуществляются операции с деньгами, а также выдача и (или) возврат легитимационных знаков;

7) азартная игра - основанное на риске соглашение, предполагающее выигрыш, заключенное участниками между собой либо с организатором игорного бизнеса на исход события, в котором указанные лица принимают участие;

8) участник азартной игры и (или) пари - физическое лицо, принимающее участие в азартной игре и (или) пари;

9) ставка - сумма денег, передаваемых участником азартной игры и (или) пари организатору игорного бизнеса и являющихся основным условием участия в азартной игре и (или) пари в соответствии с правилами, установленными организатором игорного бизнеса;

10) игровой автомат - игорное оборудование (механическое, электрическое, электронное или иное техническое оборудование), используемое для проведения азартных игр, выигрыш которого определяется случайным образом устройством, находящимся внутри корпуса такого игорного оборудования, без участия организатора игорного бизнеса или его работников;

11) зал игровых автоматов - игорное заведение, в котором для организации и проведения азартных игр используются только игровые автоматы;

12) игорный бизнес - предпринимательская деятельность, связанная с организацией и проведением азартных игр и (или) пари;

13) организатор игорного бизнеса - юридическое лицо, осуществляющее организацию и проведение азартных игр и (или) пари в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан;

14) уполномоченный орган в сфере игорного бизнеса (далее – уполномоченный орган) - государственный орган, определяемый Правительством Республики Казахстан, осуществляющий реализацию государственной политики и контроль в сфере игорного бизнеса;

15) игорное заведение - здание, помещение, сооружение, в которых проводятся в соответствии с требованиями, установленными Законом, азартные игры, предусматривающие получение выигрыша;

16) игровая сессия - определяемый правилами организатора игорного бизнеса порядок взаимодействия участника азартной игры с организатором игорного бизнеса, завершающегося выявлением (фиксацией) выигрыша;

17) тотализатор - организатор игорного бизнеса, оказывающий посреднические услуги при заключении пари между его участниками;

18) касса тотализатора или букмекерской конторы - место, где осуществляются прием ставок на пари, выплата выигрыша по нему;

19) электронная касса тотализатора или букмекерской конторы - информационная система, посредством которой осуществляется прием (учет) ставок и производятся выплаты выигрышей с использованием информационно-коммуникационных сетей;

20) выигрыш - имущественная выгода, подлежащая обязательной выплате участнику азартной игры и (или) пари при наступлении результата азартной игры и (или) пари, предусмотренного правилами, установленными организатором игорного бизнеса.

21) суперприз - часть призового фонда тиражной лотереи, не разыгранная в ходе проведения розыгрыша тиража и переходящая из одного тиража в следующий тираж согласно условиям проведения лотереи;

22) призовой фонд - деньги и (или) иное имущество, формируемые за счет распространения (реализации) лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов либо за счет собственных средств оператора лотереи и выплачиваемые участникам лотереи в виде выигрыша;

23) розыгрыш призового фонда - процесс, который проводится после распространения (реализации) лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов и направленный на определение выигравшего (выигравших) участника (участников) лотереи;

24) лотерея - игра, которая проводится в соответствии с настоящим Законом, условиями проведения лотереи и договором, в которой одна сторона (оператор лотереи) проводит розыгрыш призового фонда, а вторая сторона

(участник лотереи) получает право на выигрыш, если она будет признана выигравшей в соответствии с условиями проведения лотереи. Лотереей не является розыгрыш призов, направленных на стимулирование продаж товаров (услуг) коммерческими организациями;

25) центр обработки лотерейной информации - аппаратно-программный комплекс, подключенный к сетям связи и предназначенный для получения, хранения и учета информации о распространенных (реализованных) лотерейных билетах, электронных лотерейных билетах, выручке от реализованных лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов, выплаченных выигрышах, и ее передачи от оператора лотереи в центр лотерейной отчетности;

26) лотерейный билет - документ, подтверждающий право на участие в лотерее;

27) центр лотерейной отчетности - аппаратно-программный комплекс, подключенный посредством сетей связи к центру обработки лотерейной информации, позволяющий своевременно получать от оператора лотереи информацию о распространенных (реализованных) лотерейных билетах, электронных лотерейных билетах, выручке от реализованных лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов, выплаченных выигрышах;

28) лотерейное оборудование - устройство или устройства (генератор случайных чисел, механические, электрические, электронные или иные технические устройства), предназначенное (предназначенные) для определения выигрышной лотерейной комбинации;

29) уполномоченный орган в сфере лотереи и лотерейной деятельности (далее - уполномоченный орган) - центральный исполнительный орган, осуществляющий руководство в сфере лотереи и лотерейной деятельности;

30) лотерейная комбинация - предусмотренная условиями проведения лотереи совокупность символов (надписей, чисел, знаков, рисунков), указанная в лотерейном билете, электронном лотерейном билете;

31) участник лотереи - физическое лицо, достигшее восемнадцатилетнего возраста, владеющее лотерейным билетом, электронным лотерейным билетом, дающим право на участие в розыгрыше призового фонда;

32) лотерейное мобильное приложение - программный продукт оператора лотереи, установленный и запущенный на абонентском устройстве сотовой связи, предоставляющий доступ к реализации (оформлению) электронных лотерейных билетов;

33) оператор лотереи - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по проведению лотерей;

34) проведение лотереи - осуществление мероприятий, включающих в себя изготовление лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов либо заключение договоров на их изготовление, а также заключение договоров с изготовителем лотерейного и иного необходимого для проведения

лотереи оборудования, программных продуктов и (или) иных необходимых для проведения лотереи договоров (контрактов), распространение (реализация) и учет лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов, розыгрыш призового фонда, экспертиза выигрышных лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов, выплата выигрышей участникам лотереи, осуществление иных действий и мероприятий, необходимых для проведения лотереи;

35) распространитель (агент) лотереи - индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, осуществляющие за вознаграждение распространение (реализацию) лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов, проверку выигрышных лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов, а также выплату выигрышей от имени и за счет оператора лотереи;

36) лотерейный терминал - оборудование, предназначенное для реализации (оформления) лотерейных билетов;

37) моментальная лотерея - вид лотереи, в которой совокупность символов (надписей, чисел, знаков, рисунков), позволяющая определить выигрыши, закладывается в лотерейные билеты, электронные лотерейные билеты на стадии изготовления и до их распространения (реализации) среди участников лотереи. При проведении моментальной лотереи участник такой лотереи непосредственно после оплаты лотерейного билета, электронного лотерейного билета и выдачи (оформления) лотерейного билета, электронного лотерейного билета определяет наличие и размер своего выигрыша или его отсутствие;

38) тираж - количество распространенных (реализованных) лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов, участвующих в розыгрыше призового фонда (части призового фонда) в соответствии с условиями проведения лотереи;

39) тиражная лотерея - вид лотереи, в которой розыгрыш призового фонда между участниками лотереи проводится с использованием лотерейного оборудования одновременно после распространения (реализации) лотерейных билетов, электронных лотерейных билетов;

40) выигрыш - часть призового фонда, выплачиваемая оператором лотереи в размере и форме (денежной или в натуре) в соответствии с условиями проведения лотереи участнику лотереи, признанному выигравшим в соответствии с условиями проведения лотереи;

41) электронный лотерейный билет - документ в электронно-цифровой форме, подтверждающий право на участие в лотерее.

3. ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ СФЕРЫ (ОТРАСЛИ)

Отрасль характеризуется ужесточением регулирования, сокращением числа легальных казино (до 6), борьбой с лудоманией и цифровизацией, включая новые законодательные инициативы по контролю за букмекерскими конторами и лотерейной деятельностью. Наблюдается снижение количества

физических казино, число которых сократилось до 6. Активно принимаются меры по ограничению доступа к азартным играм. Лотереи также находятся под строгим контролем государства.

Структура отрасли игорного бизнеса и лотереи включает управленческие, производственные, подготовительные, после производственные и вспомогательные процессы, взаимосвязь между которыми показана в нижеследующей таблице.

Уровень НРК			
6 – 8	1. Управленческие процессы 1.1. Лицензирование деятельности в сфере игорного бизнеса 1.2. Проведение лотерей принадлежит исключительно государству в лице единого оператора 1.3.Самоограничение в участии в азартных играх и (или) пари		
2 – 8	3. Подготовка производственного процесса 3.1. Выдача лицензии на занятие деятельностью казино. 3.2. Выдача лицензии на занятие деятельностью зала игровых автоматов. 3.3. Выдача лицензии на занятие деятельностью букмекерской конторы. 3.4. Выдача лицензии на занятие деятельностью тотализатора. 3.5. Определение оператора лотереи и сроки предоставления ему права проведения лотереи.	2. Основные производственные процессы 2.1. Деятельность казино. 2.2. Деятельность зала игровых автоматов. 2.3. Деятельность букмекерской конторы. 2.4. Деятельность тотализатора. 2.5. Проведение тиражной лотереи, выплата выигрышей участникам лотереи. 2.6. Разработка форм представления отчетности организатора игорного бизнеса, правил осуществления сбора и анализа отчетности, представляемой организатором игорного бизнеса. 2.7. Разработка критериев оценки степени риска, проверочных листов совместно с уполномоченным органом по предпринимательству.	4. Послепроизводственные процессы 4.1. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан об игорном бизнесе, лотереи и лотерейной деятельности в форме внеплановой проверки, профилактического контроля с посещением субъекта (объекта) контроля, а также профилактического контроля без посещения субъекта (объекта) контроля; 4.2. Осуществление контроля за соблюдением организаторами игорного бизнеса, оператором лотереи законодательства Республики Казахстан об игорном бизнесе, лотереи и лотерейной деятельности, а также о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и

		2.8. Разработка полугодовых графиков проведения проверок в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан. 2.9. Разработка и утверждение правил проведения лотерей; 2.10. Согласование условий проведения лотереи, внесения изменений и дополнений в них.	финансированию терроризма; 4.3. В установленных законодательством Республики Казахстан случаях и порядке составление протоколов об административных правонарушениях, а также рассмотрение дел об административных правонарушениях и наложение административного взыскания; 4.4. Сбор и анализ отчетности, представляемой организатором игорного бизнеса, по итогам которого направление рекомендации по устранению выявленных нарушений. 4.5. Осуществление государственного контроля за соблюдением законодательства Республики Казахстан о лотереях и лотерейной деятельности, а также противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.
1 – 7	5. Вспомогательные процессы 5.1. Ведение электронного реестра лицензиаров; 5.2. Ведение реестра касс тотализаторов и букмекерских контор; 5.3. Ведение перечня иностранных организаторов игорного бизнеса, деятельность которых является незаконной на территории Республики Казахстан, и размещает его на своем интернет-ресурсе; 5.4. Разработка правил подачи заявления о включении в список лиц, ограниченных в участии в азартных играх и (или) пари, а также ведения списка; 5.5. Ведение списка лиц, ограниченных в участии в азартных играх и (или) пари.		

Отрасль лотерейной деятельности в Республике Казахстан характеризуется высоким уровнем государственного регулирования, развитием цифровых технологий, а также усилением мер, направленных на обеспечение прозрачности и социальной ответственности. Проведение лотерей осуществляется централизованно через единого оператора, что обеспечивает контроль за финансовыми потоками, соблюдение законодательства и защиту прав участников.

В отличие от иных сегментов игорного бизнеса, лотерейная деятельность функционирует в условиях государственной монополии, что минимизирует риски неконтролируемого распространения азартных продуктов и способствует формированию цивилизованного рынка. Одновременно реализуются меры по противодействию нелегальным онлайн-платформам, имитирующим лотерейную деятельность.

Современное развитие отрасли сопровождается активной цифровизацией, включая внедрение электронных лотерейных билетов, развитие онлайн-каналов продаж, а также функционирование центра обработки лотерейной информации и центра лотерейной отчетности, обеспечивающих учет операций и контроль за деятельностью оператора в режиме, близком к реальному времени.

Отдельное внимание уделяется вопросам профилактики игровой зависимости (лудомании), включая внедрение механизмов самоограничения, информирование участников и развитие инструментов ответственной игры. При этом сохраняется необходимость дальнейшего развития методологических подходов и стандартов в данной сфере.

Структура отрасли лотерейной деятельности включает управленческие, производственные, подготовительные, послепроизводственные и вспомогательные процессы, взаимосвязь между которыми представлена ниже.

Уровень НРК	
6 – 8	2. Управленческие процессы 2.1. Государственное регулирование и контроль в сфере лотерейной деятельности; 2.2. Определение единого оператора лотереи и контроль за его деятельностью; 2.3. Формирование и реализация политики ответственной игры, включая механизмы самоограничения участников.

2 – 8	3. Подготовка производственного процесса 3.1. Определение оператора лотереи и условий предоставления права на проведение лотереи; 3.2. Разработка и утверждение условий проведения лотерей; 3.3. Создание и внедрение аппаратно-программных комплексов (центры обработки и отчетности); 3.4. Формирование призового фонда и правил его распределения; 3.5. Разработка механизмов реализации (распространения) лотерейных билетов, включая электронные каналы.	3. Основные производственные процессы 2.1. Проведение тиражных и моментальных лотерей; 2.2. Реализация (распространение) лотерейных билетов, в том числе в электронном формате; 2.3. Проведение розыгрышей призового фонда; 2.4. Выплата выигрышей участникам лотереи; 2.5. Обеспечение учета операций через центр обработки лотерейной информации; 2.6. Формирование и представление отчетности оператором лотереи; 2.7. Обеспечение прозрачности и аудита деятельности.	4. Послепроизводственные процессы 4.1. Государственный контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан о лотереях и лотерейной деятельности; 4.2. Контроль за деятельностью оператора лотереи, включая финансовые и операционные показатели; 4.3. Противодействие легализации (отмыванию) доходов и финансированию терроризма; 4.4. Сбор и анализ отчетности, выработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности; 4.5. Пресечение деятельности нелегальных операторов и онлайн-ресурсов.
1 – 7	5. Вспомогательные процессы 5.1. Ведение реестров, связанных с лотерейной деятельностью; 5.2. Обеспечение функционирования цифровых платформ и сервисов; 5.3. Информационно-разъяснительная работа среди населения; 5.4. Реализация мер по ответственному участию в лотерее; 5.5. Ведение базы участников, ограниченных в участии в азартных играх и (или) лотереях.		

4. АНАЛИЗ ОТРАСЛИ

Игорный бизнес – это регулируемая сфера деятельности в Республике Казахстан, обеспечивающая формирование цивилизованного и прозрачного рынка азартных игр, защиту прав граждан, минимизацию социальных рисков и развитие инвестиционного потенциала в экономике страны. Правильное развитие сферы способствует росту налоговых поступлений, развитию туристического кластера, созданию рабочих мест, а также привлечению иностранных инвестиций. Сфера охватывает казино, букмекерскую

деятельность, тотализаторы, залы игровых автоматов. В стране функционирует система лицензирования и государственного надзора, а также предусмотрены механизмы защиты игроков, включая ограничение доступа к азартным играм лицам с игровой зависимостью. Для повышения эффективности управления отраслью реализуется переход к цифровизации и автоматизации процессов – внедрение онлайн-мониторинга деятельности операторов, использование единой системы учета ставок и выплат, интеграция с государственными базами данных для контроля участников и предотвращения нарушений.

На основании проведенного анализа выявлены ключевые проблемы, сдерживающие развитие сферы игорного бизнеса и лотерейной деятельности:

1. Высокая налоговая нагрузка, которая сочетает фиксированные ставки и отчисления с дохода.
2. Наличие теневого рынка – функционирование нелегальных операторов, оказывающих услуги вне правового поля.
3. Распространение интернет-казино и нелегальных лотерей, отток финансовых потоков за рубеж – снижение доходов бюджета и рост теневого сектора.

Международный опыт показывает, что цифровизация и строгая регуляция позволяют снизить социальные риски и одновременно повысить прозрачность отрасли:

1) Мальта – внедрена единая лицензирующая платформа для всех операторов азартных игр, включая онлайн. Результаты: рост налоговых поступлений на 30 %, снижение нелегального рынка.

2) Великобритания – функционирует Gambling Commission, использующая Big Data и AI для мониторинга операторов и выявления нарушений. Результаты: сокращение случаев отмывания доходов через казино, рост безопасности игроков.

3) США (Невада) – интеграция игорного бизнеса с туристической отраслью через курорты и гостиничные комплексы. Результаты: рост туристического потока и налоговых поступлений, развитие MICE-туризма. С учетом вышеизложенного в текущей сфере проведен анализ ключевых процессов, направленных на цифровизацию учета и контроля, повышение прозрачности финансовых потоков и интеграцию индустрии с туристическим потенциалом Казахстана. Ключевыми направлениями деятельности является государственное регулирование игорного бизнеса и лотереи, организация профилактики лудомании, выявление зависимости от азартных игр среди различных групп населения, лечение и медико-социальная реабилитация лудоманов. Цифровизация игорного бизнеса и лотерейной деятельности направлена на обеспечение прозрачности, законности и устойчивого развития отрасли. Основная цель – формирование эффективной системы государственного контроля за финансовыми потоками, деятельностью

операторов и защитой прав граждан. Внедрение цифровых решений позволит минимизировать социальные риски, устранить теневой рынок, Цифровые механизмы также позволят выявлять, анализировать и пресекать деятельность нелегальных онлайн-казино и других запрещённых форм азартных игр в интернете. Внедрение цифровых решений позволит обеспечить прозрачность финансовых потоков, снизить объем теневого оборота, повысить налоговые поступления и упростить администрирование отрасли. Цифровизация усилит контроль за соблюдением законодательства, минимизирует коррупционные риски и обеспечит объективную и оперативную отчетность, а также создаст устойчивые механизмы профилактики и раннего выявления игровой зависимости среди населения.

Текущее состояние игорного бизнеса:

- на рынке осталось всего 6 официально лицензированных казино;
- недостаточное финансирование (высокие налоги изымают практически все доходы);
- кадровая текучка и низкая заработная плата работников;
- функционирование нелегальных операторов.

Все это не позволяет отечественным субъектам игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности конкурировать с игорными зонами приграничных государств, что негативным образом сказывается на развитии игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности, а также не способствует открытию новых субъектов.

Одним из факторов, влияющих на доходность игорного бизнеса является величина налогов.

При этом правительством ведется работа по созданию игорных зон для иностранцев в Мангистауской области на побережье Каспийского моря, Панфиловском районе и на побережье озера Алаколь области Жетісу, в Талгарском районе Алматинской области, районе Марқакөл и Зайсанском районе Восточно-Казахстанской области.

Открытие казино положительно повлияет на экономическое развитие указанных регионов. Каждое казино создаст порядка 500 рабочих мест и будет платить не менее 2 млрд тенге налогов в год. В долгосрочной перспективе такая мера увеличит число гэмблинг-туристов в Казахстане в два раза со 100 до 200 тысяч человек в год.

Проведенные в областях социологические исследования показывают, что большинство местных жителей поддерживает инициативу.

Персонал игорного бизнеса

Одной из основных проблем отрасли игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности является нехватка и недостаточная

подготовленность кадров (дилеров-крупье, дилер-инспекторов, пит-боссов, операторов CCTV и др.)

В настоящее время в сфере игорного бизнеса работают около 6 000 человек, в сфере лотереи и лотерейной деятельности работают около 10 000 - 15 000 человек.

Подготовка кадров для сфер игорного бизнеса и лотерейной деятельности не закреплена за конкретными учебными заведениями. Процесс обучения носит преимущественно **прикладной и корпоративный характер**.

Игорные заведения самостоятельно обучают крупье (дилеров), пит-боссов и техников игрового оборудования. Подготовка агентов по реализации билетов и операторов точек продаж лотерей осуществляется силами самой компании через внутренние тренинги и инструкции.

Разработка государственным учебных программ для игорного бизнеса и лотерейной деятельности не ведётся.

Методики разработки государственных учебных программ отсутствуют.

Отрасль лотерейной деятельности в Республике Казахстан характеризуется высоким уровнем государственного регулирования, развитием цифровых технологий, а также усилением мер, направленных на обеспечение прозрачности и социальной ответственности. Проведение лотерей осуществляется централизованно через единого оператора, что обеспечивает контроль за финансовыми потоками, соблюдение законодательства и защиту прав участников.

В отличие от иных сегментов игорного бизнеса, лотерейная деятельность функционирует в условиях государственной монополии, что минимизирует риски неконтролируемого распространения азартных продуктов и способствует формированию цивилизованного рынка. Одновременно реализуются меры по противодействию нелегальным онлайн-платформам, имитирующим лотерейную деятельность.

Современное развитие отрасли сопровождается активной цифровизацией, включая внедрение электронных лотерейных билетов, развитие онлайн-каналов продаж, а также функционирование центра обработки лотерейной информации и центра лотерейной отчетности, обеспечивающих учет операций и контроль за деятельностью оператора в режиме, близком к реальному времени.

Отдельное внимание уделяется вопросам профилактики игровой зависимости (лудомании), включая внедрение механизмов самоограничения, информирование участников и развитие инструментов ответственной игры. При этом сохраняется необходимость дальнейшего развития методологических подходов и стандартов в данной сфере.

Структура отрасли лотерейной деятельности включает управленческие, производственные, подготовительные, послепроизводственные и вспомогательные процессы, взаимосвязь между которыми представлена ниже.

5. ОПИСАНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ГРУПП ЗАНЯТИЙ И ПРОФЕССИЙ ПО НКЗ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ КАЖДОГО ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОКЭД И СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ИМ КВАЛИФИКАЦИИ ПО ОБРАЗОВАНИЮ (ДИПЛОМЫ, СЕРТИФИКАТЫ, СВИДЕТЕЛЬСТВА) И ОПЫТУ РАБОТЫ

5.1. Описание ключевых видов занятий и профессий в подгруппе «Букмекеры, крупье и работники родственных занятий в сфере азартных игр» профессиональной группы «работники сферы индивидуальных услуг»

Уровень ОРК	Шифр по НКЗ	Наименование групп занятий по НКЗ	Пути достижения квалификации соответствующего подуровня	Рекомендуемые наименования должностей
3-5	5150-1	Руководитель Подразделения	Профессиональное, (среднее специальное) или общее среднее образование, стаж работы в должности не менее 2-х лет, в том числе на руководящих должностях	Слот-менеджер
3-5	5150-2	Руководитель Подразделения	Профессиональное, послесреднее (среднее специальное) или общее среднее образование, стаж работы в должности не менее 2-х лет, в том числе на руководящих должностях	Менеджер видеонаблюдения (менеджер CCTV)
3-5	5150-1-003	Руководитель Подразделения	Профессиональное, после среднее (среднее специальное) или общее среднее образование, стаж работы в должности не менее 2-х лет, в том числе на руководящих должностях	Менеджер казино
2-3	5150-2	Работник	Профессиональное, послесреднее (среднее специальное) или общее среднее образование, без предъявления требований к стажу работы.	Маниранер
2-3	5150-1	Работник	Профессиональное, послесреднее (среднее специальное) или общее среднее образование, без предъявления требований к стажу работы.	Слот-оператор
2-3	5150-2	Работник	Профессиональное, послесреднее (среднее специальное) или общее среднее образование, без предъявления требований к стажу работы.	Дилер-инспектор

			специальное) или общее среднее образование, без предъявления требований к стажу работы.	
2-3	5150-1-004	Работник	Профессиональное, послесреднее (среднее специальное) или общее среднее образование, без предъявления требований к стажу работы.	Пит-босс
2-3	5150-1	Работник	Профессиональное, послесреднее (среднее специальное) или общее среднее образование, без предъявления требований к стажу работы	Супервайзер (игорного заведения)
2-3	5150-2-002	Работник	Профессиональное, послесреднее (среднее специальное) или общее среднее образование, без предъявления требований к стажу работы	Дилер, в казино
2-3	3521-2-002	Работник	Профессиональное, послесреднее (среднее специальное) или общее среднее образование, без предъявления требований к стажу работы	Видеооператор (оператор CCTV)

6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ СФЕРЫ (ОТРАСЛИ)

Список действующих профессиональных стандартов

№	Профессиональные подгруппы	год разработки	год актуализации
-	-	-	-

Список планируемых к разработке профессиональных стандартов

№	Профессиональные подгруппы	Срок разработки профессионального стандарта
	Букмекеры, крупье и работники родственных занятий в сфере азартных игр	
1.	Услуги в сфере игорного бизнеса	2026

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По заключению рабочей группы рекомендовано разработать 5 профессиональных стандартов, объединенных в 3 профессиональных областей по принципу родственных занятий в сфере азартных игр, возможных перспектив карьерного роста и горизонтального перемещения работников, между профессиональными группами и подгруппами.

Все профессиональные стандарты, составляющих ОРК, предлагаются к разработке впервые.

Потребность в профессиональных стандартах «Игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности» вызвана их отсутствием в условиях развития отрасли азартных игр.

Анализ действующей нормативно-правовой документации показал целесообразность включения в НК РК перспективных видов занятий и профессии отрасли игорного бизнеса, лотереи и лотерейной деятельности:

5150-1-003 Менеджер казино

5150-1 Слот-менеджер

5150-2 Менеджер видеонаблюдения (менеджер CCTV)

5150-2 Дилер-инспектор

5150-2-002 Дилер, в казино

5150-2 Маниранер

3521-2-002 Видеооператор (оператор CCTV)

5150-1 Слот-оператор

5150-1-004 Питбосс

5150-1 Супервайзер (игорного заведения)

8. Описание квалификационных уровней ОРК в табличном формате

Таблица 8.1 – Описание квалификационных уровней в подгруппе «Букмекеры, крупье и работники родственных занятий в сфере азартных игр» профессиональной группы «работники сферы индивидуальных услуг»

Уровень ОРК	Занятие из НКЗ	Уровень НРК	Стадии	Роль в коллективном разделении труда (в том числе область ответственности)	Знания	Умения (Навыки)	Личностные компетенции
1	2	3	4	5	6	7	8
3	5150-1-003 Менеджер казино	3	-	1. Организация и контроль работы игровых столов и игровых зон 2. Координация действий персонала игрового зала для соблюдения стандартов сервиса	1. Технологии автоматизированного управления игровыми местами 2. Критерии выбора приоритетности бронирования столов 3. Методы оптимизации загрузки игровых зон 4. Нормы нагрузки на игровые зоны 5. Правила распределения VIP-клиентов по столам 6. Показатели эффективности использования игрового фонда 7. Порядок координации работы дилеров и хостес 8. Стандарты обслуживания при управлении очередями.	1. Организовывать график работы игровых столов на основе прогноза посещаемости 2. Определять приоритетность открытия новых игровых столов при росте клиентского трафика 3. Оценивать эффективность использования игровых мест для максимизации прибыли 4. Проводить аудит текущего распределения мест для выявления узких мест в сервисе 5. Анализировать динамику заполняемости столов	Клиентоориентированность Внимательность Дисциплинированность Коммуникабельность Ответственность Стрессоустойчивость

					1. Показатели эффективности работы игрового зала (KPI) 2. Методы контроля соблюдения регламентов персоналом 3. Нормы нагрузки на персонал в зависимости от трафика 4. Правила оперативного исправления отклонений в работе сервиса 5. Критерии оценки качества обслуживания клиентов 6. Порядок координации смены и распределения зон ответственности 7. Стандарты сервиса и этикета в игорном заведении 8. Технологии обучения и адаптации новых сотрудников	для планирования операционных ресурсов 6. Выбирать оптимальные конфигурации игровых зон в зависимости от типа проводимых мероприятий 7. Корректировать схему размещения столов при изменении интенсивности игрового потока 8. Обеспечивать бесперебойную смену игровых зон при пересменках персонала 9. Контролировать соблюдение регламентов рассадки игроков в соответствии с правилами заведения 1. Организовывать график смен персонала для обеспечения бесперебойной работы игрового зала 2. Оценивать качество работы персонала на основе установленных KPI и стандартов 3. Проводить инструктажи по стандартам сервиса для повышения квалификации команды	
--	--	--	--	--	---	--	--

						4. Анализировать инциденты в обслуживании для предотвращения повторных нарушений стандартов 5. Выбирать оптимальные методы взаимодействия с персоналом для поддержания дисциплины 6. Контролировать соблюдение персоналом регламентов обслуживания гостей в режиме реального времени 7. Обеспечивать наличие необходимых инструментов и материалов для работы персонала 8. Корректировать распределение обязанностей между сотрудниками при изменении нагрузки в зале 9. Проверять соответствие внешнего вида и поведения сотрудников корпоративному стилю	
3	5150-1 Слот-менеджер	3	-	1. Организация и техническое обеспечение	1. Проводить визуальный и функциональный	1. Технические характеристики и принципы работы	Аккуратность Внимательность Дисциплинированность

				работы зоны игровых автоматов 2. Финансовый контроль и учет работы игровых автоматов	контроль состояния игровых автоматов 2. Выявлять признаки технических неисправностей и сбоев оборудования 3. Организовывать оперативное реагирование сервисной службы на неисправности 4. Вести учет технических простоев и обращений по ремонту оборудования 5. Работать с программным обеспечением мониторинга состояния игровых автоматов 1. Анализировать посещаемость и загруженность зоны игровых автоматов 2. Определять оптимальную расстановку игровых автоматов в зале 3. Формировать предложения по изменению состава и конфигурации игровых автоматов 4. Контролировать соответствие расстановки	игровых автоматов (слотов) 2. Правила эксплуатации и технического обслуживания игрового оборудования 3. Порядок взаимодействия с сервисными и техническими службами 4. Программное обеспечение учета и мониторинга технического состояния оборудования 5. Требования нормативных документов к техническому состоянию игровых автоматов 1. Принципы зонирования и планировки игрового зала 2. Методы анализа посещаемости и загруженности игровых автоматов 3. Требования пожарной безопасности и охраны труда к расстановке оборудования	Исполнительность Организованность Ответственность Самоконтроль Соблюдение правил и стандартов Стрессоустойчивость Честность
--	--	--	--	--	---	--	--

					оборудования нормам безопасности и планировке зала	4. Виды и категории игровых автоматов, их эксплуатационные особенности	
3	5150-2 Менеджер видеонаблюдения (менеджер CCTV)	3	обеспечивает подготовку и организацию работы подразделения; осуществляет руководство организацией рабочих мест персонала; организует проверку работоспособности оборудования; проверяет санитарные условия работы в помещениях (освещение, вентиляцию и температурный режим); организует подготовку документов, материалов; распределяет обязанности между работниками, доводит до сведения работников принятые решения; определяет степень качества выполняемой ими работы, разрабатывает стандарты качества работы и критерии	1. Обеспечение честности игры и предотвращение мошенничества со стороны гостей и персонала. 2. Управление системой безопасности и архивом данных	1. Замечать скрытые движения рук (пальминг, подмена карт/фишек, достановка или снятие ставок после закрытия ставок) 2. Выявлять сговоры между дилером и игроком по тайным знакам, мимике, нетипичному темпу игры или нарушению процедуры перемешивания (ложная тасовка)ических зонах стола (над флотом, шузом, сбросом) 3. Дифференцировать случайные ошибки дилеров от намеренных манипуляций в пользу игрока 4. Отслеживать синхронность действий подозреваемых игроков за столом и координировать фокус камер на их сообщниках в зале 1. Фиксировать нетипичные выигрышные серии и мгновенно сопоставлять	1. Правила и процедуры проведения всех игр в казино 2. Виды мошеннических схем (счет карт, маркировка, подрезка) 3. Правила, математические модели и регламенты проведения всех игр, представленных в казино (Блэкджек, Покер, Рулетка, Баккара и др.) 1. Основы психологии поведения игроков и мошенников 2. Признаки алкогольного или наркотического опьянения 3. Микровыражения лица и невербальные маркеры стресса, страха, триумфа или фальшивого безразличия при совершении противоправных действий	Честность Системность мышления Аналитическое мышление Внимательность Дисциплинированность Наблюдательность Организованность Ответственность Самоконтроль Стрессоустойчивость

			оценки качества работы; анализирует эффективность работы, осуществляет контроль за исполнением принятых решений; соблюдает требования правил внутреннего контроля в рамках противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.		их с историей ставок игрока и изменением их размера 2. Оценивать язык тела и психоэмоциональное состояние (микромимика нервозности, повышенное потоотделение, тремор рук, частая смена столов без видимой логики) 3. Распознавать тактику «отвлечения внимания», когда один гость провоцирует конфликт или шумит, чтобы отвлечь пит-босса и камеры от действий напарника 4. Выявлять невербальные сигналы коммуникации между игроками (направленные взгляды, условные жесты, постукивания пальцами, положение фишек на столе как знак) 5. Анализировать траекторию перемещения гостя по залу, фиксируя чрезмерный интерес к техническим зонам, оборудованию или работе конкретных дилеров.	4. Индикаторы агрессивного и деструктивного поведения на ранних стадиях для предотвращения конфликтов и порчи имущества казино	
--	--	--	--	--	---	---	--

2	5150-2 Дилер инспектор	2	-	1. Управление механикой и эргономикой игрового процесса 2. Контроль и надзор за ходом игры	1. Внутренний регламент и процедуры 2. Политика ответственной игры (Responsible Gaming) 3. Понимание психотипов гостей (VIP-клиенты, консерваторы, эмоциональные игроки, системщики) и знание методов адаптации темпа игры под каждого из них 4. Основы законодательства о регулировании игорного бизнеса, правила внутреннего распорядка казино, базовые требования ПОД/ФТ (противодействие отмыванию денег) 5. Знание правил и всех вариаций американской рулетки, блэкджека, баккары и клубного/казино-покера 6. Математическое преимущество заведения (House Edge) в каждой игре, лимитов столов (минимум/максимум) и дифференцированных систем выплат 7. Классические и современные методы мошенничества (поздние	1. Пресекать поздние ставки (Past Posting) и фиксировать попытки игроков добавить фишки в бокс после команды «Ставок больше нет» или после остановки шарика рулетки 2. Обеспечивать контроль уменьшения ставок (Pinch Down) 3. Контролировать правильность расположения фишек в стеке (крупный номинал строго внизу) для исключения мошеннических выплат 4. Выявлять скрытые знаки, обмен картами или фишками между игроками за одним столом, играющими против казино 5. Мониторить резкие изменения размера ставок на блэкджеке, характерные для подсчета карт или агрессивных систем прогрессии 6. Своевременно и конфиденциально передавать информацию о подозрительных	Лидерство Коммуникативность Ответственность Организованность Справедливость Толерантность
---	---------------------------	---	---	--	---	--	---

					ставки, подмена чипов, меченые карты, «пальминг», счет карт в блэкджеке) и маркеры их обнаружения	действиях пит-боссу или службе видеонаблюдения 7. Сдавать карты «чисто», полностью исключая случайный подъем углов или демонстрацию их лицевой стороны (засветку) игрокам 8. Контролировать траекторию фишек при выплатах (выкладывая «трек» или делать «врезку» строго в поле видимости камер) 9. Корректировать темп игры (ускорять при пустом столе, замедлять для удержания азарта VIP-гостя) 10. Демонстрировать отсутствие фишек в ладонях перед камерами при каждом отходе от стола или смене гидро-карт 11. Моментально просчитывать сложные комбинации ставок и проверять точность выплат дилера 12. Нейтрализовать эмоциональные всплески гостей, сохраняя вежливый тон	
--	--	--	--	--	--	--	--

						и удерживая фокус на игровом процессе	
2	5150-2-002 Дилер, в казино	2	-	1. Проведение игровых сессий согласно установленным правилам и регламентам 2. Подготовка игрового стола к началу смены или новой сессии	1. Правила и регламент проведения игровых сессий 2. Методы фиксации нарушений игрового процесса 3. Стандарты поведения дилера в конфликтных ситуациях 4. Критерии оценки спорного поведения участников 5. Нормы этики и профессионального общения 6. Особенности работы с игровыми аксессуарами 7. Порядок действий при выявлении нарушений 8. Технологии использования систем мониторинга игры 1. Правила расстановки игровых фишек на игровом поле 2. Характеристики игровых фишек и дисков для правильного размещения 3. Методы размещения дисков согласно игровым сценариям	1. Проверять соблюдение игрового регламента в ходе проведения сессии 2. Контролировать действия участников на соответствие установленным правилам 3. Обеспечивать соблюдение очередности ходов в соответствии с регламентом 4. Организовывать процесс фиксации игровых результатов согласно правилам 5. Анализировать спорные ситуации для принятия решения по правилам 6. Корректировать действия игроков при обнаружении отклонений от правил 7. Проводить проверку игрового оборудования на соответствие регламенту 8. Оценивать корректность выполнения игровых	Лидерство Коммуникативность Ответственность Организованность Справедливость Толерантность

					4. Нормы плотности и распределения игровых дисков 5. Особенности геометрии игрового поля для размещения дисков 6. Критерии корректности позиционирования фишек 7. Порядок действий при изменении конфигурации фишек 8. Стандарты расположения игровых элементов в начале раунда 9. Технологии быстрой подготовки игрового пространства	ходов согласно регламенту 9. Определять характер нарушений для применения соответствующих санкций 1. Проводить перераспределение игровых дисков при изменении правил раунда 2. Выбирать оптимальный порядок размещения дисков для ускорения игры 3. Обеспечивать сохранность и порядок игровых фишек на столе 4. Определять соответствие расстановки фишек текущему состоянию игры 5. Проверять правильность расположения фишек перед началом раунда 6. Корректировать положение игровых элементов при обнаружении ошибок 7. Организовывать подготовку игрового поля к началу сессии	
--	--	--	--	--	--	---	--

						8. Контролировать соблюдение дистанции между фишками во время игры	
2	5150-2 Маниранер	2	ведет журнал учета работы системы видеонаблюдения; незамедлительно уведомляет руководство обо всех замеченных подозрительных событиях, действиях; осуществляет постоянное наблюдение за периметром и внутренними помещениями объекта для выявления нарушений, хищений или несанкционированного доступа; принимает меры в случае возникновения подозрительных ситуаций, докладов руководству и осуществление необходимых действий	1. Обслуживание гостей в игровых зонах 2. Организация и контроль деятельности игрового зала (казино), обеспечение качественного обслуживания гостей и соблюдения требований законодательства в сфере игорного бизнеса	1. Устанавливать и поддерживать доброжелательный контакт с гостями 2. Работать с кассовым и платежным оборудованием игровой зоны 3. Применять правила этикета и стандарты клиентского сервиса 4. Использовать программное обеспечение учета и регистрации гостей 5. Выявлять потребности гостей и предлагать соответствующие услуги 6. Работать в условиях многозадачности и высокой интенсивности потока гостей 7. Применять нормы охраны труда и техники безопасности при работе с оборудованием	1. Внутренний регламент заведения, правила ведения азартных игр в объеме, необходимом для выполнения работы 2. Стандарты и правила клиентского сервиса при обслуживании гостей игровой зоны 3. Правила этикета и деловой этики при взаимодействии с гостями 4. Виды игр, аттракционов и услуг, предоставляемых в игровой зоне 5. Правила и порядок эксплуатации кассового и платежного оборудования игровой зоны 6. Порядок работы с программным обеспечением учета и	Дисциплинированность Аккуратность Вежливость Внимательность Коммуникабельность Ответственность Стрессоустойчивость Честность Самоконтроль Соблюдение стандартов

			в чрезвычайных ситуациях; обеспечивает бесперебойную работу системы, включая настройку, профилактику, устранение неисправностей и замену камер при необходимости.		8. Владеть навыками устной коммуникации 1. Обеспечивать контроль движения денежных средств и фишек в течение смены 2. Проводить сверку кассовой наличности и результатов инкассации 3. Выявлять расхождения и признаки финансовых нарушений или мошенничества 4. Оформлять акты, отчеты и иные документы по итогам инкассации и сверки 5. Контролировать техническое состояние и исправность игрового оборудования 6. Организовывать взаимодействие со службой безопасности при выявлении нарушений	регистрации гостей 1. Правила проведения инкассации и кассовых операций в организациях игорного бизнеса 2. Требования к финансовой отчетности и внутреннему контролю в сфере игорного бизнеса 3. Признаки и способы выявления финансовых нарушений и мошенничества 4. Технические характеристики и правила эксплуатации игрового оборудования 5. Нормативные правовые акты Республики Казахстан, регулирующие финансовый контроль в игорном бизнесе 6. Правила взаимодействия со службой безопасности и контролирующими органами 7. Требования к документообороту и хранению отчетной документации	
--	--	--	--	--	---	---	--

2	3521-2-002 Видеооператор	2		1. Ведение видеонаблюдения за игровым процессом и посетителями казино 2. Фиксация инцидентов и взаимодействие со службой безопасности казино	1. Визуально идентифицировать сотрудников казино и посетителей по внутренним спискам и ориентировкам 2. Выявлять нарушения дресс-кода, внутреннего распорядка и правил поведения в игровом зале 3. Фиксировать факты конфликтов между посетителями или между посетителями и персоналом 4. Контролировать соблюдение кассирами и дилерами процедур учёта фишек и денежных средств 5. Отслеживать перемещения лиц из «чёрных списков» (запрещённых игроков) по камерам входных групп 6. Составлять хронологию событий по результатам просмотра записей за смену 1. Одновременно контролировать несколько видеопотоков с камер, расположенных в разных зонах казино	1. Внутренние регламенты казино (правила поведения персонала, дресс-код, должностные инструкции ключевых сотрудников) 2. Порядок ведения «чёрных списков» и работы с ориентировками на нежелательных лиц 3. Планировка и зонирование игрового зала, расположение ключевых точек контроля 4. Требования охраны труда и техники безопасности на рабочем месте оператора видеонаблюдения 1. Устройство и принципы работы систем видеонаблюдения (CCTV), матрицы камер, DVR/NVR-регистраторов. 2. Правила и регламенты проведения азартных игр, принятые в казино (покер, рулетка, блэкджек и др.).	Наблюдательность Аналитическое мышление Внимательность Дисциплинированность Организованность Ответственность Скруплезность Стрессоустойчивость Честность
---	-----------------------------	---	--	--	---	---	---

					2. Быстро переключаться между камерами и приближать (зумировать) изображение для детального просмотра игрового стола 3. Распознавать нестандартное поведение игроков и дилеров (подмена фишек, сговор, счёт карт) 4. Отслеживать правильность проведения игровых операций дилерами (выкладка карт, расчёт ставок, работа с фишками) 5. Работать с программным обеспечением систем видеонаблюдения (архивация, поиск по времени, экспорт фрагментов записи) 6. Оперативно реагировать на сигналы тревоги и переключать внимание на проблемный участок зала	3. Типичные схемы мошенничества игроков и персонала за игровым столом. 4. Внутренние инструкции и стандарты казино по расположению камер и зонам контроля. 5. Основы работы с программным обеспечением видеонаблюдения и системами хранения архивов. 6. Требования законодательства о защите персональных данных и видеофиксации в общественных местах.	
2	5150-1 Слот-оператор	2		1. Работа с игровым оборудованием 2. Контроль соблюдения правил игорного заведения	1. Основные параметры работы игрового оборудования. 2. Правила работы игорного заведения.	1. Работать с купюроприемниками и тикетами (ТИТО(ТАЙТО)): Навык быстрого устранения	Стрессоустойчивость Дисциплинированность Наблюдательность Аналитическое мышление

					3. Основы труда и техники безопасности. 1. Устанавливать доброжелательный контакт с игроками; 2. Правила профессиональной этики и делового общения; 3. Устройство и основные принципы работы игрового оборудования; 4. Правила безопасной эксплуатации игрового оборудования; 5. Порядок оказания помощи игрокам; 6. Порядок действий при неисправностях и нестандартных ситуациях. 1. Правила и требования законодательства в сфере игорного бизнеса. 2. Правила проведения азартных игр на игровых автоматах. 3. Признаки подозрительных действий и нарушений правил азартных игр. 4. Порядок фиксации и передачи информации о выявленных нарушениях.	мелких замятий бумаги или застрявших купюр, замена рулонов термобумаги в автомате. 2. Уметь через терминал оператора проверить баланс карты гостя, начислить приветственные бонусы или проверить, прошел ли платеж. 3. Уметь быстро и без ошибок производить расчеты в уме при обмене наличных денег или выплате выигрышей. 4. Изучить игровое меню: Уметь быстро ориентироваться в интерфейсах популярных игровых платформ (Novomatic(Новомэтик), IGT(Ай-Джи-Ти), EGT(И-Джи-Ти), Арех(Эйпекс)), чтобы объяснить гостю, как выбрать линии, изменить ставку или запустить бонусную игру. 1. Знать стандарты обслуживания и гостеприимства; 2. Выявлять и	Внимательность Организованность Скруплезность Честность
--	--	--	--	--	--	---	---

					5. Внутренние процедуры контроля и реагирования на нарушения.	своевременно реагировать на запросы игроков; 3. Консультировать по вопросам использования игрового оборудования; 4. Оказывать помощь при возникновении затруднений; 5. Корректно информировать игроков о правилах и порядке игры; 6. Разрешать стандартные конфликтные ситуации в пределах своей компетенции; 7. Соблюдать стандарты гостеприимства и профессиональной этики. 1. Выявлять подозрительные действия игроков. 2. Распознавать признаки нарушения правил азартных игр. 3. Осуществлять визуальный контроль действий игроков и игрового процесса. 4. Фиксировать выявленные нарушения в установленном	
--	--	--	--	--	--	--	--

						порядке. 5. Незамедлительно информировать ответственное лицо о подозрительных действиях. 6. Соблюдать установленный порядок реагирования на выявленные нарушения.	
2	5150-1-004 Питбосс	2		1. Ведение наблюдения за игровым процессом и посетителями игорного заведения 2. Координирует работу дилеров (крупье) и инспекторов, распределяет их по столам и вовремя отправляет на перерывы.	1. Внутренние регламенты казино (правила поведения персонала, дресс-код, должностные инструкции ключевых сотрудников) 2. Процедуры кассового и фишечного учёта, принятые в казино 3. Основы конфликтологии и признаки эскалации конфликтных ситуаций 4. Требования охраны труда и техники безопасности 1. Правила и регламенты проведения азартных игр, принятые в казино (покер, рулетка, блэкджек и др.). 2. Типичные схемы мошенничества игроков и персонала за игровым столом.	1. Проводить визуальный мониторинг: Одновременно удерживать во внимании действия нескольких дилеров и игроков за 4–8 столами своего пита. 2. Выявлять ошибки и нарушения: Мгновенно фиксировать неправильный расчет выплат крупье, ошибки в перемешивании карт (шафле) или вращении колеса рулетки 3. Распознавать приемы мошенничества: Определять признаки манипуляций с фишками (поздние ставки, подмена чипов), мечения карт, командной игры или использования скрытых технических устройств.	Ответственность Стрессоустойчивость Дисциплинированность Наблюдательность Аналитическое мышление Внимательность Организованность Скрупулезность Честность

					3. Внутренние инструкции и стандарты игорного заведения. 4. Требования законодательства о защите персональных данных. 1. Трудовое законодательство: Знание норм рабочего времени, правил предоставления перерывов, порядка привлечения к сверхурочной работе и ответственности за нарушение дисциплины. 2. Внутренние регламенты и кодекс корпоративной этики: Четкое понимание стандартов внешнего вида (дресс-кода), правил поведения персонала на игорной площадке и зон ответственности каждой должности (дилер, инспектор, пит-босс). 3. Система поощрений и КРІ (Кей-Пи-Ай): Знание критериев, по которым оценивается работа сотрудников (скорость сдачи, точность счета, качество сервиса)	4. Контролировать баланс стола: Сверять фактическое наличие фишек в флоте (лотке) с документами при открытии, закрытии стола, а также при операциях дозаказа (Fills (Филз)) и съема (Credits (Крэдите)) чипов. 1. Мгновенно анализировать игровую ситуацию: восстанавливать ход игры по памяти, положению карт или фишек на столе, чтобы определить, имела ли место ошибка или обман. 2. Знать и применять правила всех игр казино: знать досконально все регламенты (блэкджек, покер, рулетка, баккара), варианты выплат и лимиты ставок, чтобы аргументированно обосновать решение игроку. 3. Пользоваться системой видеонаблюдения и ИТ-системами: быстро	
--	--	--	--	--	--	--	--

						связываться со службой мониторинга (CCTV (Си-Си-Ти-Ви)), запрашивать «пит-босс трекинг» (историю ставок игрока) и работать со специализированным софтом казино. 4. Оценивать ценность игрока (Player Rating (Плэйер Рейтинг)): на глаз или с помощью программ рассчитывать среднюю ставку гостя и время его игры для точного расчета комплиментов (компсов) без ущерба для бюджета казино. 5. Применять нормативно-правовую базу: действовать строго в рамках законов об игорном бизнесе, правил противодействия отмыванию денег (AML (Эй-Эм-Эл)) и ответственной игры (Responsible Gaming (Респонсибл Гейминг)). 1. Распределять человеческие ресурсы: Грамотно расставлять дилеров и инспекторов по столам с учетом их	
--	--	--	--	--	--	--	--

						квалификации, опыта и текущей загрузки заведения. 2. Управлять графиком отдыха: Организовывать своевременные перерывы для персонала (брейки), чтобы не снижать концентрацию внимания сотрудников и не останавливать игру. 3. Оценивать работу сотрудников: Проводить аудит профессиональных навыков дилеров (техника работы с фишками, скорость сдачи, вежливость) для последующей аттестации или обучения. 4. Мотивировать и наставлять: Быстро корректировать действия новичков непосредственно в процессе смены, поддерживать рабочую дисциплину без создания лишнего стресса в команде.	
--	--	--	--	--	--	---	--

2	5150-1 Супервайзер (игорного заведения)	2		1. Обеспечение бесперебойной и безопасной работы зоны игровых автоматов 2. Обучение и дисциплина	1. Внутренние регламенты игрового заведения (правила поведения персонала, дресс-код, должностные инструкции ключевых сотрудников) 2. Процедуры кассового и фишечного учёта, принятые в игорном заведении 3. Требования охраны труда и техники безопасности 1. Основные параметры работы игрового оборудования. 2. Правила работы игорного заведения. 3. Основы труда и техники безопасности. 1. Признаки и типичные способы совершения мошенничества и хищений в игорном заведении. 2. Порядок фиксации, хранения и передачи доказательств. 3. Требования к оформлению служебной документации (акты, протоколы, объяснительные).	1. Контролировать работоспособность оборудования. 2. Мониторить выплаты и джекпоты: Контроль крупных выигрышей, подтверждение легитимности джекпотов и оперативная организация выплат игрокам через кассу или на месте. 3. Управлять персоналом слот-зоны 4. Координировать смены: Руководство операторами слот-зала, кассирами и хостес. 5. Распределять сотрудников по зонам ответственности и контролировать выполнение ими своих обязанностей. 1. Уметь проверять историю сессии игрока, зачисления средств и статус любого автомата. 2. Умение работать с технологией ТИТО (ТАЙТО) (In (Ин), Out (Аут)): Навык инкассации и заправки термобумаги для билетов в автоматы.	Ответственность Стрессоустойчивость Дисциплинированность Наблюдательность Аналитическое мышление Внимательность Организованность Скрупулезность Честность
---	--	---	--	--	---	--	--

						3. Безошибочно проводить крупные выплаты, превышающие лимит автомата, или выплаты при блокировке слота (Lockout (Локаут)) с обязательной сверкой логов в системе. 4. Уметь администрировать джекпоты: Фиксация, верификация локальных и прогрессивных джекпотов. Навык проведения процедуры «джекпот-верификации» (проверка легитимности выигрыша совместно со службой наблюдения). 5. Иметь навыки первичной технической диагностики: Способность по коду ошибки на экране (Error Codes (Эррор Коудс)) определить причину сбоя автомата (сбой купюроприемника, потеря связи с сервером, ошибка ОЗУ) и оперативно вызвать слот-техника, если дефект серьезный.	
--	--	--	--	--	--	--	--

						1. Обучать и дисциплинировать: Осуществлять наставничество для новых сотрудников, контроль соблюдения дресс-кода, стандартов гостеприимства и кассовой дисциплины. 2. Обеспечивать клиентский сервис и безопасность 3. Создавать комфортную атмосферу: Встречать VIP-гостей, информировать игроков о текущих акциях, розыгрышах и правилах новых слотов. 4. Разрешать спорные ситуаций: Урегулировать конфликты, если у гостя «заел» автомат, не зачислились деньги на баланс или возник спор по поводу выплаты. 5. Защищать от мошенничества: Предотвращение попыток незаконного вмешательства в работу игровых автоматов (использование хакерского софта, манипуляции со считывателями купюр)	
--	--	--	--	--	--	--	--

						совместно со службой безопасности.	
--	--	--	--	--	--	------------------------------------	--

9. Функциональная карта профессиональных квалификаций с указанием профессий в профессиональных группах

ОРК	Профессии из НКЗ
3	5150-2-003 Менеджер казино
3	5150-1 Слот-менеджер
3	5150-2 Менеджер видеонаблюдения (менеджер CCTV)
2	5150-2 Дилер-инспектор
2	5150-2-002 Дилер, в казино
2	5150-2 Маниранер
2	3521-2-002 Видеооператор
2	5150-1 Слот-оператор
2	5150-1-004 Питбосс
2	5150-1 Супервайзер (игорного заведения)