

БЕКІТІЛГЕН

Құмар ойын бизнесі, лотерея
және лотерея қызметі саласындағы
кәсіптік біліктіліктер жөніндегі салалық
кеңестің шешімімен
Отырыстың № 3 хаттамасы
2026 жылғы «06» қазан

**«Құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі» бағыты бойынша
САЛАЛЫҚ БІЛІКТІЛІК ШЕҢБЕРІ**

МАЗМҰНЫ

1. Салалық біліктілік шеңберінің паспорты
2. Жалпы ережелер
3. Саланың (сектордың) ағымдағы жай-күйі
4. Саланы (секторды) талдау
5. ЭҚЖЖ бойынша кәсіптік қызметтің әрбір түріне жататын кәсіпорындардағы ҰКЖ бойынша негізгі кәсіптер мен қызмет топтарының және оларға сәйкес білім (дипломдар, сертификаттар, куәліктер) мен жұмыс тәжірибесі бойынша біліктіліктердің сипаттамасы.
6. Саланың (сектордың) қолданыстағы және әзірлеу жоспарланған кәсіптік стандарттарының тізбесі.
7. Қорытындылар мен ұсыныстар
8. СБШ біліктілік деңгейлерінің кестелік форматтағы сипаттамасы
9. Кәсіптік топтардағы кәсіптер көрсетілген кәсіптік біліктіліктердің функционалдық картасы
10. Кәсіптердің халықаралық стандартты сыныптауышын 2008 (ISCO-08) және ҰКЖ-ны ескере отырып, СБШ-дағы кәсіптік біліктіліктер картасы

1. ТУРИЗМ САЛАСЫНДАҒЫ «ҚҰМАР ОЙЫН БИЗНЕСІ, ЛОТЕРЕЯ ЖӘНЕ ЛОТЕРЕЯ ҚЫЗМЕТІ» БАҒЫТЫ БОЙЫНША САЛАЛЫҚ БІЛІКТІЛІК ШЕҢБЕРІНІҢ ПАСПОРТЫ

2. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

СБШ миссиясы – құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі саласындағы мамандардың жоғары кәсібилігі мен тиімділігін қамтамасыз етуге бағытталған стандарттар мен өлшемшарттардың бірыңғай жүйесін құру.

Саланың болашаққа көзқарасы. Құмар ойын аймақтары арасындағы жоғары бәсекелестік жағдайында Қазақстандағы құмар ойын бизнесінің, лотереяның және лотерея қызметінің болашағы елдің халықаралық туристік хабқа айналуына ғана емес, ойын-сауық саласындағы бәсекеге қабілетті ұсыныстарға да байланысты. Ол үшін тиісті кадрлық әлеуетті қалыптастыру қажет.

«Құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі» **СБШ мақсаты** – экономиканың даму перспективаларын, басымдықтарын және құмар ойын бизнесін дамыту стратегиясын ескере отырып, Ұлттық біліктілік шеңбері (бұдан әрі – ҰБШ) негізінде салада танылатын біліктілік деңгейлерінің құрылымдалған сипаттамасын, қолданыстағы біліктіліктерге қойылатын талаптарды тұжырымдау, сондай-ақ салааралық құзыреттер мен сабақтас кәсіп түрлерін (біліктіліктерді) көрсете отырып, кәсіптерді біліктілік деңгейлері бойынша картаға түсіру.

СБШ міндеттері:

1. Құзыреттерді стандарттау: құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі саласының табысты дамуы үшін қажетті негізгі құзыреттерді айқындау.
2. Функцияларды тиімді орындауға қажетті білімді, іскерліктер мен дағдыларды стандарттау.
3. Серпінді өзгертін құмар ойындар, бәс тігу және лотереялар саласының талаптарына сәйкес құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі жұмыскерлерінің біліктілігін тұрақты жаңарту және арттыру мүмкіндіктерін қамтамасыз ету.
4. Үздіксіз оқыту жүйесі арқылы кәсіптік дамуды қолдау.
5. Процестің ашықтығына ықпал ететін біліктіліктерді бағалаудың нақты әрі түсінікті стандарттарын жасау.
6. «Құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі» саласындағы білім беру бағдарламалары мен еңбек нарығының талаптары арасындағы байланысты қалыптастыру.

«Кәсіптік біліктіліктер туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабының 4-тармағына сәйкес СБШ Қазақстан Республикасының Ұлттық біліктілік жүйесінде белгіленген ҰБШ-ға негізделеді. ҰБШ Еуропалық біліктілік шеңберіне және «Білім туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі Заңында айқындалған білім деңгейлеріне сәйкес келетін сегіз біліктілік деңгейін қамтиды. Ұсынылатын сегіз деңгей ҰБШ-да оқыту нәтижелері түрінде сипатталған.

СБШ Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 14 қыркүйектегі № 384 бұйрығымен бекітілген Салалық біліктілік шеңберлерін әзірлеу және (немесе) өзектендіру қағидалары негізінде әзірленген және құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі саласындағы мақсаттарды, міндеттерді, өндірістік циклді, қызмет түрлерін және ұжымдық еңбек бөлінісіндегі рөлді ескере отырып, ҰБШ-ның жұмыскерлер құзыреттеріне қойылатын талаптарын нақтылайды.

«Құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі» СБШ кәсіптік стандарттарды әзірлеуге арналған негіз қалаушы құжат болып табылады. Бұл стандарттар өз кезегінде құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі саласындағы білім беру бағдарламаларының және сала жұмыскерлерінің құзыреттерін бағалаудың объективті жүйесінің негізін құрауға тиіс. СБШ мынадай қағидаттарды ескере отырып әзірленген:

- 1) саладағы негізгі өнімді айқындау – мамандандырылған жабдықты пайдалана отырып, құмар ойындарды, бәс тігуді және лотереяларды ұйымдастыру;
- 2) саланың шекараларын айқындау;
- 3) еңбек бөлінісі жүйесін айқындау;
- 4) салада өзара байланысты кәсіптік топтарды және/немесе кіші топтарды олардың өміршендік перспективалары мен өзгермелілігін ескере отырып айқындау;
- 5) практикалық тәжірибені ескере отырып, төменгі біліктілік деңгейлерінен жоғары деңгейлерге өту кезінде біліктілікті дамыту траекторияларының сабақтастығы;
- 6) СБШ талаптарының барлық кәсіптік топтарға және/немесе кіші топтарға қолданылуы;
- 7) біліктілік деңгейлері иерархиясының еңбек бөлінісі құрылымына және Қазақстан Республикасының білім беру жүйесіне сәйкестігі;
- 8) СБШ біліктілік деңгейлерін (кіші деңгейлерін) кәсіптік қызмет пен экономикалық орындылық параметрлері арқылы сипаттау;
- 9) саланың функционалдық картасын жасау арқылы саланы функционалдық талдау;
- 10) барлық пайдаланушылар үшін біліктілік деңгейлері сипаттамасының түсініктілігі және пайдалану қолайлылығы.

Осы СБШ-да мынадай терминдер пайдаланылады:

Салалық терминдер мен анықтамалар:

1) бәс тігу – қатысушылар өзара не құмар ойын бизнесін ұйымдастырушымен өздері қатыспайтын оқиғаның нәтижесіне ұтыс алуды көздеп жасасқан, тәуекелге негізделген келісім;

2) бәс тігуге қатысушының аккаунты (бұдан әрі – аккаунт) – букмекерлік кеңсе және (немесе) тотализатор қызметін жүзеге асыратын құмар ойын бизнесін ұйымдастырушы бәс тігуге қатысушыны тіркеу кезінде аппараттық-бағдарламалық кешен арқылы ашатын, қатысушының мөлшерлемелерді және бәс тігуге қатысу мен ұтыстарды алу үшін қажетті өзге де операцияларды жүзеге асыруына, сондай-ақ әрбір қатысушы туралы ақпаратты, ол берген ақшаны, бәс тігуге қабылданған мөлшерлемелерді (оның ішінде электрондық), бәс нәтижесінің нұсқаларына арналған коэффициенттерді, ұтыстар мен олар бойынша төлемдерді есепке алуға арналған жеке есептік жазба;

3) букмекерлік кеңсе – қатысушылармен бәс жасасатын құмар ойын бизнесін ұйымдастырушы;

4) легитимациялық белгілер – қолма-қол ақшаны алмастыратын және құмар ойын бизнесін ұйымдастырушының қағидаларында айқындалған тәртіппен құмар ойындарға қатысу үшін ойын мекемелерінде пайдаланылатын белгілі бір номиналдағы фишкалар, жетондар және (немесе) электрондық жеткізгіштер;

5) казино – құмар ойындарды ұйымдастыру және өткізу үшін ойын үстелдері пайдаланылатын ойын мекемесі;

6) казиноның немесе ойын автоматтары залының кассасы – құмар ойын бизнесін ұйымдастырушы арнайы жабдықтаған, ақшамен операциялар, сондай-ақ легитимациялық белгілерді беру және (немесе) қайтару жүзеге асырылатын ойын мекемесіндегі орын;

7) құмар ойын – қатысушылар өзара не құмар ойын бизнесін ұйымдастырушымен аталған тұлғалар қатысатын оқиғаның нәтижесіне ұтыс алуды көздеп жасасқан, тәуекелге негізделген келісім;

8) құмар ойынға және (немесе) бәс тігуге қатысушы – құмар ойынға және (немесе) бәс тігуге қатысатын жеке тұлға;

9) мөлшерлеме – құмар ойынға және (немесе) бәс тігуге қатысушы құмар ойын бизнесін ұйымдастырушыға беретін және ұйымдастырушы белгілеген қағидаларға сәйкес құмар ойынға және (немесе) бәс тігуге қатысудың негізгі шарты болып табылатын ақша сомасы;

10) ойын автоматы – құмар ойындарды өткізу үшін пайдаланылатын, ұтысы құмар ойын бизнесін ұйымдастырушының немесе оның жұмыскерлерінің қатысуынсыз осы ойын жабдығы корпусының ішіндегі құрылғымен кездейсоқ айқындалатын ойын жабдығы (механикалық, электрлік, электрондық немесе өзге де техникалық жабдық);

11) ойын автоматтары залы – құмар ойындарды ұйымдастыру және өткізу үшін тек ойын автоматтары пайдаланылатын ойын мекемесі;

12) құмар ойын бизнесі – құмар ойындарды және (немесе) бәс тігуді ұйымдастыру мен өткізуге байланысты кәсіпкерлік қызмет;

13) құмар ойын бизнесін ұйымдастырушы – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға сәйкес құмар ойындарды және (немесе) бәс тігуді ұйымдастыру мен өткізуді жүзеге асыратын заңды тұлға;

14) құмар ойын бизнесі саласындағы уәкілетті орган (бұдан әрі – уәкілетті орган) – құмар ойын бизнесі саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыруды және бақылауды жүзеге асыратын, Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын мемлекеттік орган;

15) ойын мекемесі – Заңда белгіленген талаптарға сәйкес ұтыс алуды көздейтін құмар ойындар өткізілетін ғимарат, үй-жай, құрылыс;

16) ойын сессиясы – құмар ойынға қатысушының құмар ойын бизнесін ұйымдастырушымен өзара іс-қимылының ұтысты анықтаумен (тіркеумен) аяқталатын, ұйымдастырушының қағидаларында айқындалатын тәртібі;

17) тотализатор – өз қатысушылары арасында бәс жасасу кезінде делдалдық қызмет көрсететін құмар ойын бизнесін ұйымдастырушы;

18) тотализатордың немесе букмекерлік кеңсенің кассасы – бәс тігуге мөлшерлемелер қабылданатын, ол бойынша ұтыс төленетін орын;

19) тотализатордың немесе букмекерлік кеңсенің электрондық кассасы – ақпараттық-коммуникациялық желілерді пайдалана отырып, мөлшерлемелерді қабылдау (есепке алу) және ұтыстарды төлеу жүзеге асырылатын ақпараттық жүйе;

20) ұтыс – құмар ойын бизнесін ұйымдастырушы белгілеген қағидаларда көзделген құмар ойынның және (немесе) бәс тігудің нәтижесі басталған кезде қатысушыға міндетті түрде төленуге тиіс мүлктік пайда.

21) суперұтыс – тиражды тарату кезінде ойнатылмаған және лотереяны өткізу шарттарына сәйкес бір тираждан келесі тиражға өтетін тираждық лотереяның жүлде қорының бөлігі;

22) жүлде қоры – лотерея билеттерін, электрондық лотерея билеттерін тарату (өткізу) есебінен не лотерея операторының меншікті қаражаты есебінен қалыптастырылатын және лотереяға қатысушыларға ұтыс түрінде төленетін ақша және (немесе) өзге де мүлік;

23) жүлде қорын ойнату – лотерея билеттерін, электрондық лотерея билеттерін таратқаннан (өткізгеннен) кейін жүргізілетін және лотереяның ұтқан қатысушысын (қатысушыларын) анықтауға бағытталған процесс;

24) лотерея – осы Заңға, лотереяны өткізу шарттарына және шартқа сәйкес өткізілетін, бір тарап (лотерея операторы) жүлде қорын ойнататын, ал екінші тарап (лотереяға қатысушы), егер ол лотереяны өткізу шарттарына сәйкес ұтқан деп танылса, ұтысқа құқық алатын ойын. Коммерциялық ұйымдардың тауарларды (көрсетілетін қызметтерді) сатуды ынталандыруға бағытталған жүлделерді ойнатуы лотерея болып табылмайды;

25) лотерея ақпаратын өңдеу орталығы – байланыс желілеріне қосылған және таратылған (өткізілген) лотерея билеттері, электрондық лотерея

билеттері, өткізілген билеттерден түскен түсім, төленген ұтыстар туралы ақпаратты алуға, сақтауға, есепке алуға және оны лотерея операторынан лотерея есептілігі орталығына беруге арналған аппараттық-бағдарламалық кешен;

26) лотерея билеті – лотереяға қатысу құқығын растайтын құжат;

27) лотерея есептілігі орталығы – байланыс желілері арқылы лотерея ақпаратын өңдеу орталығына қосылған, лотерея операторынан таратылған (өткізілген) лотерея билеттері, электрондық лотерея билеттері, өткізілген билеттерден түскен түсім және төленген ұтыстар туралы ақпаратты уақтылы алуға мүмкіндік беретін аппараттық-бағдарламалық кешен;

28) лотерея жабдығы – ұтысты лотерея комбинациясын анықтауға арналған құрылғы немесе құрылғылар (кездейсоқ сандар генераторы, механикалық, электрлік, электрондық немесе өзге де техникалық құрылғылар);

29) лотерея және лотерея қызметі саласындағы уәкілетті орган (бұдан әрі – уәкілетті орган) – лотерея және лотерея қызметі саласында басшылықты жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

30) лотерея комбинациясы – лотереяны өткізу шарттарында көзделген, лотерея билетінде, электрондық лотерея билетінде көрсетілген символдар (жазулар, сандар, белгілер, суреттер) жиынтығы;

31) лотереяға қатысушы – он сегіз жасқа толған, жүлде қорын ойнатуға қатысу құқығын беретін лотерея билетіне, электрондық лотерея билетіне ие жеке тұлға;

32) лотереяның мобильді қосымшасы – ұялы байланыстың абоненттік құрылғысында орнатылған және іске қосылған, электрондық лотерея билеттерін өткізуге (ресімдеуге) қол жеткізу мүмкіндігін беретін лотерея операторының бағдарламалық өнімі;

33) лотерея операторы – лотереяларды өткізу жөніндегі қызметті жүзеге асыратын заңды тұлға;

34) лотереяны өткізу – лотерея билеттерін, электрондық лотерея билеттерін дайындауды не оларды дайындауға шарттар жасасуды, сондай-ақ лотерея жабдығын және лотерея өткізуге қажетті өзге де жабдықты, бағдарламалық өнімдерді өндірушімен шарттар және (немесе) лотерея өткізуге қажетті өзге де шарттар (келісімшарттар) жасасуды, лотерея билеттерін, электрондық лотерея билеттерін таратуды (өткізуді) және есепке алуды, жүлде қорын ойнатуды, ұтысты билеттерге сараптама жасауды, қатысушыларға ұтыстарды төлеуді, лотерея өткізуге қажетті өзге де іс-әрекеттер мен іс-шараларды жүзеге асыруды қамтитын іс-шараларды орындау;

35) лотерея таратушысы (агенті) – сыйақы үшін лотерея билеттерін, электрондық лотерея билеттерін таратуды (өткізуді), ұтысты билеттерді тексеруді, сондай-ақ лотерея операторының атынан және оның есебінен ұтыстарды төлеуді жүзеге асыратын дара кәсіпкер немесе заңды тұлға;

36) лотерея терминалы – лотерея билеттерін өткізуге (ресімдеуге) арналған жабдық;

37) сәттік лотерея – ұтыстарды анықтауға мүмкіндік беретін символдар (жазулар, сандар, белгілер, суреттер) жиынтығы лотерея билеттеріне, электрондық лотерея билеттеріне оларды дайындау кезеңінде және қатысушылар арасында таратуға (өткізуге) дейін енгізілетін лотерея түрі. Сәттік лотереяны өткізу кезінде қатысушы лотерея билетінің, электрондық лотерея билетінің ақысын төлегеннен және билетті бергеннен (ресімдегеннен) кейін бірден өз ұтысының бар-жоғын және мөлшерін анықтайды;

38) тираж – лотереяны өткізу шарттарына сәйкес жүлде қорын (жүлде қорының бөлігін) ойнатуға қатысатын, таратылған (өткізілген) лотерея билеттерінің, электрондық лотерея билеттерінің саны;

39) тираждық лотерея – жүлде қорын қатысушылар арасында ойнату лотерея билеттерін, электрондық лотерея билеттерін таратқаннан (өткізгеннен) кейін лотерея жабдығын пайдалана отырып бір мезгілде жүргізілетін лотерея түрі;

40) ұтыс – лотереяны өткізу шарттарына сәйкес ұтқан деп танылған қатысушыға лотерея операторы осы шарттарға сәйкес мөлшерде және нысанда (ақшалай немесе заттай) төлейтін жүлде қорының бөлігі;

41) электрондық лотерея билеті – лотереяға қатысу құқығын растайтын электрондық-цифрлық нысандағы құжат.

3. САЛАНЫҢ (СЕКТОРДЫҢ) АҒЫМДАҒЫ ЖАЙ-КҮЙІ

Сала реттеудің күшеюімен, заңды казинолар санының қысқаруымен (6-ға дейін), лудоманияға қарсы күреспен және цифрландырумен, соның ішінде букмекерлік кеңселер мен лотерея қызметін бақылау жөніндегі жаңа заңнамалық бастамалармен сипатталады. Нақты казинолар санының 6-ға дейін азаюы байқалады. Құмар ойындарға қолжетімділікті шектеу шаралары белсенді қабылдануда. Лотереялар да мемлекеттің қатаң бақылауында.

Құмар ойын бизнесі мен лотерея саласының құрылымы басқарушылық, өндірістік, дайындық, өндірістен кейінгі және қосалқы процестерді қамтиды. Олардың өзара байланысы төмендегі кестеде көрсетілген.

ҰБШ деңгейі	
6 – 8	1. Басқарушылық процестер 1.1.Құмар ойын бизнесі саласындағы қызметті лицензиялау 1.2.Лотереяларды өткізу құқығы бірыңғай оператор арқылы тек мемлекетке тиесілі 1.3.Құмар ойындарға және (немесе) бәс тігуге қатысуды өз бетінше шектеу

2 – 8	3. Өндірістік процесті дайындау 3.1. Казино қызметімен айналысуға лицензия беру. 3.2. Ойын автоматтары залының қызметімен айналысуға лицензия беру. 3.3. Букмекерлік кеңсе қызметімен айналысуға лицензия беру. 3.4. Тотализатор қызметімен айналысуға лицензия беру. 3.5. Лотерея операторын және оған лотерея өткізу құқығын беру мерзімдерін айқындау.	2. Негізгі өндірістік процестер 2.1. Казино қызметі. 2.2. Ойын автоматтары залының қызметі. 2.3. Букмекерлік кеңсе қызметі. 2.4. Тотализатор қызметі. 2.5. Тираждық лотерея өткізу, қатысушыларға ұтыстарды төлеу. 2.6. Құмар ойын бизнесін ұйымдастырушының есептілікті ұсыну нысандарын, ұйымдастырушы ұсынатын есептілікті жинау және талдау қағидаларын әзірлеу. 2.7. Кәсіпкерлік жөніндегі уәкілетті органмен бірлесіп тәуекел дәрежесін бағалау өлшемшарттарын, тексеру парақтарын әзірлеу. 2.8. Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексіне сәйкес тексерулер жүргізудің жартыжылдық кестелерін әзірлеу. 2.9. Лотереяларды өткізу қағидаларын әзірлеу және бекіту; 2.10. Лотереяны өткізу шарттарын, оларға енгізілетін өзгерістер мен толықтыруларды келісу.	4. Өндірістен кейінгі процестер 4.1. Қазақстан Республикасының құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі туралы заңнамасының сақталуын жоспардан тыс тексеру, бақылау субъектісіне (объектісіне) бару арқылы профилактикалық бақылау, сондай-ақ бақылау субъектісіне (объектісіне) бармай профилактикалық бақылау нысанында мемлекеттік бақылау; 4.2. Құмар ойын бизнесін ұйымдастырушылардың, лотерея операторының Қазақстан Республикасының құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі туралы, сондай-ақ қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнаманы сақтауын бақылау; 4.3. Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда және тәртіппен әкімшілік құқық бұзушылық туралы хаттамалар жасау, сондай-ақ әкімшілік құқық бұзушылық туралы істерді қарау және әкімшілік жаза қолдану; 4.4. Құмар ойын бизнесін ұйымдастырушы ұсынатын есептілікті жинау және талдау, оның
-------	--	--	--

			қорытындысы бойынша анықталған бұзушылықтарды жою жөнінде ұсынымдар жіберу. 4.5. Қазақстан Республикасының лотереялар және лотерея қызметі туралы, сондай-ақ қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасының сақталуына мемлекеттік бақылауды жүзеге асыру.
1 – 7	5. Қосалқы процестер 5.1. Лицензиарлардың электрондық тізілімін жүргізу; 5.2. Тотализаторлар мен букмекерлік кеңселер кассаларының тізілімін жүргізу; 5.3. Қызметі Қазақстан Республикасының аумағында заңсыз болып табылатын шетелдік құмар ойын бизнесін ұйымдастырушылардың тізбесін жүргізу және оны өзінің интернет-ресурсында орналастыру; 5.4. Құмар ойындарға және (немесе) бәс тігуге қатысуы шектелген адамдар тізіміне енгізу туралы өтініш беру, сондай-ақ тізімді жүргізу қағидаларын әзірлеу; 5.5. Құмар ойындарға және (немесе) бәс тігуге қатысуы шектелген адамдардың тізімін жүргізу.		

Қазақстан Республикасындағы лотерея қызметі саласы мемлекеттік реттеудің жоғары деңгейімен, цифрлық технологиялардың дамуымен, сондай-ақ ашықтық пен әлеуметтік жауапкершілікті қамтамасыз етуге бағытталған шаралардың күшеюімен сипатталады. Лотереялар бірыңғай оператор арқылы орталықтандырылып өткізіледі, бұл қаржы ағындарын бақылауды, заңнаманың сақталуын және қатысушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етеді.

Құмар ойын бизнесінің өзге сегменттерінен айырмашылығы, лотерея қызметі мемлекеттік монополия жағдайында жұмыс істейді. Бұл құмар ойын өнімдерінің бақылаусыз таралу тәуекелдерін азайтып, өркениетті нарық қалыптастыруға ықпал етеді. Сонымен қатар лотерея қызметін имитациялайтын заңсыз онлайн-платформаларға қарсы іс-қимыл шаралары іске асырылуда.

Саланың қазіргі дамуы белсенді цифрландырумен, соның ішінде электрондық лотерея билеттерін енгізумен, онлайн-сату арналарын дамытумен,

сондай-ақ операцияларды есепке алуды және оператор қызметін нақты уақытқа жақын режимде бақылауды қамтамасыз ететін лотерея ақпаратын өңдеу орталығы мен лотерея есептілігі орталығының жұмыс істеуімен қатар жүреді.

Ойынға тәуелділіктің (лудоманияның) профилактикасына, соның ішінде өзін-өзі шектеу тетіктерін енгізуге, қатысушыларды ақпараттандыруға және жауапты ойын құралдарын дамытуға ерекше назар аударылады. Бұл ретте осы саладағы әдіснамалық тәсілдер мен стандарттарды одан әрі дамыту қажеттілігі сақталуда.

Лотерея қызметі саласының құрылымы басқарушылық, өндірістік, дайындық, өндірістен кейінгі және қосалқы процестерді қамтиды. Олардың өзара байланысы төменде көрсетілген.

ҰБШ деңгейі			
6 – 8	2. Басқарушылық процестер 2.1.Лотерея қызметі саласындағы мемлекеттік реттеу және бақылау; 2.2.Бірыңғай лотерея операторын айқындау және оның қызметін бақылау; 2.3.Қатысушылардың өзін-өзі шектеу тетіктерін қоса алғанда, жауапты ойын саясатын қалыптастыру және іске асыру.		
2 – 8	3. Өндірістік процесті дайындау 3.1. Лотерея операторын және лотерея өткізу құқығын беру шарттарын айқындау; 3.2. Лотереяларды өткізу шарттарын әзірлеу және бекіту; 3.3. Аппараттық-бағдарламалық кешендерді (өңдеу және есептілік орталықтарын) құру және енгізу; 3.4. Жүлде қорын және оны бөлу қағидаларын қалыптастыру; 3.5. Электрондық арналарды қоса алғанда, лотерея билеттерін өткізу (тарату) тетіктерін әзірлеу.	3. Негізгі өндірістік процестер 2.1. Тираждық және сәттік лотереяларды өткізу; 2.2. Лотерея билеттерін, оның ішінде электрондық форматта өткізу (тарату); 2.3. Жүлде қорын ойнату; 2.4. Лотереяға қатысушыларға ұтыстарды төлеу; 2.5. Лотерея ақпаратын өңдеу орталығы арқылы операцияларды есепке алуды қамтамасыз ету; 2.6. Лотерея операторының есептілікті қалыптастыруы және ұсынуы; 2.7. Қызметтің ашықтығын және аудитін қамтамасыз ету.	4. Өндірістен кейінгі процестер 4.1. Қазақстан Республикасының лотереялар және лотерея қызметі туралы заңнамасының сақталуына мемлекеттік бақылау; 4.2. Қаржылық және операциялық көрсеткіштерді қоса алғанда, лотерея операторының қызметін бақылау; 4.3. Кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл; 4.4. Есептілікті жинау және талдау, қызмет тиімділігін арттыру жөнінде ұсынымдар әзірлеу;

			4.5. Заңсыз операторлар мен онлайн-ресурстардың қызметін тоқтату.
1 – 7	5. Қосалқы процестер 5.1. Лотерея қызметіне байланысты тізілімдерді жүргізу; 5.2. Цифрлық платформалар мен сервистердің жұмыс істеуін қамтамасыз ету; 5.3. Халық арасында ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жүргізу; 5.4. Лотереяға жауапты қатысу жөніндегі шараларды іске асыру; 5.5. Құмар ойындарға және (немесе) лотереяларға қатысуы шектелген қатысушылардың дерекқорын жүргізу.		

4. САЛАНЫ ТАЛДАУ

Құмар ойын бизнесі – Қазақстан Республикасында құмар ойындардың өркениетті әрі ашық нарығын қалыптастыруды, азаматтардың құқықтарын қорғауды, әлеуметтік тәуекелдерді азайтуды және ел экономикасындағы инвестициялық әлеуетті дамытуды қамтамасыз ететін реттелетін қызмет саласы. Саланың дұрыс дамуы салық түсімдерінің өсуіне, туристік кластердің дамуына, жұмыс орындарының құрылуына және шетелдік инвестицияларды тартуға ықпал етеді. Сала казиноларды, букмекерлік қызметті, тотализаторларды және ойын автоматтары залдарын қамтиды. Елде лицензиялау және мемлекеттік қадағалау жүйесі жұмыс істейді, сондай-ақ ойынға тәуелді адамдардың құмар ойындарға қолжетімділігін шектеуді қоса алғанда, ойыншыларды қорғау тетіктері көзделген. Саланы басқару тиімділігін арттыру үшін процестерді цифрландыруға және автоматтандыруға көшу жүзеге асырылуда: операторлар қызметінің онлайн-мониторингін енгізу,

мөлшерлемелер мен төлемдерді есепке алудың бірыңғай жүйесін пайдалану, қатысушыларды бақылау және бұзушылықтардың алдын алу үшін мемлекеттік дерекқорлармен интеграциялау.

Жүргізілген талдау негізінде құмар ойын бизнесі мен лотерея қызметі саласының дамуын тежейтін негізгі проблемалар анықталды:

1. Тіркелген мөлшерлемелер мен кірістен аударымдарды ұштастыратын жоғары салық жүктемесі.
2. Көлеңкелі нарықтың болуы – құқықтық өрістен тыс қызмет көрсететін заңсыз операторлардың жұмыс істеуі.
3. Интернет-казинолар мен заңсыз лотереялардың таралуы, қаржы ағындарының шетелге кетуі – бюджет кірістерінің азаюы және көлеңкелі сектордың өсуі.

Халықаралық тәжірибе цифрландыру мен қатаң реттеу әлеуметтік тәуекелдерді азайтып, сонымен қатар саланың ашықтығын арттыруға мүмкіндік беретінін көрсетеді:

1) Мальта – онлайн-операторларды қоса алғанда, барлық құмар ойын операторлары үшін бірыңғай лицензиялау платформасы енгізілген. Нәтижелері: салық түсімдерінің 30 %-ға өсуі, заңсыз нарықтың қысқаруы.

2) Ұлыбритания – операторларды мониторингтеу және бұзушылықтарды анықтау үшін Big Data мен AI пайдаланатын Gambling Commission жұмыс істейді. Нәтижелері: казино арқылы кірістерді жылыстату жағдайларының азаюы, ойыншылар қауіпсіздігінің артуы.

3) АҚШ (Невада) – курорттар мен қонақүй кешендері арқылы құмар ойын бизнесін туристік саламен интеграциялау. Нәтижелері: туристер ағыны мен салық түсімдерінің өсуі, MICE-туризмнің дамуы. Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, осы салада есепке алу мен бақылауды цифрландыруға, қаржы ағындарының ашықтығын арттыруға және индустрияны Қазақстанның туристік әлеуетімен интеграциялауға бағытталған негізгі процестерге талдау жүргізілді. Қызметтің негізгі бағыттары – құмар ойын бизнесі мен лотереяны мемлекеттік реттеу, лудомания профилактикасын ұйымдастыру, халықтың әртүрлі топтары арасында құмар ойынға тәуелділікті анықтау, лудоманияға шалдыққан адамдарды емдеу және медициналық-әлеуметтік оңалту. Құмар ойын бизнесі мен лотерея қызметін цифрландыру саланың ашықтығын, заңдылығын және орнықты дамуын қамтамасыз етуге бағытталған. Негізгі мақсат – қаржы ағындарын, операторлар қызметін және азаматтардың құқықтарын қорғауды мемлекеттік бақылаудың тиімді жүйесін қалыптастыру. Цифрлық шешімдерді енгізу әлеуметтік тәуекелдерді азайтуға және көлеңкелі нарықты жоюға мүмкіндік береді. Цифрлық тетіктер интернеттегі заңсыз онлайн-казинолар мен құмар ойындардың өзге де тыйым салынған нысандарының қызметін анықтауға, талдауға және тоқтатуға да мүмкіндік береді. Цифрлық шешімдерді енгізу қаржы ағындарының ашықтығын қамтамасыз етуге, көлеңкелі айналым көлемін азайтуға, салық

түсімдерін арттыруға және саланы әкімшілендіруді жеңілдетуге мүмкіндік береді. Цифрландыру заңнаманың сақталуын бақылауды күшейтеді, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін азайтады, объективті әрі жедел есептілікті қамтамасыз етеді, сондай-ақ халық арасындағы ойынға тәуелділіктің профилактикасы мен оны ерте анықтаудың орнықты тетіктерін қалыптастырады.

Құмар ойын бизнесінің ағымдағы жай-күйі:

- нарықта ресми лицензиясы бар небәрі 6 казино қалды;
- қаржыландырудың жеткіліксіздігі (жоғары салықтар іс жүзінде барлық кірісті алып қояды);
- кадрлардың тұрақтамауы және жұмыскерлердің төмен жалақысы;
- заңсыз операторлардың жұмыс істеуі.

Осының бәрі отандық құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі субъектілеріне шекаралас мемлекеттердің құмар ойын аймақтарымен бәсекелесуге мүмкіндік бермейді. Бұл саланың дамуына теріс әсер етеді және жаңа субъектілердің ашылуына ықпал етпейді.

Құмар ойын бизнесінің кірістілігіне әсер ететін факторлардың бірі – салықтардың мөлшері.

Бұл ретте Үкімет Маңғыстау облысында Каспий теңізінің жағалауында, Жетісу облысының Панфилов ауданында және Алакөл көлінің жағалауында, Алматы облысының Талғар ауданында, Шығыс Қазақстан облысының Марқакөл және Зайсан аудандарында шетелдіктерге арналған құмар ойын аймақтарын құру бойынша жұмыс жүргізуде.

Казинолардың ашылуы аталған өңірлердің экономикалық дамуына оң әсер етеді. Әрбір казино шамамен 500 жұмыс орнын құрып, жылына кемінде 2 млрд теңге салық төлейді. Ұзақ мерзімді перспективада бұл шара Қазақстандағы құмар ойын туристерінің санын жылына 100 мыңнан 200 мың адамға дейін, яғни екі есе арттырады.

Облыстарда жүргізілген социологиялық зерттеулер жергілікті тұрғындардың көпшілігі бастаманы қолдайтынын көрсетеді.

Құмар ойын бизнесінің персоналы

Құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі саласының негізгі проблемаларының бірі – кадрлардың (дилер-крупьерлердің, дилер-инспекторлардың, пит-бостардың, CCTV операторларының және т.б.) жетіспеуі және даярлығының жеткіліксіздігі.

Қазіргі уақытта құмар ойын бизнесі саласында шамамен 6 000 адам, лотерея және лотерея қызметі саласында шамамен 10 000–15 000 адам жұмыс істейді.

Құмар ойын бизнесі мен лотерея қызметі салалары үшін кадрлар даярлау нақты оқу орындарына бекітілмеген. Оқыту процесі негізінен **қолданбалы және корпоративтік** сипатқа ие.

Ойын мекемелері крупьерлерді (дилерлерді), пит-бостарды және ойын жабдығының техниктерін өздері оқытады. Билет өткізу агенттері мен лотерея сату нүктелерінің операторларын даярлауды компанияның өзі ішкі тренингтер мен нұсқаулықтар арқылы жүзеге асырады.

Құмар ойын бизнесі мен лотерея қызметі үшін мемлекеттік оқу бағдарламаларын әзірлеу жүргізілмейді.

Мемлекеттік оқу бағдарламаларын әзірлеу әдістемелері жоқ.

Қазақстан Республикасындағы лотерея қызметі саласы мемлекеттік реттеудің жоғары деңгейімен, цифрлық технологиялардың дамуымен, сондай-ақ ашықтық пен әлеуметтік жауапкершілікті қамтамасыз етуге бағытталған шаралардың күшеюімен сипатталады. Лотереялар бірыңғай оператор арқылы орталықтандырылып өткізіледі, бұл қаржы ағындарын бақылауды, заңнаманың сақталуын және қатысушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етеді.

Құмар ойын бизнесінің өзге сегменттерінен айырмашылығы, лотерея қызметі мемлекеттік монополия жағдайында жұмыс істейді. Бұл құмар ойын өнімдерінің бақылаусыз таралу тәуекелдерін азайтып, өркениетті нарық қалыптастыруға ықпал етеді. Сонымен қатар лотерея қызметін имитациялайтын заңсыз онлайн-платформаларға қарсы іс-қимыл шаралары іске асырылуда.

Саланың қазіргі дамуы белсенді цифрландырумен, соның ішінде электрондық лотерея билеттерін енгізумен, онлайн-сату арналарын дамытумен, сондай-ақ операцияларды есепке алуды және оператор қызметін нақты уақытқа жақын режимде бақылауды қамтамасыз ететін лотерея ақпаратын өңдеу орталығы мен лотерея есептілігі орталығының жұмыс істеуімен қатар жүреді.

Ойынға тәуелділіктің (лудоманияның) профилактикасына, соның ішінде өзін-өзі шектеу тетіктерін енгізуге, қатысушыларды ақпараттандыруға және жауапты ойын құралдарын дамытуға ерекше назар аударылады. Бұл ретте осы саладағы әдіснамалық тәсілдер мен стандарттарды одан әрі дамыту қажеттілігі сақталуда.

Лотерея қызметі саласының құрылымы басқарушылық, өндірістік, дайындық, өндірістен кейінгі және қосалқы процестерді қамтиды. Олардың өзара байланысы төменде көрсетілген.

5. НЕГІЗГІ КӘСІПТЕР ТОПТАРЫНЫҢ ЖӘНЕ ЭҚЖЖ БОЙЫНША КӘСІПТІК ҚЫЗМЕТТІҢ ӘРБІР ТҮРІНЕ ЖАТАТЫН КӘСІПОРЫНДАРДАҒЫ ҰКЖ БОЙЫНША КӘСІПТЕРДІҢ ЖӘНЕ ОЛАРҒА СӘЙКЕС БІЛІМ (ДИПЛОМДАР, СЕРТИФИКАТТАР, КУӘЛІКТЕР) МЕН ЖҰМЫС ТӘЖІРИБЕСІ БОЙЫНША БІЛІКТІЛІКТЕРДІҢ СИПАТТАМАСЫ

5.1. «Жеке қызмет көрсету саласының жұмыскерлері» кәсіптік тобының «Букмекерлер, крупьерлер және құмар ойындар саласындағы сабақтас кәсіп жұмыскерлері» кіші тобындағы негізгі кәсіп түрлері мен кәсіптердің сипаттамасы

СБШ деңгейі	ҰКЖ бойынша шифр	ҰКЖ бойынша кәсіп топтарының атауы	Тиісті кіші деңгейдегі біліктілікке қол жеткізу жолдары	Ұсынылатын лауазым атаулары
3-5	5150-1	Бөлімше басшысы	Кәсіптік (арнаулы орта) немесе жалпы орта білім, лауазымдағы, оның ішінде басшылық лауазымдардағы жұмыс өтілі кемінде 2 жыл.	Слот-менеджер
3-5	5150-2	Бөлімше басшысы	Кәсіптік, орта білімнен кейінгі (арнаулы орта) немесе жалпы орта білім, лауазымдағы, оның ішінде басшылық лауазымдардағы жұмыс өтілі кемінде 2 жыл.	Бейнебақылау менеджері (CCTV менеджері)
3-5	5150-1-003	Бөлімше басшысы	Кәсіптік, орта білімнен кейінгі (арнаулы орта) немесе жалпы орта білім, лауазымдағы, оның ішінде басшылық лауазымдардағы жұмыс өтілі кемінде 2 жыл.	Казино менеджері
2-3	5150-2	Жұмыскер	Кәсіптік, орта білімнен кейінгі (арнаулы орта) немесе жалпы орта білім, жұмыс өтіліне талап қойылмайды.	Маниранер
2-3	5150-1	Жұмыскер	Кәсіптік, орта білімнен кейінгі (арнаулы орта) немесе жалпы орта білім, жұмыс өтіліне талап қойылмайды.	Слот-оператор
2-3	5150-2	Жұмыскер	Кәсіптік, орта білімнен кейінгі (арнаулы орта) немесе жалпы орта білім, жұмыс өтіліне талап қойылмайды.	Дилер-инспектор
2-3	5150-1-004	Жұмыскер	Кәсіптік, орта білімнен кейінгі (арнаулы орта)	Пит-босс

			немесе жалпы орта білім, жұмыс өтіліне талап қойылмайды.	
2-3	5150-1	Жұмыскер	Кәсіптік, орта білімнен кейінгі (арнаулы орта) немесе жалпы орта білім, жұмыс өтіліне талап қойылмайды	Супервайзер (ойын мекемесінің)
2-3	5150-2-002	Жұмыскер	Кәсіптік, орта білімнен кейінгі (арнаулы орта) немесе жалпы орта білім, жұмыс өтіліне талап қойылмайды	Казинодағы дилер
2-3	3521-2-002	Жұмыскер	Кәсіптік, орта білімнен кейінгі (арнаулы орта) немесе жалпы орта білім, жұмыс өтіліне талап қойылмайды	Бейнеоператор (CCTV операторы)

6. САЛАНЫҢ (СЕКТОРДЫҢ) КӘСІПТІК СТАНДАРТТАРЫНЫҢ ТІЗБЕСІ

Қолданыстағы кәсіптік стандарттардың тізімі

№	Кәсіптік кіші топтар	әзірленген жылы	өзектендірілген жылы
-	-	-	-

Әзірлеу жоспарланған кәсіптік стандарттардың тізімі

№	Кәсіптік кіші топтар Букмекерлер, крупье-лер және құмар ойындар саласындағы сабақтас кәсіп жұмыскерлері	Кәсіптік стандартты әзірлеу мерзімі
1.	Құмар ойын бизнесі саласындағы қызметтер	2026

7. ҚОРЫТЫНДЫЛАР МЕН ҰСЫНЫСТАР

Жұмыс тобының қорытындысы бойынша құмар ойындар саласындағы сабақтас кәсіптер, мансаптық өсудің ықтимал перспективалары және жұмыскерлердің кәсіптік топтар мен кіші топтар арасында көлденең ауысуы қағидаты негізінде 3 кәсіптік салаға біріктірілген 5 кәсіптік стандартты әзірлеу ұсынылды.

СБШ-ны құрайтын барлық кәсіптік стандарттарды алғаш рет әзірлеу ұсынылады.

«Құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі» кәсіптік стандарттарына қажеттілік құмар ойындар саласының даму жағдайында олардың болмауынан туындап отыр.

Қолданыстағы нормативтік-құқықтық құжаттаманы талдау ҚР ҰС-ға құмар ойын бизнесі, лотерея және лотерея қызметі саласының перспективалы кәсіп түрлері мен кәсіптерін енгізудің орындылығын көрсетті:

5150-1-003 Казино менеджері

5150-1 Слот-менеджер

5150-2 Бейнебақылау менеджері (CCTV менеджері)

5150-2 Дилер-инспектор

5150-2-002 Казинодағы дилер

5150-2 Маниранер

3521-2-002 Бейнеоператор (CCTV операторы)

5150-1 Слот-оператор

5150-1-004 Пит-босс

5150-1 Супервайзер (ойын мекемесінің)

8. СБШ біліктілік деңгейлерінің кестелік форматтағы сипаттамасы

8.1-кесте – «Жеке қызмет көрсету саласының жұмыскерлері» кәсіптік тобының «Букмекерлер, крупье́лер және құмар ойындар саласындағы сабақтас кәсіп жұмыскерлері» кіші тобындағы біліктілік деңгейлерінің сипаттамасы

СБШ деңгейі	ҰКЖ-дағы кәсіп	ҰБШ деңгейі	Кезеңдер	Ұжымдық еңбек бөлінісіндегі рөлі (оның ішінде жауапкершілік саласы)	Білім	Іскерліктер (дағдылар)	Жеке құзыреттер
1	2	3	4	5	6	7	8
3	5150-1-003 Казино менеджері	3	-	1. Ойын үстелдері мен ойын аймақтарының жұмысын ұйымдастыру және бақылау 2. Қызмет көрсету стандарттарын сақтау үшін ойын залы персоналының іс-қимылын үйлестіру	1. Ойын орындарын автоматтандырылған басқару технологиялары. 2. Үстелдерді брондау басымдығын таңдау өлшемшарттары. 3. Ойын аймақтарының жүктемесін оңтайландыру әдістері. 4. Ойын аймақтарына түсетін жүктеме нормалары. 5. VIP-клиенттерді үстелдерге бөлу қағидалары. 6. Ойын қорының пайдаланылу тиімділігінің көрсеткіштері. 7. Дилерлер мен хостестердің жұмысын үйлестіру тәртібі. 8. Кезектерді басқару	1. Келушілер санының болжамы негізінде ойын үстелдерінің жұмыс кестесін ұйымдастыру. 2. Клиенттер ағыны өскенде жаңа ойын үстелдерін ашу басымдығын айқындау. 3. Пайданы барынша арттыру үшін ойын орындарын пайдалану тиімділігін бағалау. 4. Қызмет көрсетудегі тар орындарды анықтау үшін орындардың ағымдағы бөлінуіне аудит жүргізу. 5. Операциялық	Клиентке бағдарлану Зейінділік Тәртіптілік Тіл табысқыштық Жауапкершілік Стреске төзімділік

					кезіндегі қызмет көрсету стандарттары. 1. Ойын залы жұмысының тиімділік көрсеткіштері (KPI). 2. Персоналдың регламенттерді сақтауын бақылау әдістері. 3. Келушілер ағынына байланысты персонал жүктемесінің нормалары. 4. Қызмет көрсетудегі ауытқуларды жедел түзету қағидалары. 5. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бағалау өлшемшарттары. 6. Ауысымды үйлестіру және жауапкершілік аймақтарын бөлу тәртібі. 7. Ойын мекемесіндегі қызмет көрсету және әдеп стандарттары. 8. Жаңа қызметкерлерді оқыту және бейімдеу технологиялары.	ресурстарды жоспарлау үшін үстелдердің толу динамикасын талдау. 6. Өткізілетін іс-шара түріне байланысты ойын аймақтарының оңтайлы конфигурациясын тандау. 7. Ойыншылар ағынының қарқындылығы өзгергенде үстелдерді орналастыру схемасын түзету. 8. Персонал ауысқанда ойын аймақтарының үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету. 9. Ойыншыларды мекеме қағидаларына сәйкес отырғызу регламенттерінің сақталуын бақылау. 1. Ойын залының үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету үшін персонал ауысымдарының кестесін ұйымдастыру 2. Белгіленген KPI мен стандарттар негізінде персонал	
--	--	--	--	--	---	--	--

						жұмысының сапасын бағалау 3. Команданың біліктілігін арттыру үшін қызмет көрсету стандарттары бойынша нұсқамалар өткізу 4. Стандарттардың қайталама бұзылуына жол бермеу үшін қызмет көрсету кезіндегі оқиғаларды талдау 5. Тәртіпті сақтау үшін персоналмен өзара іс-қимылдың оңтайлы әдістерін таңдау 6. Персоналдың қонақтарға қызмет көрсету регламенттерін сақтауын нақты уақыт режимінде бақылау 7. Персонал жұмысына қажетті құралдар мен материалдардың болуын қамтамасыз ету 8. Залдағы жүктеме өзгерген кезде қызметкерлер арасындағы	
--	--	--	--	--	--	--	--

						міндеттер бөлінісін түзету 9. Қызметкерлердің сыртқы келбеті мен мінез-құлқының корпоративтік стильге сәйкестігін тексеру	
3	5150-1 Слот-менеджер	3	-	1. Ойын автоматтары аймағының жұмысын ұйымдастыру және техникалық қамтамасыз ету 2. Ойын автоматтарының жұмысына қаржылық бақылау жүргізу және оны есепке алу	1. Ойын автоматтарының жай-күйіне көзбен шолу және функционалдық бақылау жүргізу 2. Жабдықтың техникалық ақаулары мен іркілістерінің белгілерін анықтау 3. Сервистік қызметтің ақауларға жедел әрекет етуін ұйымдастыру 4. Техникалық бос тұрып қалулар мен жабдықты жөндеу жөніндегі өтініштерді есепке алу 5. Ойын автоматтарының жай-күйін мониторингтеу бағдарламалық қамтылымымен жұмыс істеу 1. Ойын автоматтары аймағына келушілер санын және жүктемесін талдау	1. Ойын автоматтарының (слоттардың) техникалық сипаттамалары мен жұмыс істеу қағидаттары 2. Ойын жабдығын пайдалану және оған техникалық қызмет көрсету қағидалары 3. Сервистік және техникалық қызметтермен өзара іс-қимыл тәртібі 4. Жабдықтың техникалық жай-күйін есепке алу және мониторингтеу бағдарламалық қамтылымы 5. Ойын автоматтарының техникалық жай-күйіне қойылатын нормативтік құжаттар талаптары 1. Ойын залын аймақтарға бөлу	Ұқыптылық Зейінділік Тәртіптілік Орындаушылық Ұйымшылдық Жауапкершілік Өзін-өзі бақылау Қағидалар мен стандарттарды сақтау Стреске төзімділік Адалдық

					2. Залда ойын автоматтарын оңтайлы орналастыруды айқындау 3. Ойын автоматтарының құрамы мен конфигурациясын өзгерту жөнінде ұсыныстар қалыптастыру 4. Жабдықты орналастырудың қауіпсіздік нормаларына және залдың жоспарлануына сәйкестігін бақылау	және жоспарлау қағидаттары 2. Ойын автоматтарына келушілер саны мен жүктемесін талдау әдістері 3. Жабдықты орналастыруға қойылатын өрт қауіпсіздігі және еңбекті қорғау талаптары 4. Ойын автоматтарының түрлері мен санаттары, оларды пайдалану ерекшеліктері	
3	5150-2 Бейнебақылау менеджері (CCTV менеджері)	3	бөлімшенің жұмысын дайындауды және ұйымдастыруды қамтамасыз етеді; персоналдың жұмыс орындарын ұйымдастыруға басшылық етеді; жабдықтың жұмысқа жарамдылығын тексеруді ұйымдастырады; үй-жайлардағы жұмыстың санитариялық жағдайларын (жарықтандыру, желдету және	1. Ойынның адалдығын қамтамасыз ету және қонақтар мен персонал тарапынан алаяқтықтың алдын алу. 2. Қауіпсіздік жүйесін және деректер архивін басқару	1. Қолдың жасырын қозғалыстарын (пальминг, карталарды/фишкаларды ауыстыру, мөлшерлемелер қабылдау жабылғаннан кейін оларды қосу немесе алып тастау) байқау 2. Дилер мен ойыншы арасындағы сөз байласуды жасырын белгілер, мимика, ойынның әдеттен тыс қарқыны немесе карталарды араластыру рәсімін бұзу (жалған араластыру) арқылы,	1. Казинодағы барлық ойындарды өткізу қағидалары мен рәсімдері 2. Алаяқтық схемаларының түрлері (карталарды санау, таңбалау, кесу) 3. Казинода ұсынылған барлық ойындардың (блэкджек, покер, рулетка, баккара және т.б.) қағидалары, математикалық модельдері және өткізу регламенттері	Адалдық Жүйелі ойлау Талдамалық ойлау Зейінділік Тәртіптілік Байқағыштық Ұйымшылдық Жауапкершілік Өзін-өзі бақылау Стреске төзімділік

			температуралық режим) тексереді; құжаттар мен материалдарды дайындауды ұйымдастырады; жұмыскерлер арасында міндеттерді бөледі, қабылданған шешімдерді жұмыскерлердің назарына жеткізеді; олар орындайтын жұмыстың сапа деңгейін айқындайды, жұмыс сапасының стандарттары мен бағалау өлшемшарттарын әзірлейді; жұмыс тиімділігін талдайды, қабылданған шешімдердің орындалуын бақылайды; қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл шеңберінде ішкі бақылау қағидаларының талаптарын сақтайды.		үстел аймақтарында (флоттың, шуздың, тасталған карталардың үстінде) анықтау 3. Дилерлердің кездейсоқ қателерін ойыншы пайдасына әдейі жасалған манипуляциялардан ажырату 4. Үстелдегі күдікті ойыншылардың іс-қимылының синхрондылығын қадағалау және камералардың назарын залдағы сыбайластарына бағыттауды үйлестіру 1. Әдеттен тыс ұтыс серияларын тіркеу және оларды ойыншының мөлшерлемелер тарихымен және олардың мөлшерінің өзгеруімен бірден салыстыру 2. Дене қимылдары мен психоэмоциялық күйді (жүйкеліліктің микромимикасы, қатты терлеу, қол дірілі, айқын себепсіз үстелдерді жиі ауыстыру) бағалау 3. Бір қонақ пит-босс пен камералардың назарын сыбайласының әрекетінен басқа жаққа бұру үшін жанжал	1. Ойыншылар мен алаяқтардың мінез-құлық психологиясының негіздері 2. Алкогольдік немесе есірткілік масандық белгілері 3. Құқыққа қайшы әрекеттер кезіндегі бет әлпетінің микроөзгерістері және стресстің, қорқыныштың, жеңіс қуанышының немесе жалған немқұрайлылықтың вербалды емес белгілері 4. Жанжалдар мен казино мүлкінің бүлінуіне жол бермеу үшін агрессивті және деструктивті мінез-құлықтың ерте кезеңдегі индикаторлары	
--	--	--	---	--	---	---	--

					шығаратын немесе шулайтын «назарды бұру» тактикасын тану 4. Ойыншылар арасындағы вербалды емес байланыс белгілерін (бағытталған көзқарастар, шартты қимылдар, саусақпен тықылдату, белгі ретінде үстелге фишкалар қою) анықтау 5. Қонақтың зал ішіндегі қозғалыс траекториясын талдау, техникалық аймақтарға, жабдыққа немесе нақты дилерлердің жұмысына шамадан тыс қызығушылығын тіркеу.		
2	5150-2 Дилер-инспектор	2	-	1. Ойын процесінің механикасы мен эргономикасын басқару 2. Ойын барысын бақылау және қадағалау	1. Ішкі регламент және рәсімдер 2. Жауапты ойын саясаты (Responsible Gaming) 3. Қонақтардың психологиялық типтерін (VIP-клиенттер, консерваторлар, эмоциялық ойыншылар, жүйемен ойнайтындар) түсіну және ойын қарқынын олардың әрқайсысына бейімдеу әдістерін білу 4. Құмар ойын бизнесін реттеу туралы	1. Кеш мөлшерлемелерді (Past Posting) тоқтату және «Мөлшерлемелер енді қабылданбайды» пәрменінен немесе рулетка шары тоқтағаннан кейін ойыншылардың боксқа фишка қосу әрекеттерін тіркеу 2. Мөлшерлемелерді азайтуды (Pinch Down) бақылауды қамтамасыз ету	Көшбасшылық Қарым-қатынас жасау қабілеті. Жауапкершілік Ұйымшылдық Әділдік Толеранттылық

					заңнаманың негіздері, казиноның ішкі тәртіп қағидалары, КЖ/ТҚҚ (ақшаны жылыстатуға қарсы іс-қимыл) базалық талаптары 5. Америкалық рулетканың, блэкджектің, баккараның және клубтық/казино покерінің қағидалары мен барлық нұсқаларын білу 6. Әр ойындағы мекеменің математикалық артықшылығы (House Edge), үстелдер лимиттері (ең төменгі/ең жоғары) және сараланған төлем жүйелері 7. Алаяқтықтың классикалық және заманауи әдістері (кеш мөлшерлемелер, фишкаларды ауыстыру, таңбаланған карталар, «пальминг», блэкджекте карталарды санау) және оларды анықтау белгілері	3. Алаяқтық төлемдерді болдырмау үшін фишкалардың бағанада дұрыс орналасуын (ірі номинал міндетті түрде төменде) бақылау 4. Бір үстелде казиноға қарсы ойнайтын ойыншылар арасындағы жасырын белгілерді, карта немесе фишка алмасуды анықтау 5. Карталарды санауға немесе агрессивті прогрессия жүйелеріне тән блэкджек мөлшерлемелері мөлшерінің күрт өзгерістерін мониторингтеу 6. Күдікті әрекеттер туралы ақпаратты пит-боссқа немесе бейнебақылау қызметіне уақтылы әрі құпия түрде беру 7. Карталардың бұрыштарын кездейсоқ көтеруді немесе олардың бетін ойыншыларға	
--	--	--	--	--	--	--	--

						көрсетуді толық болдырмай, карталарды «таза» тарату 8. Төлемдер кезінде фишкалардың қозғалыс траекториясын бақылау («тректі» орналастыруды немесе «кірістіруді» тек камералардың көру аймағында жасау) 9. Ойын қарқынын түзету (бос үстелде жылдамдату, VIP-қонақтың ойынға қызығушылығын сақтау үшін баяулату) 10. Үстелден әр кеткенде немесе гидро-карталарды ауыстырғанда камера алдында алақанда фишкалардың жоқтығын көрсету 11. Мөлшерлемелердің күрделі комбинацияларын бірден есептеу және дилер төлемдерінің дәлдігін тексеру 12. Сыпайы үнді сақтап және назарды	
--	--	--	--	--	--	---	--

						ойын процесіне аудара отырып, конақтардың эмоциялық өршуін басу	
2	5150-2-002 Казинодағы дилер	2	-	1. Белгіленген қағидалар мен регламенттерге сәйкес ойын сессияларын өткізу 2. Ойын үстелін ауысымның немесе жаңа сессияның басталуына дайындау	1. Ойын сессияларын өткізу қағидалары мен регламенті 2. Ойын процесіндегі бұзушылықтарды тіркеу әдістері 3. Жанжалды жағдайлардағы дилердің мінез-құлық стандарттары 4. Қатысушылардың даулы мінез-құлқын бағалау өлшемшарттары 5. Әдеп және кәсіптік қарым-қатынас нормалары 6. Ойын аксессуарларымен жұмыс істеу ерекшеліктері 7. Бұзушылықтар анықталғандағы іс-қимыл тәртібі 8. Ойынды мониторингтеу жүйелерін пайдалану технологиялары 1. Ойын алаңында фишкаларды орналастыру қағидалары. 2. Дұрыс орналастыру үшін ойын фишкалары мен дискілерінің сипаттамалары. 3. Ойын сценарийлеріне сәйкес дискілерді	1. Сессия өткізу кезінде ойын регламентінің сақталуын тексеру. 2. Қатысушылар әрекеттерінің белгіленген қағидаларға сәйкестігін бақылау. 3. Регламентке сәйкес жүрістер кезектілігінің сақталуын қамтамасыз ету. 4. Ойын нәтижелерін қағидаларға сәйкес тіркеу процесін ұйымдастыру. 5. Қағидалар бойынша шешім қабылдау үшін даулы жағдайларды талдау. 6. Қағидалардан ауытқулар анықталғанда ойыншылардың әрекеттерін түзету. 7. Ойын жабдығының регламентке сәйкестігін тексеру. 8. Регламентке сәйкес ойын жүрістерінің дұрыс орындалуын	Көшбасшылық Қарым-қатынас жасау қабілеті. Жауапкершілік Ұйымшылдық Әділдік Толеранттылық

					орналастыру әдістері. 4. Ойын дискілерінің тығыздығы мен бөліну нормалары. 5. Дискілерді орналастыруға арналған ойын алаңы геометриясының ерекшеліктері. 6. Фишкалардың орналасу дұрыстығының өлшемшарттары. 7. Фишкалар конфигурациясы өзгергендегі іс-қимыл тәртібі. 8. Раунд басында ойын элементтерін орналастыру стандарттары. 9. Ойын кеңістігін жылдам дайындау технологиялары.	бағалау. 9. Тиісті санкцияларды қолдану үшін бұзушылықтардың сипатын айқындау. 1. Раунд қағидалары өзгергенде ойын дискілерін қайта бөлу 2. Ойынды жеделдету үшін дискілерді орналастырудың оңтайлы тәртібін таңдау 3. Үстелдегі ойын фишкаларының сақталуын және тәртібін қамтамасыз ету 4. Фишкалардың орналасуының ойынның ағымдағы күйіне сәйкестігін айқындау 5. Раунд басталғанға дейін фишкалардың дұрыс орналасуын тексеру 6. Қателер анықталған кезде ойын элементтерінің орналасуын түзету 7. Ойын алаңын сессия басталуына дайындауды ұйымдастыру	
--	--	--	--	--	---	---	--

						8. Ойын барысында фишкалар арасындағы арақашықтықтың сақталуын бақылау	
2	5150-2 Маниранер	2	бейнебақылау жүйесінің жұмысын есепке алу журналын жүргізеді; барлық байқалған күдікті оқиғалар мен әрекеттер туралы басшылықты дереу хабардар етеді; бұзушылықтарды, ұрлықтарды немесе рұқсатсыз кіруді анықтау үшін объектінің периметрі мен ішкі үй-жайларын тұрақты бақылайды; күдікті жағдайлар туындағанда шаралар қабылдайды, басшылыққа баяндайды және төтенше жағдайларда қажетті әрекеттерді жүзеге асырады; жүйенің үздіксіз жұмысын, оның ішінде баптауды,	1. Ойын аймақтарында қонақтарға қызмет көрсету 2. Ойын залының (казиноның) қызметін ұйымдастыру және бақылау, қонақтарға сапалы қызмет көрсетуді және құмар ойын бизнесі саласындағы заңнама талаптарының сақталуын қамтамасыз ету	1. Қонақтармен жылы қарым-қатынас орнату және оны сақтау 2. Ойын аймағының кассалық және төлем жабдығымен жұмыс істеу 3. Әдеп қағидалары мен клиенттік қызмет көрсету стандарттарын қолдану 4. Қонақтарды есепке алу және тіркеу бағдарламалық қамтылымын пайдалану 5. Қонақтардың қажеттіліктерін анықтау және сәйкес қызметтерді ұсыну 6. Бірнеше міндетті қатар орындау және қонақтар ағынының жоғары қарқындылығы жағдайында жұмыс істеу 7. Жабдықпен жұмыс істегенде еңбекті қорғау және қауіпсіздік	1. Мекеменің ішкі регламенті, жұмысты орындауға қажетті көлемде құмар ойындарды жүргізу қағидалары. 2. Ойын аймағының қонақтарына қызмет көрсету кезіндегі клиенттік қызмет стандарттары мен қағидалары. 3. Қонақтармен өзара іс-қимыл кезіндегі әдеп және іскерлік этика қағидалары. 4. Ойын аймағында ұсынылатын ойындар, аттракциондар және қызметтер түрлері. 5. Ойын аймағының кассалық және төлем жабдығын пайдалану қағидалары мен тәртібі. 6. Қонақтарды есепке	Тәртіптілік Ұқыптылық Сыпайылық Зейінділік Тіл табысқыштық Жауапкершілік Стреске төзімділік Адалдық Өзін-өзі бақылау Стандарттарды сақтау

			профилактиканы, ақауларды жоюды және қажет болғанда камераларды ауыстыруды қамтамасыз етеді.		техникасы нормаларын қолдану 8. Ауызша қарым-қатынас дағдыларын меңгеру 1. Ауысым бойы ақша қаражаты мен фишкаралардың қозғалысын бақылауды қамтамасыз ету 2. Кассадағы қолма-қол ақша мен инкассация нәтижелерін салыстырып тексеру 3. Айырмашылықтарды және қаржылық бұзушылықтар немесе алаяқтық белгілерін анықтау 4. Инкассация мен салыстырып тексеру қорытындысы бойынша актілерді, есептерді және өзге де құжаттарды ресімдеу 5. Ойын жабдығының техникалық жай-күйі мен жарамдылығын бақылау 6. Бұзушылықтар анықталғанда қауіпсіздік қызметімен өзара іс-қимылды ұйымдастыру	алу және тіркеу бағдарламалық қамтылымымен жұмыс істеу тәртібі. 1. Құмар ойын бизнесі ұйымдарында инкассация және кассалық операцияларды жүргізу қағидалары. 2. Құмар ойын бизнесі саласындағы қаржылық есептілік пен ішкі бақылауға қойылатын талаптар. 3. Қаржылық бұзушылықтар мен алаяқтықты анықтау белгілері және тәсілдері. 4. Ойын жабдығының техникалық сипаттамалары және пайдалану қағидалары. 5. Құмар ойын бизнесіндегі қаржылық бақылауды реттейтін Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері. 6. Қауіпсіздік қызметімен және бақылаушы органдармен өзара іс-	
--	--	--	---	--	--	--	--

						қимыл қағидалары. 7. Құжат айналымына және есептік құжаттаманы сақтауға қойылатын талаптар.	
2	3521-2-002 Бейнеоператор	2		1. Ойын процесі мен казино келушілеріне бейнебақылау жүргізу 2. Оқиғаларды тіркеу және казиноның қауіпсіздік қызметімен өзара іс-қимыл жасау	1. Ішкі тізімдер мен бағдарлар бойынша казино қызметкерлері мен келушілерін көзбен тану 2. Ойын залында дресс-кодтың, ішкі тәртіптің және мінез-құлық қағидаларының бұзылуын анықтау 3. Келушілер арасында немесе келушілер мен персонал арасында болған жанжал фактілерін тіркеу 4. Кассирлер мен дилерлердің фишкалар мен ақша қаражатын есепке алу рәсімдерін сақтауын бақылау 5. Кіреберіс камералары арқылы «қара тізімдердегі» адамдардың (қатысуына тыйым салынған ойыншылардың) қозғалысын қадағалау	1. Казиноның ішкі регламенттері (персоналдың мінез-құлық қағидалары, дресс-код, негізгі қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтары) 2. «Қара тізімдерді» жүргізу және қалаусыз адамдарға қатысты бағдарлармен жұмыс істеу тәртібі 3. Ойын залын жоспарлау және аймақтарға бөлу, негізгі бақылау нүктелерінің орналасуы 4. Бейнебақылау операторының жұмыс орнындағы еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы талаптары	Байқағыштық Талдамалық ойлау Зейінділік Тәртіптілік Ұйымшылдық Жауапкершілік Мұқияттылық Стреске төзімділік Адалдық

					6. Ауысымдағы жазбаларды қарау нәтижелері бойынша оқиғалар хронологиясын жасау 1. Казиноның әртүрлі аймақтарында орналасқан камералардан келетін бірнеше бейнеағынды бір мезгілде бақылау 2. Ойын үстелін егжей-тегжейлі қарау үшін камералар арасында жылдам ауысу және кескінді жақындату (масштабтау) 3. Ойыншылар мен дилерлердің қалыптан тыс мінез-құлқын (фишкаларды ауыстыру, сөз байласу, карталарды санау) тану 4. Дилерлердің ойын операцияларын дұрыс орындауын (карталарды орналастыру, мөлшерлемелерді есептеу, фишкалармен жұмыс) қадағалау 5. Бейнебақылау жүйелерінің бағдарламалық қамтылымымен жұмыс істеу (архивтеу, уақыт бойынша іздеу, жазба үзінділерін экспорттау)	1. Бейнебақылау жүйелерінің (CCTV), камера матрицаларының, DVR/NVR тіркеуіштерінің құрылысы мен жұмыс істеу қағидаттары. 2. Казинода қабылданған құмар ойындарды (покер, рулетка, блэкджек және т.б.) өткізу қағидалары мен регламенттері. 3. Ойын үстеліндегі ойыншылар мен персоналдың алаяқтығының типтік схемалары. 4. Камералардың орналасуы мен бақылау аймақтары жөніндегі казиноның ішкі нұсқаулықтары мен стандарттары. 5. Бейнебақылау бағдарламалық қамтылымымен және архив сақтау жүйелерімен жұмыс істеу негіздері. 6. Дербес деректерді қорғау және қоғамдық орындарда	
--	--	--	--	--	---	--	--

					6. Дабыл сигналдарына жедел әрекет ету және назарды залдың проблемалы бөлігіне аудару	бейнетіркеу туралы заңнама талаптары.	
2	5150-1 Слот-оператор	2		1. Ойын жабдығымен жұмыс істеу 2. Ойын мекемесінің қағидалары сақталуын бақылау	1. Ойын жабдығы жұмысының негізгі параметрлері. 2. Ойын мекемесінің жұмыс қағидалары. 3. Еңбек және қауіпсіздік техникасы негіздері. 1. Ойыншылармен жылы қарым-қатынас орнату; 2. Кәсіптік әдеп және іскерлік қарым-қатынас қағидалары; 3. Ойын жабдығының құрылысы және негізгі жұмыс істеу қағидаттары; 4. Ойын жабдығын қауіпсіз пайдалану қағидалары; 5. Ойыншыларға көмек көрсету тәртібі; 6. Ақаулар мен қалыптан тыс жағдайлардағы іс- қимыл тәртібі. 1. Құмар ойын бизнесі саласындағы заңнаманың қағидалары мен талаптары. 2. Ойын автоматтарында	1. Банкнот қабылдағыштармен және билеттермен (ТИТО (ТАЙТО)) жұмыс істеу: қағаздың аздап мыжылуын немесе кептелген банкноттарды жылдам жою, автоматтағы термоқағаз орамдарын ауыстыру дағдысы. 2. Оператор терминалы арқылы қонақ картасының балансын тексеру, қарсы алу бонустарын есептеу немесе төлемнің өткенін тексеру. 3. Қолма-қол ақшаны айырбастағанда немесе ұтыстарды төлегенде ойша жылдам әрі қатесіз есептеу. 4. Ойын мәзірін менгеру: танымал ойын платформаларының (Novomatic	Стреске төзімділік Тәртіптілік Байқағыштық Талдамалық ойлау Зейінділік Ұйымшылдық Мұқияттылық Адалдық

					құмар ойындарды өткізу қағидалары. 3. Күдікті әрекеттер мен құмар ойын қағидаларын бұзу белгілері. 4. Анықталған бұзушылықтар туралы ақпаратты тіркеу және беру тәртібі. 5. Ішкі бақылау және бұзушылықтарға әрекет ету рәсімдері.	(Новоматик), IGT (Ай-Джи-Ти), EGT (И-Джи-Ти), Арех (Эйпекс)) интерфейстерін жылдам бағдарлау арқылы қонаққа желілерді таңдауды, мөлшерлемені өзгертуді немесе бонустық ойынды іске қосуды түсіндіру. 1. Қызмет көрсету және қонақжайлылық стандарттарын білу; 2. Ойыншылардың сұраныстарын анықтау және оларға уақтылы әрекет ету; 3. Ойын жабдығын пайдалану мәселелері бойынша кеңес беру; 4. Қиындықтар туындағанда көмек көрсету; 5. Ойыншыларға ойын қағидалары мен тәртібі туралы дұрыс ақпарат беру; 6. Өз құзыреті шегінде стандартты жанжалды жағдайларды шешу; 7. Қонақжайлылық және кәсіптік әдеп	
--	--	--	--	--	--	---	--

						стандарттарын сақтау. 1. Ойыншылардың күдікті әрекеттерін анықтау. 2. Құмар ойын қағидаларын бұзу белгілерін тану. 3. Ойыншылардың әрекеттері мен ойын процесін көзбен бақылау. 4. Анықталған бұзушылықтарды белгіленген тәртіппен тіркеу. 5. Күдікті әрекеттер туралы жауапты тұлғаны дереу хабардар ету. 6. Анықталған бұзушылықтарға әрекет етудің белгіленген тәртібін сақтау.	
2	5150-1-004 Пит-босс	2		1. Ойын процесі мен ойын мекемесінің келушілерін бақылау 2. Дилерлердің (крупье-лердің) және инспекторлардың жұмысын үйлестіреді, оларды үстелдерге бөледі және үзіліске уақтылы жібереді.	1. Казиноның ішкі регламенттері (персоналдың мінез-құлық қағидалары, дресс-код, негізгі қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтары). 2. Казинода қабылданған кассалық және фишкалық есепке алу рәсімдері.	1. Көзбен мониторинг жүргізу: өз питіндегі 4–8 үстелде бірнеше дилер мен ойыншының әрекеттерін бір мезгілде назарда ұстау. 2. Қателер мен бұзушылықтарды анықтау: крупьенің	Жауапкершілік Стреске төзімділік Тәртіптілік Байқағыштық Талдамалық ойлау Зейінділік Ұйымшылдық Мұқияттылық Адалдық

					3. Конфликтология негіздері және жанжалды жағдайлардың өршу белгілері. 4. Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы талаптары. 1. Казинода қабылданған құмар ойындарды (покер, рулетка, блэкджек және т.б.) өткізу қағидалары мен регламенттері. 2. Ойын үстеліндегі ойыншылар мен персоналдың алаяқтығының типтік схемалары. 3. Ойын мекемесінің ішкі нұсқаулықтары мен стандарттары. 4. Дербес деректерді қорғау туралы заңнама талаптары. 1. Еңбек заңнамасы: жұмыс уақытының нормаларын, үзіліс беру қағидаларын, үстеме жұмысқа тарту тәртібін және тәртіпті бұзғаны үшін жауапкершілікті білу. 2. Ішкі регламенттер мен корпоративтік әдеп кодексі: сыртқы келбет стандарттарын (дресс-	төлемдерді дұрыс есептемеуін, карталарды араластырудағы (шафлдағы) немесе рулетка дөңгелегін айналдырудағы қателерді бірден тіркеу. 3. Алаяқтық тәсілдерін тану: фишкалармен манипуляциялар (кеш мөлшерлемелер, фишкаларды ауыстыру), карталарды таңбалау, командалық ойын немесе жасырын техникалық құрылғыларды пайдалану белгілерін анықтау. 4. Үстел балансын бақылау: үстелді ашқанда, жапқанда, сондай-ақ фишкаларды қосымша жеткізу (Fills (Филз)) және алып тастау (Credits (Кредитс)) операцияларында флоттағы (науадағы) фишкалардың нақты санын құжаттармен салыстырып тексеру.	
--	--	--	--	--	---	---	--

					кодты), ойын алаңындағы персоналдың мінез-құлық қағидаларын және әр лауазымның (дилер, инспектор, пит-босс) жауапкершілік аймақтарын нақты түсіну. 3. Үнталандыру жүйесі және КРІ (Кей-Пи-Ай): қызметкерлердің жұмысы бағаланатын өлшемшарттарды (карталарды тарату жылдамдығы, есептеу дәлдігі, қызмет көрсету сапасы) білу.	1. Ойын жағдайын бірден талдау: қате немесе алдау болғанын анықтау үшін ойын барысын есте сақталған мәліметтер, үстелдегі карталар немесе фишкалардың орналасуы бойынша қалпына келтіру. 2. Казинодағы барлық ойындардың қағидаларын білу және қолдану: ойыншыға шешімді дәлелді түсіндіру үшін барлық регламенттерді (блэкджек, покер, рулетка, баккара), төлем нұсқаларын және мөлшерлемелер лимиттерін толық білу. 3. Бейнебақылау жүйесі мен ақпараттық технологиялар жүйелерін пайдалану: мониторинг қызметімен (CCTV (Си-Си-Ти-Ви)) жылдам байланысу, «пит-босс трекингін» (ойыншы мөлшерлемелерінің	
--	--	--	--	--	---	---	--

						тарихын) сұрату және казиноның мамандандырылған бағдарламалық қамтылымымен жұмыс істеу. 4. Ойыншының құндылығын бағалау (Player Rating (Плейер Рейтинг)): казино бюджетіне зиян келтірмей комплименттерді (компстарды) дәл есептеу үшін қонақтың орташа мөлшерлемесі мен ойын уақытын шамалап немесе бағдарламалар көмегімен есептеу. 5. Нормативтік-құқықтық базаны қолдану: құмар ойын бизнесі туралы заңдар, ақшаны жылыстатуға қарсы іс-қимыл (AML (Эй-Эм-Эл)) және жауапты ойын (Responsible Gaming (Респонсибл Гейминг)) қағидалары шеңберінде қатаң әрекет ету.	
--	--	--	--	--	--	---	--

						1. Адами ресурстарды бөлу: дилерлер мен инспекторларды олардың біліктілігін, тәжірибесін және мекеменің ағымдағы жүктемесін ескере отырып, үстелдерге сауатты орналастыру. 2. Демалыс кестесін басқару: қызметкерлердің зейіні төмендемеуі және ойын тоқтамауы үшін персоналға уақтылы үзілістер (брейктер) ұйымдастыру. 3. Қызметкерлердің жұмысын бағалау: кейінгі аттестаттау немесе оқыту үшін дилерлердің кәсіптік дағдыларына (фишкалармен жұмыс техникасы, тарату жылдамдығы, сыпайылық) аудит жүргізу. 4. Ынталандыру және тәлімгерлік ету: ауысым барысында жаңадан келгендердің әрекеттерін жедел түзету, командада артық стресс	
--	--	--	--	--	--	--	--

						туғызбай еңбек тәртібін сақтау.	
2	5150-1 Супервайзер (ойын мекемесінің)	2		1. Ойын автоматтары аймағының үздіксіз әрі қауіпсіз жұмысын қамтамасыз ету 2. Оқыту және тәртіп	1. Ойын мекемесінің ішкі регламенттері (персоналдың мінез-құлық қағидалары, дресс-код, негізгі қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтары). 2. Ойын мекемесінде қабылданған кассалық және фишкалық есепке алу рәсімдері. 3. Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы талаптары. 1. Ойын жабдығы жұмысының негізгі параметрлері. 2. Ойын мекемесінің жұмыс қағидалары. 3. Еңбек және қауіпсіздік техникасы негіздері. 1. Ойын мекемесінде алаяқтық пен ұрлық жасаудың белгілері және типтік тәсілдері. 2. Дәлелдемелерді тіркеу, сақтау және беру тәртібі. 3. Қызметтік құжаттаманы (актілер, хаттамалар,	1. Жабдықтың жұмысқа жарамдылығын бақылау. 2. Төлемдер мен джекпоттарды мониторингтеу: ірі ұтыстарды бақылау, джекпоттардың заңдылығын растау және ойыншыларға касса арқылы немесе сол жерде төлемдерді жедел ұйымдастыру. 3. Слот аймағының персоналын басқару. 4. Ауысымдарды үйлестіру: слот-зал операторларына, кассирлерге және хостестерге басшылық ету. 5. Қызметкерлерді жауапкершілік аймақтарына бөлу және олардың өз міндеттерін орындауын бақылау. 1. Ойыншы сессиясының тарихын, қаражаттың есепке түсуін және	Жауапкершілік Стреске төзімділік Тәртіптілік Байқағыштық Талдамалық ойлау Зейінділік Ұйымшылдық Мұқияттылық Адалдық

					түсініктемелер) ресімдеуге қойылатын талаптар.	кез келген автоматтың мәртебесін тексере білу. 2. ТІТО (ТАЙТО) (In (Ин), Out (Аут)) технологиясымен жұмыс істеу: инкассация және автоматтарға билеттер үшін термоқағаз салу дағдысы. 3. Жүйедегі журналдарды міндетті түрде салыстырып тексере отырып, автомат лимитінен асатын ірі төлемдерді немесе слот бұғатталғанда (Lockout (Локаут)) төлемдерді қатесіз жүргізу. 4. Джекпоттарды әкімшілендіру: жергілікті және прогрессивті джекпоттарды тіркеу, верификациялау. «Джекпотты верификациялау» рәсімін жүргізу дағдысы (бақылау қызметімен бірге ұтыстың заңдылығын тексеру). 5. Бастапқы	
--	--	--	--	--	---	---	--

						техникалық диагностика дағдысы: экрандағы қате коды (Error Codes (Эррор Коудс)) бойынша автомат іркілісінің себебін (банкнот қабылдағыштың іркілісі, сервермен байланыстың жоғалуы, жедел жад қатесі) анықтау және елеулі ақау болса, слот-техникті жедел шақыру. 1. Оқыту және тәртіпті қамтамасыз ету: жаңа қызметкерлерге тәлімгерлік ету, дресс-кодтың, қонақжайлылық стандарттарының және кассалық тәртіптің сақталуын бақылау. 2. Клиенттік қызмет көрсету мен қауіпсіздікті қамтамасыз ету. 3. Жайлы жағдай жасау: VIP-қонақтарды қарсы алу, ойыншыларды ағымдағы акциялар, ұтыс ойындары және	
--	--	--	--	--	--	---	--

						жаңа слоттардың қағидалары туралы хабардар ету. 4. Даулы жағдайларды шешу: қонақтың автоматы «тұрып қалса», балансқа ақша түспесе немесе төлем жөнінде дау туындаса, жанжалдарды реттеу. 5. Алаяқтықтан қорғау: қауіпсіздік қызметімен бірлесіп ойын автоматтарының жұмысына заңсыз араласу әрекеттерінің (хакерлік бағдарламалық қамтылымды пайдалану, банкнот оқу құрылғыларымен манипуляциялар) алдын алу.	
--	--	--	--	--	--	--	--

9. Кәсіптік топтардағы кәсіптер көрсетілген кәсіптік біліктіліктердің функционалдық картасы

СБШ	ҰКЖ-дағы кәсіптер
3	5150-2-003 Казино менеджері
3	5150-1 Слот-менеджер
3	5150-2 Бейнебақылау менеджері (CCTV менеджері)

2	5150-2 Дилер-инспектор
2	5150-2-002 Казинодағы дилер
2	5150-2 Маниранер
2	3521-2-002 Бейнеоператор
2	5150-1 Слот-оператор
2	5150-1-004 Пит-босс
2	5150-1 Супервайзер (ойын мекемесінің)