



**SURVEILLANCE.CO.NF**  
INTERNATIONAL CASINO SURVEILLANCE PORTAL

**Вадим Барсуков**  
**ВСЁ О ВИДЕОНАБЛЮДЕНИИ В КАЗИНО**  
Книга 1 (первая часть книги, ДЕМО –версия)



© 2006, Vadym Barsukov, Kiev, Ukraine  
(Распространяется бесплатно)

Заказать полную версию книги, можно обратившись с запросом в Интернете или через мобильный телефон. To book the e-book you can in the Internet or via cell phone.

EMAIL: [vadym.barsukov@gmail.com](mailto:vadym.barsukov@gmail.com)

CELL PHONE: +380 63 718 33 81

SKYPE (<http://www.skype.com>): vadym.barsukov

<http://www.facebook.com/vadym.barsukov>

<http://www.linkedin.com/in/vadymbarsukov>

<https://twitter.com/VadymBarsukov>

## Содержание

Стр.

### I. ОБЩЕЕ

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.1 | Вступление   | 5  |
| 1.2 | <b>Введение (Общее)</b>  | 6  |
| 1.3 | Необходимость в государственном регулировании видеонаблюдения в казино | 6  |
| 1.4 | Цели службы видеонаблюдения  | 11 |
| 1.5 | Задачи отдела  | 12 |
| 1.6 | Профессиональные способности оператора                                 | 13 |
| 1.7 | Роль отдела в структуре игорного предприятия                           | 14 |

### II. АСПЕКТЫ ТРУДОУСТРОЙСТВА

|     |                                   |    |
|-----|-----------------------------------|----|
| 2.1 | Перспективы трудоустройства       | 15 |
| 2.2 | Персонал и подготовка команды     | 16 |
| 2.3 | Резюме, анкета                    | 16 |
| 2.4 | Образец анкеты по трудоустройству | 17 |
| 2.5 | Рассмотрение анкет                | 18 |
| 2.6 | Проверка данных и документов      | 19 |
| 2.7 | Интервью                          | 19 |
| 2.8 | Тренинг                           | 20 |
| 2.9 | Решение по кандидатурам           | 21 |

### III. ПРОЦЕДУРЫ

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 3.1 | Положение и процедуры (Общее)                             | 21 |
| 3.2 | Положения и процедуры игровых процессов                   | 22 |
| 3.3 | Разработка политики, положений и процедур предприятия     | 23 |
| 3.4 | Контроль выполнения принятых положений процедур           | 24 |
| 3.5 | Нарушения невнесенные в официальные положения и процедуры | 25 |

### IV. АМЕРИКАНСКАЯ РУЛЕТКА (правильные рекомендуемые процедуры)

|      |                                 |    |
|------|---------------------------------|----|
| 4.1  | Введение                        | 25 |
| 4.2  | Запуск барабана и шарика (спин) | 25 |
| 4.3  | Приём ставок                    | 26 |
| 4.4  | Рейстрак (Racetrack)            | 27 |
| 4.5  | «Чистка» игрового поля          | 28 |
| 4.6  | Открытие выигрышного номера     | 28 |
| 4.7  | Выплаты                         | 29 |
| 4.8  | «Чипперная» зона и флот         | 29 |
| 4.9  | Объявления дилера               | 30 |
| 4.91 | Маркеры                         | 30 |
| 4.92 | Выводы                          | 31 |

### V. БЛЭК ДЖЕК (правильные рекомендуемые процедуры)

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 5.1 | Введение   | 31 |
| 5.2 | Заступление на смену                               | 31 |
| 5.3 | Тасование карт (Shuffle)                           | 33 |
| 5.4 | «Сжигание» карт                                    | 33 |
| 5.5 | Раздачи  | 33 |
| 5.6 | «Чистка» рук                                       | 35 |
| 5.7 | Необходимость четкого соблюдения процедур и выводы | 35 |

### VI. ПОКЕР (правильные рекомендуемые процедуры)

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 6.1 | Карты   | 35 |
| 6.2 | Тасование карт (Shuffle)                                | 37 |
| 6.3 | Срезание колоды   | 38 |
| 6.4 | Руки дилера   | 39 |
| 6.5 | Порядок ведения игры и порядок выхода карт в «отбойник» | 39 |

|   |  |    |
|---|--|----|
| 6.6   | «Чистка» рук   | 41 |
| 6.7   | Принятие и обсуждение игровых процедур менеджментом казино и видеонаблюдением          | 41 |
| <b>VII. КАССА (правильные рекомендуемые процедуры)</b>                  |  |    |
| 7.1   | Введение   | 42 |
| 7.2   | Допуск или доступ в помещение кассы  | 42 |
| 7.3   | Обмен наличных денег и выплаты клиентам казино   | 44 |
| 7.4   | Филл \ Кредит  | 46 |
| 7.5   | Порядок работы в помещении кассы   | 46 |
| 7.6   | Выплата зарплаты сотрудникам предприятия   | 46 |
| <b>VIII. СЧЕТНАЯ КОМНАТА (правильные рекомендуемые процедуры)</b>       |  |    |
| 8.1   | Введение, секретность  | 47 |
| 8.2   | Лица, участвующие в подсчете вырученной наличности                                     | 47 |
| 8.3   | О дроп-боксах  | 49 |
| 8.4   | Замена дроп-боксов   | 50 |
| 8.5   | Подсчет выручки наличных денег из дроп-боксов  | 53 |
| 8.6   | Графики работы дилеров, кассиров и службы видеонаблюдения                              | 53 |
| 8.7   | Ключи от боксов  | 53 |
| 8.8   | Заключение   | 53 |
| <b>IX. СЛУЖБА ОХРАНЫ (правильные рекомендуемые процедуры)</b>           |  |    |
| 9.1   | Введение   | 54 |
| 9.2   | Внешний вид сотрудников службы охраны и места расположения при исполнении обязанностей | 55 |
| 9.3   | Бортовой журнал службы безопасности  | 55 |
| 9.4   | Посты  | 55 |
| 9.5   | Цели и обязанности охраны на постах  | 56 |
| 9.6   | Обязанности (процедуры)  | 56 |
| 9.7   | Обязанности охраны несущей службу в гардеробе или в холле казино                       | 57 |
| 9.8   | Правила поведения и местоположение охраны в зале казино (процедуры)                    | 59 |
| 9.9   | Время несения службы   | 60 |
| 9.10  | Менеджер службы безопасности и старший смены охраны                                    | 60 |
| <b>X. ГАРДЕРОБ (правильные рекомендуемые процедуры)</b>                 |  |    |
| 10.1  | Основное о работе в гардеробе  | 61 |
| 10.2  | Процедуры  | 61 |
| <b>XI. БАР (правильные рекомендуемые процедуры)</b>                     |  |    |
| 11.1  | Введение   | 64 |
| 11.2  | Размещение оборудования бара   | 64 |
| 11.3  | Рекомендуемая система работы бара  | 65 |
| 11.4  | Рекомендуемые процедуры  | 65 |
| 11.5  | Основные процедуры (пример)  | 66 |
| 11.6  | Рабочее место официантов   | 67 |
| 11.7  | Обязанности официантов в зале казино   | 68 |
| <b>XII. ОБОРУДОВАНИЕ ССТV</b>   |  |    |
| 12.1  | Цель установки видеонаблюдения в казино и развлекательных комплексах                   | 68 |
| 12.2  | Составляющие ССТV  | 69 |
| 12.3  | Видеозаписывающие устройства   | 69 |
| 12.4  | Видеокамеры  | 72 |
| 12.5  | Мониторы   | 73 |
| 12.6  | Пульт управления   | 73 |
| 12.7  | Совместимость оборудования   | 74 |
| <b>XIII. ПРАВИЛА ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ ВИДЕОКАМЕР (кроме игровых столов)</b> |  |    |
| 13.1  | Объекты, над которыми ведется наблюдение   | 75 |

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 13.2  | Общие правила позиционирования  | 76  |
| 13.3  | Позиционирование видеокамер по объектам наблюдения  | 77  |
| <b>XIV. ПРАВИЛА ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ ВИДЕОКАМЕР НАД ИГРОВЫМИ СТОЛАМИ</b>                                      |   |     |
| 14.1  | Подготовка к установке видеокамер в зале казино   | 81  |
| 14.2  | Видеокамера «общего» вида   | 82  |
| 14.3  | Блэк Джек   | 83  |
| 14.4  | Покер   | 84  |
| 14.5  | Американская рулетка  | 85  |
| <b>XV. ОБ ОТДЕЛЕ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ В КАЗИНО</b>   |   |     |
| 15.1  | Структура команды службы видеонаблюдения  | 88  |
| 15.2  | Командная цепочка, субординация   | 89  |
| <b>XVI. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ МОШЕННИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В КАЗИНО (Признаки в зале казино, на игровых столах)</b> |   |     |
| 16.1  | Введение  | 90  |
| 16.2  | Названия мошенников, по видам их специализации  | 90  |
| 16.3  | Признаки распознавания мошенничества, воровства в зале казино   | 91  |
| 16.4  | Мошенничества на Американской рулетке   | 93  |
| 16.5  | Мошенничества на Покере   | 96  |
| 16.6  | Мошенничества на Блэк Джеке   | 98  |
| 16.7  | Мошеннические устройства  | 100 |
| <b>XVII. ВОРОВСТВО В КАЗИНО</b>   |   |     |
| 17.1  | Общее   | 110 |
| 17.2  | Виды воровства  | 110 |
| 17.3  | Места подверженные воровству  | 112 |
| 17.4  | Основные процессы в зале казино и кассе требующие создания и написания процедур для материально ответственных лиц | 112 |
| 17.5  | О ведении и проведении финансовой и бухгалтерской документации  | 113 |
| 17.6  | Обнаружение воровства   | 114 |
| 17.7  | Методы борьбы с воровством  | 115 |
| 17.8  | Усиленное наблюдение  | 115 |
| <b>XVIII. ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ИГРОВАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ</b>   |   |     |
| 18.1  | Предисловие к списку терминов   | 116 |
| 18.2  | Словарь основной игровой терминологии   | 117 |
| <b>XIX. АНОНС СЛЕДУЮЩЕЙ КНИГИ</b>   |   |     |
| <b>XX. БЛАГОДАРНОСТЬ</b>  |   |     |
|   |   | 131 |

# І. ОБЩЕЕ

## 1.1 Вступление



Уважаемые читатели, прежде чем вы начнете знакомиться с этой книгой. Мне хотелось бы немного рассказать о себе и истории написания этого пособия. Все началось с того, что в 1998 году я поступил на работу в казино. В школе и позже в экономическом университете я не мог даже предположить, что моя карьера и работа будет хоть как-нибудь связана с игорным бизнесом и азартными играми. Мне повезло. В казино, в которое я был принят, к счастью, были приглашены специалисты наивысшего класса для организации профессиональной работы предприятия. Я был зачислен в сотрудники службы видеонаблюдения, где и началось мое обучение. В курс этого обучения входил большой объем знаний.

Нас обучали терминологии, игровым понятиям, ситуациям, правилам игр, стратегиям ведения игры, приемам мошенников, другим разным профессиональным премудростям. Был пройден курс ведения игр за игровыми столами. Мы побывали на рабочих местах фактически всех подразделений и служб казино, всего развлекательного комплекса. Ведение видеонаблюдения подразумевало не только казино, но и слежение за гостиничным комплексом, развлекательным комплексом ночного клуба и спортивно-оздоровительного центра. Клуб включал в себя дискотеку, бары, бильярдный зал, ресторан, бассейн, сауну, фитнес и тренажерный зал. Будущих операторов видеонаблюдения знакомили с техникой и работе с ней. Был передан крупнейший опыт ведения работы в комнате видеонаблюдения, составления рапортов, работы с людьми в режиме живого наблюдения. Всему этому я обучался и получал практику в течение 7 лет. Уже в то время меня интересовали многие вопросы, ответы на которые было трудно найти. Интернет развивался семимильными шагами, но и там информации было недостаточно, и если она и была, то преимущественно на английском – языке этого бизнеса. Поэтому уже тогда пришла идея совершенствования знаний и расширения информации для наших русскоязычных сотрудников игорной индустрии. Всем известно, как стремительно, особенно в последнее время, развивается эта индустрия в постсоветских странах. Тогда я и решил создать и развивать веб-проект, называемый и уже хорошо известный многим пользователям сети Интернет, профессионалам казино. Название пришло само собой и, на мой взгляд, очевидно [www.surveillance.co.nf](http://www.surveillance.co.nf). Surveillance – международное и широкое понятие службы видеонаблюдения во всех казино, – можно, наверное, не комментировать. Этот Интернет ресурс фактически был и еще остается не коммерческим, хотя это постепенно меняется. Думаю, бизнесменам ясно, что бесплатный ресурс не может быть качественным и прогрессивным долгое время. В прошлом году мной была основана и зарегистрирована консалтинговая фирма Си Эс Консалтинг, которую я представляю и организовываю. В ее рамках и возникает новый уже коммерческий веб-проект [www.casinoeye.org](http://www.casinoeye.org). Что изменилось? Ничего. Только первый проект был обозначен как Русский Портал Видеонаблюдения Казино, а второй – Русский /Международный Портал Видеонаблюдения Казино. Произошло расширение границ. К сегодняшнему дню накоплен большой опыт и багаж работы в казино России, Украины, Армении, Беларуси, плюс опыт работы с международными профессионалами служб видеонадзора и игорного бизнеса. Необходимость в предоставлении такой информации назревала давно и я очень надеюсь, что это пособие сможет достаточно утолить жажду в информации по работе департамента видеонаблюдения в наших казино. У этой книги будет продолжение.

С наилучшими пожеланиями и надеждой на полезность моего труда,

**Вадим Барсуков**

## 1.2 Введение

Надо сказать, что видеонаблюдение само по себе возникло вследствие разведывательной и шпионской деятельности служб безопасности. Это интересное, а иногда даже опасное занятие. В казино крутятся большие наличные деньги, что притягивает огромное количество людей, "искателей счастья" и "легких денег". Причём, со всех сторон, как с улицы, так и изнутри. Ведь любой понимает, устраиваясь на работу в казино можно неплохо заработать.

Рэкет, воровство, мошенничество являются древнейшими профессиями. И против таких занятий всегда были смотрители за драгоценностями. Это из истории. Теперь сегодняшнее время. Рухнул Советский Союз, и началось капиталистическое настоящее. Стало открываться огромное количество частных предприятий и казино в авангарде их всех. Сегодня в Киеве около 60 казино - это намного больше, чем во многих больших городах Европы. Москву называют восточноевропейским Лас-Вегасом.

Хотя, откровенно говоря, то, что называется казино, не всегда таковым является. Определение казино даёт закон. В казино должна быть соответствующая атрибутика. Игровые столы, игровые автоматы и их соответствующее количество. Игровые столы также должны быть определены. Я говорю о размерах, стандартах, внешнем виде и т.д. Ведь можно играть и на кухонном столе.

Закон должен обязывать казино организовывать и поддерживать обязательное видеонаблюдение. Нельзя лицензировать казино, у которого нет службы видеонаблюдения и не ведется нормальная, профессиональная, качественная видеосъемка игровых процессов. Видеонаблюдение должно состоять из определенного, обязательного оборудования с четкими расписанными требованиями для каждой позиции и качества камер и другого оборудования. В зарубежных законах в странах с развитым игорным бизнесом все это есть. А что мы? Мы становимся такими странами так, как рост игорного бизнеса в странах СНГ очень значительный.

Настоящей школой казино являются казино таких городов как Лас-Вегас, Монте-Карло, Макао и т.п. Это не секрет и многие люди игорного бизнеса мечтают попасть и поработать там. Хотя и там есть свои сложности. Служба видеонаблюдения там - обязательный атрибут, к которому выдвигаются определенные требования со стороны закона. На территории России и СНГ такие времена ещё не наступили, но рано или поздно обязательно настанут. Чему быть - того не миновать. Думаю, что с таким быстрым развитием дела в наших казино могут стать даже лучше чем у коллег за границей.

В своей книге постараюсь поделиться своим опытом и знаниями о правильном, профессиональном видеонаблюдении казино. Сейчас во многих казино России, Украины, Белоруссии, Казахстана и т.д. появляются службы видеонаблюдения. Однако практика показывает, что очень часто там пытаются придумать что-то своё и обязанности лиц служб видеонаблюдения совсем не соответствуют правильным обязанностям.

Нет необходимости изобретать казино. Мир видеонаблюдения казино существует уже солидное количество лет и почти всё, что надо, изобретено.

### **Необходимость в государственном регулировании видеонаблюдения казино**

В последнее время участились случаи террористических нападений, в том числе и на развлекательные комплексы. Возьмем для примера случай на Дубровке или взрывы у гостиниц в России. Также участились случаи краж, злоупотреблений внутри таких заведений. Поэтому, на мой взгляд, резко возросла необходимость создания законопроектов в рамках антитеррористических законов или законов регулирующих деятельность развлекательных и игорных заведений в регулирующем документе.

Что же должно быть в указанном документе? Прежде всего, государство должно обязать к исполнению данного документа и не выдавать каких-либо лицензий или разрешений на открытие и функционирование таких заведений без службы видеонаблюдения. Как показывает международная практика создания таких документов, там должен быть утвержден список минимальных требований к видеонаблюдению для определенных групп предприятий.

Я хотел бы остановиться, в первую очередь, на таких требованиях для казино. В конце концов, престижные казино, так или иначе, сами устанавливают такое оборудование, но очень часто происходит, что это делается на низком, непрофессиональном уровне. По своему опыту и общению со своими коллегами за границей, получаемой информации о том, как этот вопрос регулируется там, я составил небольшой и упрощенный список обычных, принятых требований выдвигаемых Комиссиями игорной деятельности или другими органами контроля этой сферы за границей. Кстати, очень часто так и не ясно, кто конкретно является единственным профессиональным регулирующим органом. Очень многие правительственные и государственные органы пытаются заниматься этим. Обычно контролируют те, кто не имеет понятия или должной профессиональной подготовки. Как же эти люди могут заниматься делом, в котором ничего не понимают? Хорошо, если некоторые из них являются игроками казино и даже знают правила хотя бы одной игры.

Из собранной мной информации предлагаю несколько пунктов минимальных требований к системам видеонаблюдения казино (не судите строго, это всего лишь пример, который отвечает более или менее схожим заграничным документам):

1. Система видеонаблюдения должна быть установлена, и наблюдение должно вестись из мониторинговой комнаты или комнаты видеонаблюдения за всей игровой территорией. Комната видеонаблюдения должна размещаться в соответствующем по возможности недоступном и безопасном помещении здания. Работа в комнате видеонаблюдения должна вестись постоянно, для обеспечения непрерывной видеозаписи и наблюдения.
2. Вход в помещение комнаты видеонаблюдения должен быть безопасным и недоступным, запрещенным для посещения другими лицами, не включенными в список лиц, которым вход дозволен. Вход запрещен всем сотрудникам казино или других отделов, а также не сотрудникам заведения. Дозволен вход только учредителям, лицам которым разрешено учредителями посещать эту комнату, сотрудникам отдела видеонаблюдения. Всем остальным вход может быть разрешен при прохождении устанавливаемой предприятием процедуры получения доступа. То же касается и получения любых данных из комнаты слежения.
3. Доступ или посещение комнаты видеонаблюдения персоналом службы видеонаблюдения, представителями менеджмента казино также должен быть лимитирован и отрегулирован. Например, сотрудник службы видеонаблюдения казино может являться в комнату только в отведенное графиком работы время и иметь только определенный уровень доступа к данным, находящимся в комнате. Или согласно субординации получать разрешения от менеджера службы видеонаблюдения, с соответствующим документальным оформлением всех посещений в «бортовом журнале» (журнале регистрации посещений комнаты).
4. Вся работа оборудования в комнате видеонаблюдения должна быть организована таким образом, чтобы работать независимо от всего остального оборудования заведения. То есть, электропитание и другое снабжение должно обеспечиваться автономно от всего остального оборудования. Это же касается оборудования, обеспечивающего безопасное бесперебойное функционирование этого оборудования.
5. Все оборудование комнаты видеонаблюдения должно быть защищено системой бесперебойного аварийного электропитания. Например, использование систем UPS. Такую же защиту рекомендуется использовать для видеооборудования и освещения всей игровой территории. Другими словами, при возможном обесточивании общей электросети на протяжении некоторого или достаточно продолжительного времени казино и служба видеонаблюдения в состоянии свернуть свою работу без потери видеоданных слежения. Таким образом, для организации будут исключены небезопасные моменты.
6. Все оборудование должно быть настроено на работу и отображение одинакового, реального времени, даты работы. Эта временная фиксация событий должна быть защищена от возможных специальных или случайных изменений или воздействий.

7. Все сотрудники отдела наблюдения обязаны быть обучены правильному использованию техники, а также его обслуживанию. Персонал отдела должен знать все принятые правила игр и внутренние распоряжения работы для каждого объекта наблюдения.
8. Каждая видеочамера обязана отвечать стандарту наблюдения данного объекта и установлена таким образом, чтобы быть недоступной для механического, технического повреждения или умышленного повреждения персоналом или посетителями.
9. Система внутреннего телевидения CCTV должна включать в себя достаточное количество мониторов и видеозаписывающего оборудования для охвата всех необходимых объектов наблюдения. Эта система должна обеспечивать возможность одновременного просмотра и перезаписи событий без ущерба постоянному «живому» наблюдению. Система такого телевидения и оборудование комнаты должно позволять одновременную работу, оперирование несколькими людьми. Структура установленного оборудования должна быть определена заранее, её структура подключения отвечать логике.
10. Работа оборудования должна быть организована таким образом, чтобы в случае обнаружения сбоев, поломок, неисправностей, нестабильной работы оборудования можно было в течение 72 часов (максимум) заменить, исправить, починить неисправность без ущерба работы предприятия. Например, в случае непредвиденной неисправности какой-либо камеры, должна быть возможность ее быстрой замены либо замены наблюдения территории другой камерой без ущерба предыдущему наблюдению. Устанавливаемая система внутреннего телевидения должна быть продумана и дееспособна при различных непредвиденных случаях и неисправностях.
11. В случаях непредвиденного сбоя работы системы видеонаблюдения и невозможности наблюдения за объектом, должна иметься возможность незамедлительного дополнительного наблюдения с использованием дополнительных, альтернативных камер, применением других средств безопасности для защиты объекта. Что это значит? Пример. Вышла из строя камера в коридоре. Варианты выхода из сложившейся ситуации: перекрыть этот вход или проход. Вызвать охрану. Заняться заменой, починкой камеры. Немедленно перенаправить какие-либо подходящие камеры на этот объект без ущерба всему наблюдению.
12. Каждый игровой объект, способный совершать выплату, например, больше 250 000 гривен, обязан быть оснащен дополнительной камерой и обеспечивать качественное изображение следующих объектов:
  - Всех посетителей (клиентов) и сотрудников (персонала) за игровым объектом.
  - «Лицо», поверхность игрового объекта. Четкое и однозначное распознавание суммы выплаты. Территория выплаты, сама выплата.
  - Если игровой объект подозревает участие нескольких игроков, тогда необходима разработка процедур, которые позволяют следить и контролировать все осуществляемые выплаты.
13. Система наблюдения должна давать «картинку» на отдельном мониторе и вести запись всех общих событий, происходящих с каждым игровым объектом и кассой, обменным пунктом валюты.
14. Система внутреннего телевидения, контролирующая игровые операции с 4-мя или большим количеством игровых столов, обязана включать в себя минимум одну поворотную ptz (pan-tilt-zoom) камеру на два стола. Видеосъемка и видеозапись игровых процессов должны предоставлять возможность четкого распознавания посетителей и крупье, покрывать всю игровую территорию стола, флоты, распознавания стоимости ставок, фишек, карт и прохождение игры.
15. Система видеонаблюдения за тремя или меньшим количеством игровых столов. Система наблюдения должна давать «картинку» на отдельном мониторе и вести запись всех общих событий, происходящих с каждым игровым объектом и кассой, обменным пунктом валюты.
  - Нужно иметь камеру сверху каждого игрового стола.
  - Все игровые столы в крэпс должны иметь две стационарные перекрестные камеры, покрывающие все углы, концы стола.



- Все игровые рулетки обязаны иметь одну стационарную камеру, покрывающую колесо и вторую для съемки игровых процессов.
  - Все игры, использующие большие игровые колеса, должны иметь одну стационарную камеру для наблюдения за колесом.
16. Каждый игровой стол с прогрессивным Джек-потом минимум в 25 000 гривен должен снимать дополнительной камерой, покрывающей:
- Поверхность стола, значение карточных стоимостей и масти.
  - Полностью игровой стол и возможностью различия и идентификации игроков и персонала казино (крупье).
  - Изображение измерителя прогрессивного Джек-пота. Съемка ведется, только измерителя или показателя количества денег в поте.
17. Система видеонаблюдения должна показывать на мониторе барабаны или другие игровые устройства игр Кено и Бинго. Картинка, выходящая на монитор должна четко и однозначно демонстрировать процесс работы устройства, сыгравшие номера. Съемка должна вестись отдельной камерой, которая может быть включена в режим автоматического запуска в работу от движения устройства. Включенное устройство автораспознавания движения и видеосъемки.
18. Система видеонаблюдения должна снимать основные события, происходящие в залах для Кено или Бинго таким образом, чтобы можно было четко и однозначно распознать различные функциональные действия служащих во время проведения игр.
19. Видеонаблюдение на территории проведения игры Бинго должно выводить на экран монитора и вести видеозапись всех действий и событий. Это касается сотрудников, ответственных за запуск, называние номеров, запуск и регистрацию шаров и других обязанностей.
20. Наблюдение должно вести видеосъемку и видеозапись основных движений и событий, связанных с заказом ставок, спортивными ставками, заключением пари, сопровождающимися выдачей билетов или других документов. Установленное оборудование должно четко и однозначно показывать и записывать исполнение своей работы сотрудниками таких мест.
21. В заведениях должно быть организовано обязательное видеонаблюдение за каждой кассой, обменным пунктом, банковским отделением (филиалом банка). Естественно, интересует четкое распознавание и идентификация посетителей и сотрудников, счетные и расчетные, разменные операции. Каждое окно кассы, обменного пункта и подобных кабин должно быть укомплектовано одной записывающей камерой, покрывающей территорию операций обмена, выдачи, размена денег, фишек, банкнот, кредитных карт и других ценностей. Территория счета и выдачи должна быть под постоянным наблюдением и видеозаписью. Это обычный стандарт съемки таких территорий, принятый в международной практике. То есть, видны участники и сама транзакция.
22. Обязательная съемка и регистрации филл/кредит операций. Обычно эти операции происходят в окне кассы. Если они проводятся не в окне кассы, а каким-либо другим способом, все равно съемка и видеозапись обязательны. При этом должны быть четко и однозначно распознаваемы стоимость фишек и сумма этих фишек, участвующих в филле или кредите. Контроль должен быть обеспечен компьютерной системой регистрации операции.
23. Система видеонаблюдения должна включать в себя контроль, видеосъемку и видеозапись всех участков и объектов хранения, подсчета, пересчета валюты, банкнот, монет, жетонов, включая счетные комнаты, все весы и используемые счетные, упаковочные устройства. Такие объекты должны быть оборудованы прослушивающими аудиоустройствами. Звуковое сопровождение видеосъемки обязательно. Наблюдение должно быть способным:
- Четко и однозначно распознавать купюры, их достоинства, жетоны и другие подсчитываемые объекты.
  - Контролировать все возможные манипуляции с ними.
  - Обеспечивать установку реальной даты ведения видеозаписи.
  - Регистрировать все полученные данные подсчетов.

- Обеспечивать ведение наблюдения и видеозаписи хранения, транспортировки дроп-боксов, флотов и других устройств хранения и переноса ценностей.
- Использовать функции видеозаписи на распознавании движения.
- Охватывать все объекты и территории, связанные с хранением, транспортировкой, пересчетом игровых жетонов (игровых автоматов и игровых столов), включая счетные комнаты, входы-выходы, счетные и упаковочные устройства, места хранения таких жетонов до процесса их пересчета и учета.

В счетных комнатах разного уровня должно быть установлено наблюдение, позволяющее наблюдать за всеми манипуляциями и происходящими внутри операциями. Съемка и видеозапись поверхности, на которой ведется пересчет ценностей, все коробки, контейнеры и боксы, весь персонал, участвующий в процессе. Такие помещения должны быть укомплектованы отдельными камерами.

Наблюдение должно вестись за всеми процессами сортировки, складывания в стопки или пачки ценностей до процесса подсчета или пересчета.

24. Все покрытие объектов и территорий осуществляется посредством отдельных камер с возможным использованием режима детекции движения (где это дозволено). Разрешение должно быть составлено в стандартах. По этим же стандартам должен быть установлен граничный дозволенный срок хранения видеозаписи. Обычно минимальный срок хранения такой видеoinформации составляет одну неделю, 7 дней. Запись возможных инцидентов, связанных с вероятными подозрительными действиями, преступными, обманными, нечестными, спорными действиями, должны храниться в архивах видеозаписей на протяжении минимум 30 календарных дней. Видеозаписи всех связанных систем таких, как бинго, падение шаров, игровых механизмов и автоматов должно храниться в архиве, как минимум, 30 дней.
25. Видеозаписи должны быть предоставлены Комиссии игровой деятельности по их требованию или запросу.
26. Видеоархив, должен быть оборудован устройствами, способными отыскивать, воспроизводить и демонстрировать видеозаписи.
27. Каждая поломка или сбой в работе оборудования должен быть учтен и документально зарегистрирован с обязательным указанием природы неисправности оборудования, времени, даты, обстоятельств возникновения и возможных причин. В отчетности указываются предпринятые меры по диагностике, ремонту, замене оборудования, также с обязательным указанием времени, даты и лиц, принимающих участие в этих действиях. Указываются любые другие предпринятые усилия по решению проблемы.
28. Любая игровая операция или процесс, должен быть запротоколирован сотрудником наблюдения в комнате видеонадзора.
29. Вся запротоколированная персоналом наблюдения информация должна быть аккуратно оформлена и бережно сохранена в отделе видеонаблюдения. Минимальные требования к записям, вносимым в протоколы или отчеты службы:
  - Дата и время начала работы службы видеонаблюдения и заступления команды наблюдения на смену. Дата, время, территория, объект, в котором описываемое событие имело место.
  - Имена, псевдонимы, должность сотрудников, вовлеченных в инцидент или описываемое событие, а также имя, должность человека, вносящего запись и проведшего наблюдение события.
  - Краткое и лаконичное, иногда зашифрованное описание ситуации.
  - Время события, показания счетчика видеозаписи, источник (камера видеонаблюдения) или ресурс (видеозаписывающее устройство), с помощью которых была произведена видеосъемка и видеозапись, начало и конец времени инцидента.

- Время, когда и на протяжении которого происходили подозрительные и возможно связанные с криминальной деятельностью события. Например: разбойное нападение, непристойное поведение, кражи, телесные и материальные повреждения, нанесенный ущерб.
- Итоговый вывод и результат окончания инцидента с позиции видеонаблюдения.

Считаю, что подготовка такого регулирующего документа может положительно сказаться для всех участников рынка. На первый взгляд, такой документ может показаться страшным или даже не нужным. Но я приведу доводы в его пользу. Многочисленные производители, поставщики, компании-установщики оборудования по видеослежению будут счастливы поставлять и устанавливать свое оборудование в казино. Это неоспоримый факт. По роду своей деятельности я часто общаюсь с представителями многих таких фирм. Их интерес и усилия нельзя оставлять без внимания. С точки зрения владельцев развлекательных заведений «экономия» на установке качественного и профессионального оборудования и организации работы отдела видеонаблюдения на своих предприятиях сомнительна. Скупой платит дважды и, как показывает практика, фактически все казино рано или поздно сталкиваются с необходимостью организации службы видеонаблюдения и создания своей CCTV. Профессионализм сотрудников служб наблюдения все еще очень низок и выдвинутые минимальные требования подымут планку профессионализма и сделают первый шаг к сертификации таких сотрудников и деятельности такого рода в целом.

Конечно, в этих минимальных требованиях можно еще покопаться и многое переписать, изменить, дополнить. Требования к качеству записи и изображения могут быть описаны более детально с указанием требуемых технических параметров или стандартов. Почему нет? Даже, думаю, было бы не плохо, если все оборудование подвести под один стандарт и техническую совместимость. Это положительно скажется в будущем, например, при создании информационных систем, баз и сетей видеонаблюдения отрасли.

#### **1.4 Цели службы видеонаблюдения в казино**

Служба видеонаблюдения казино является элитным и уважаемым подразделением казино, потому что - это глаза и уши владельца казино. Это третейский судья и часто информация видеонаблюдения несёт правдивую информацию, позволяет установить истину. В жизни такое бывает, наверное, только тут. Человек - владелец казино, вкладывает огромные деньги в предприятие и ему необходимо ежеминутно знать, что у него в казино происходит. Многочисленные игроки также берут «кучу» денег и идут в казино проводить время и им нужно чувствовать себя спокойно и уверенно, несмотря ни на что, в это беспокойное сегодня время. Много молодых людей идут работать в казино и они должны чувствовать поддержку с тыла. Публика в казино обычно самая разная, как честные, добропорядочные люди, так и любители нечестного «заработка». В этих условиях, естественно, вопрос безопасности является актуальным. Безопасность касается многих сторон. Существует финансовая безопасность, физическая, имущественная, причем это безопасность и посетителей и казино.

Так как большинство казино частные предприятия, то и приоритет для нас, естественно, имеет безопасность частной собственности. Мы наняты для того, чтобы беречь и охранять активы и пассивы казино. Проще говоря, это значит, что мы охраняем финансовый и материальный интерес казино и его владельцев. А также мы заботимся и бережем престиж казино, общественное мнение игроков, посетителей заведения о владельце казино и всех сотрудниках. Это наша основная цель. Мы смотрим за всем, что происходит повсюду. Ведем непрерывную видеозапись происходящего. И пишем множество отчетов каждый день, час, минуту обо всем, что поможет улучшить, сберечь, сохранить активы и пассивы казино, предотвратить все неприятности. Неприятности постоянно преследуют игорный бизнес изнутри и снаружи. Все, что мы наблюдаем, тщательно обрабатывается и превращается в действия, которые помогают улучшить работу внутри казино, повысить сервис в заведении и таким образом поднять авторитет казино, а работу сделать эффективнее. Всё это поможет соперничать с конкурентами, привлечь больше гостей к себе,

сделать заведение самым безопасным и спокойным местом в городе, а значит более привлекательным и симпатичным.

Активы это деньги, фишки, кредиты, всё, что касается средств и находящегося в казино: имущество, ценности, оборудование, порядок, сотрудники, гости и т.д. Неприятности - это происшествия, инциденты, события, которые то там, то здесь появляются и будут появляться. Всегда надо помнить, что даже самый опытный дилер на свете может ошибиться. Это человеческая природа делать ошибки, умышленные или неумышленные, любые. При этом, мы всегда остаемся справедливыми и гуманными. Даже зачастую слишком гуманные. Дело в том, что наша задача часто простая, тупая констатация фактов, на которые у нас есть весомое доказательство: видеозапись. Не больше и не меньше.

Наше оружие, инструмент - хорошо, наилучшим образом, правильно сделанная видеозапись происшествия. Также - правильно, чётко, правдиво написанный рапорт, отчёт и отличные знания процедур. Процедуры - это утвержденные правила чего угодно в организации видеонаблюдения. Начиная от совершенства знаний правильного ведения игры до того, как уборщица должна обращаться с пылесосом. Мы должны научиться знать всё и обо всём, причём, знать абсолютно все, четко представлять единственно правильное поведение каждого из работников казино. И следить за тем, что бы все делали всё правильно.

Своими наблюдениями мы призваны помогать менеджменту, руководству, администрации предприятия решать их сложные задачи. Мы независимые наблюдатели за нарушениями установленных процедур. Наша цель - это достижение идеального выполнения процедур всеми сотрудниками предприятия и ежеминутное информирование обо всех нарушениях этих процедур.

Таким образом, руководство, зная обо всех нарушениях, имеющих место за день, должно принимать меры, чтобы избежать повторения данных ошибок или предотвратить их на корню.

Ещё один - моральный аспект нашей работы. Он очень важен. Как правило, все работники казино знают, что работают под непрерывным видеонаблюдением и ознакомлены со своими процедурами. И поэтому, сознательное серьёзное нарушение этих процедур может привести к взысканиям со стороны их руководства. И это честно. Операторы всегда должны помнить, что нарушитель знает о том, что за ним наблюдают и, если он делает сознательное нарушение, это приведет к неприятным для него последствиям.

Мы не являемся руководством или менеджментом казино. Служба видеонаблюдения - серьёзный инструмент и оружие руководства и менеджмента казино для решения множества задач.

Еще одно важное условие: служба видеонаблюдения в казино - это еще и наиболее засекреченное подразделение, служба разведки, контрразведки. Одним словом - призраки. Чем меньше о каждом из операторов служащие знают, тем этот специалист более защищен. Это личный, персональный интерес каждого, кто работает в комнате видеонаблюдения казино. А сама комната - это запретное место почти для всех, кроме нескольких уполномоченных владельцем казино человек.

### **1.5 Задачи службы видеонаблюдения**

Служба (отдел) видеонаблюдения ведет постоянное наблюдение за всеми объектами, которые представляют ценность с точки зрения безопасности. Беспрерывное наблюдение за этими объектами дает информацию оператору службы наблюдения для быстрой ее обработки на предмет подозрений и выявления нарушений, означенных в документах и определяемых его понятиями о здравом смысле. Вывод обычно делается самим оператором, основываясь на своих знаниях, наблюдательности, опыте и интуиции.

Вся деятельность службы наблюдения начинается и заканчивается пределами комнаты видеонаблюдения. Всё общение по этому поводу начинается и заканчивается только с уполномоченными лицами данного казино.

Ведется наблюдение, корректировка, предотвращение ошибок или нарушений процедур в данное время, то есть напрямую в момент совершения события, «вживую».

Опытный сотрудник, видеооператор может давать рекомендации по изменению или подготовке новых процедур. Часто составление этих процедур проходит с помощью сотрудника

видеонаблюдения или требуется обязательное согласование со службой видеонаблюдения, подтверждение их.

Большая и значительная часть работы операторов видеонаблюдения приходится на слежение за протеканием, соблюдением правил игр, чётким выполнением процедур ведения игры дилерами, предотвращением мошеннических действий, преступлений и нарушений порядка в казино. Видеонаблюдение тесно сотрудничает с менеджментом казино, со службой безопасности казино или охраной.

Слежение за персоналом баров и фуд-службы. Здесь обязательно сотрудничество с менеджерами данных подразделений. Специалисты различных служб, такие, как электрики, уборщицы, сантехники и другие подсобные работники казино выполняют свою работу. Но и они могут допускать разные злоупотребления. Наша задача распознать такие действия и проинформировать о них соответствующее руководство. Что значит соответствующее руководство? Это значит, что о нарушениях на игровых столах не стоит сообщать менеджеру баров. А о драке в казино - менеджеру уборщиц. Для каждого нарушения есть соответствующие каналы, структуры управления. Проще говоря, люди, чья работа и ответственность заключаются в поддержании порядка в данной области. Важным и профессиональным считается деятельность сотрудников наблюдения - работа на предупреждение злоупотреблений и возможности возникновения инцидентов. Что это значит? Например, не стоит дожидаться, пока посетитель упадет, поскользнувшись на мокром мраморном полу на лестнице, который уборщица помыла, в неподходящее время. Нужно действовать! То есть перекрыть, повесить табличку с предупреждением, найти другой выход, вызвать охранника, который вежливо будет предупреждать посетителей. Уборщице необходимо указать на ее ошибку, если она сделала это не согласно графику уборки или по чьему-то указанию и т.д. Простой, мелкий, но яркий пример ситуации. Вот пример более серьезный. В зале игрок, который «пьет, как лошадь», не останавливаясь и при этом с большим темпом. Его настроение, высказывания и игра становятся все более агрессивными, резкими, некультурными, вызывающими, отталкивающими других посетителей. Не стоит ждать, когда он дойдет до крайней точки накала и создаст инцидент. Оператор видеонаблюдения может и должен вмешаться в такую ситуацию. Вмешаться – значит, совершить звонок соответствующим руководителям, в данном случае менеджеру казино и менеджеру охраны. Сообщить подробно о своих наблюдениях и внести всю информацию об этих наблюдениях и звонках в свои отчеты, с указанием времени, имен или прозвищ игрока, менеджеров и кратким описанием происходящего. После проделанной работы, вся ответственность за дальнейшие события лежит на проинформированных менеджерах и то, как они посчитают выйти и решить данную ситуацию, – их работа. Но работа оператора выполнена. «Глаза» увидели и сообщили «мозгу», записали в отчет. Это то же самое, что и внесли в память.

Служба видеонаблюдения занимается внутренними расследованиями. Что это значит? Иногда о происшествиях становится известно не сразу, через какое-то время. Тогда отдел призван заняться внутренним расследованием, поиском, сбором информации и подготовки результатов, которые будут предоставлены руководству на суд и рассмотрение ситуации. Служба обязана докопаться до правды и подать нужную информацию по этому поводу. Такого рода деятельность называется расследование. Пример. Возможно, после проведенной внезапной аудиторской проверки деятельности бара было выяснено о пропаже какой-либо материальной единицы, выручки, о жалобе посетителя или сотрудника. Тогда, отталкиваясь от результатов и данных проверки, может поступить запрос на проведение разбора деятельности сотрудников бара. Обычно в запросе описываются время и место, а также данные о подозрениях, необходимости и целях проведения расследования службой видеонаблюдения. Тогда назначается сотрудник, который занимается только этим расследованием. В заграничной практике таких людей принято называть investigator – следователь. Его работа по полученным данным представить ситуацию, найти по заданному времени все видеозаписи и отчеты, которые отвечают данному участку территории и времени. Дальше, внимательно просмотреть ситуацию на всех имеющихся видеозаписях и письменно охарактеризовать и описать увиденное с комментариями и точной линейкой времени происходящего. То есть, в 12.00 клиент выпил 100 г водки и швырнул кепку в лицо официанта (Кузьмы), в 12.02 в лицо бармена полетел окурок и т. д. В 12.10 охранник (Александр) сделал устное замечание.... При этом ведется запись регистрации носителя, камеры, как можно

просмотреть эту видеoinформацию для возможной демонстрации или перезаписи. Обычно такой документ расследования является и называется отчетом/рапортом об инциденте. Из выше написанного ясно, что выполняется два рода задач наблюдение и ведение отчетности «вживую» и в режиме просмотра информации и анализа после происшествия.

## **1.6 Профессиональные способности оператора видеонаблюдения**

Проводя львиную долю работы в наблюдении за играми, необходимо уметь быстро считать, обладать хорошим зрением и быть уверенным в своих знаниях. Например, надо точно знать, что колода обязана быть подрезана один и только один раз и, если её не срезали ни разу, то это нарушение, о котором необходимо немедленно доложить менеджеру или пит-боссу казино. Служба видеонаблюдения должна лучше всех знать процедуры правильного ведения игры, функциональные обязанности всех работников казино. Оператор должен успеть посчитать выплату фишками на рулетке прежде, чем сосчитает дилер. "К счастью", многие дилеры медлительны, но это не дает право расслабляться.

Наблюдатели или операторы должны быть ознакомлены с основными видами и способами мошенничества даже больше, чем сами мошенники, чтобы быстро распознать и предотвратить надвигающуюся опасность для казино. Чтобы успокоить начинающих операторов могу сказать, что всё это возможно и все со временем смогут делать всё это. Огромную, решающую роль в приобретении этих навыков играет опыт. Казино, все вокруг и внутри него - это постоянно развивающийся, постоянно растущий организм. Даже самые опытные операторы обнаруживают для себя всё новые и новые ухищрения, навыки, методы. Всё время идет процесс приобретения опыта.

Операторы должны научиться считать и распознавать, кроме фишек, наличные деньги, кроме рублей - доллары и евро. Все наличные, которые могут быть приняты для игры. Причем не просто быстро, а мгновенно.

Еще одно требование - это хорошее владение языком. Это значит уметь правильно, быстро, чётко, ясно описать обнаруженную, замеченную ситуацию устно и суметь также быстро записать её в нужный рапорт.

Для этого, необходимо хорошо знать терминологию игр, чтобы профессионалы игорного бизнеса в казино и в комнате видеонаблюдения быстро сумели понять друг друга.

Кроме того, в ведении рапортов часто используют специальные обозначения - коды или пишут отчёты по-английски для того, чтобы было труднее понять посторонним лицам, если таковы доберутся до них.

С точки зрения этики люди внутри маленькой комнаты видеонаблюдения должны, обязаны быть порядочными и культурными, толерантными, образцом культуры и общения по отношению ко ВСЕМ сотрудникам казино. Иметь хорошую выдержку, выносливость, крепкие нервы. Часто работать придётся долгими ночами. Они должны быть немногословными с другими сотрудниками казино. Главное - должны быть честными. Авторитет службы видеонаблюдения - главное, к чему должен стремиться отдел видеонаблюдения. Потерять авторитет и репутацию честного отдела легко, а выстроить и постоянно поддерживать очень трудно. Честность и объективность - один из столпов правильно организованной работы отдела видеонаблюдения.

Психологическая подготовка должна включать в себя знание психологии людей, как посетителей (игроков), так и работников казино. Надо уметь анализировать, кто как себя ведет, может повести или поведет. Необходимо уметь просчитывать все возможные варианты. Думать о предупреждении возможных ситуациях и при этом не поддаваться излишней подозрительности.

## **1.7 Роль отдела в структуре игорного предприятия**

Казино – это предприятие, которое обычно состоит из нескольких подразделений и при этом может также быть одним из подразделений, например гостиничного или развлекательного комплекса. Мне нравится, когда казино сравнивают с театром. Видеонаблюдение казино – это его закулисная жизнь. Где-то можно сравнить его роль как работу суфлера в театре. Только, наверное,

такого - строго суфлера, скажем, если в суфлерскую будку посадить режиссера или его помощника.

Служба видеонаблюдения – это фактические улики для третьей стороны (владельца заведения, реже его главных помощников, ставленников или генеральных менеджеров), независимый взгляд на происходящее в заведении. Отдел видеонаблюдения создается и функционирует совершенно самостоятельно и независимо от других отделов и их начальников. Нормальным считается, если менеджер казино не властен над работой службы видеонаблюдения. Сама комната – святая святых, доступна только нескольким людям, недоступная большинству сотрудников предприятия. Мониторная комната и ее сотрудники – глаза и уши владельца казино, контроль всего происходящего в его организации. Умный и дальновидный владелец казино должен понимать это лучше всех остальных. Нормально, если сотрудники видеонаблюдения являются «элитным батальоном» или лицами особо приближенными к «императору». В таком союзе – огромная взаимная выгода для обеих сторон. Владелец казино хоть иногда да сможет поспать спокойно и работники видеонаблюдения всегда могут чувствовать сильную руку и поддержку в трудных ситуациях, которые случаются и будут случаться в рабочих ситуациях, как всего отдела, так и персонально каждого сотрудника видеонаблюдения казино.

При этом, нельзя забывать об объективности, правдивости, профессионализме, престиже. Все сотрудники видеонаблюдения должны быть образцом поведения, деликатности, выдержанности, хладнокровия, воспитанного, учтивого общения и наивысшего, образцового профессионализма в игорном деле и технике видеонаблюдения. Ни у кого не должно возникать сомнений в правильности и профессионализме суждений и оценке ситуаций видеооператора. В противном случае могут быть большие внутренние проблемы. Самое трудное достичь и поддерживать уважение к службе видеонаблюдения. Потеряв его однажды, очень трудно и нужно очень много времени, чтобы вернуть его обратно.

Видеонаблюдение казино называют инструментом менеджмента предприятия и это правда. Менеджеры – люди, которые управляют предприятием, казино, не могут видеть и фиксировать все, а видеонаблюдение может и должно делать это. Руководство получает информацию из мониторной комнаты и делает выводы, принимает решения, делает все возможное, чтобы нарушения впредь не повторялись.

По структуре отдел видеонаблюдения находится на одной строчке с менеджментом казино, но при этом не предполагается взаимное командование, только сотрудничество с целью достижения своих целей. Менеджмент – своих целей с помощью видеонаблюдения, а видеонаблюдения – своих целей с помощью менеджмента казино. Развлечение гостей и повышение прибыльности с одной стороны, и при этом финансовая безопасность казино, безопасность посетителей, безопасность ведения игры и честность, соблюдения порядка функционирования казино, с другой стороны.

Особа менеджера службы видеонаблюдения заслуживает особого внимания, он «человек-невидимка» и при этом он гарант финансового спокойствия владельца казино, как и генеральный менеджер – гарант прибыльности игорного заведения.

## **II. АСПЕКТЫ ТРУДОУСТРОЙСТВА**

### **2.1 Перспективы трудоустройства**

У сотрудников службы видеонаблюдения казино очень широкие перспективы. Во-первых, в международном игорном бизнесе видеонаблюдение котируется очень высоко. Иногда менеджер видеонаблюдения имеет больше полномочий, чем генеральный менеджер казино. Люди, знающие иностранные языки, имеют дополнительный плюс. Дело в том, что профессиональными языками в казино мира считаются английский или французский язык. По своему опыту могу сказать, что английского языка вполне достаточно. Многие международные агентства по трудоустройству предлагают работу для профессиональных сотрудников видеонаблюдения в изобилии. Для начала на круизных судах в странах третьего мира, после можно попытаться устроиться в Индейские районы США или Европу. Я предлагаю обучение по методу британской консалтинговой компании, что гарантирует высокий уровень подготовки. Со временем операторы видеонаблюдения могут попробовать устроиться работать там, в интересных международных коллективах, достаточно комфортных условиях и с хорошей зарплатой.

Во-вторых. К несчастью для всех и к "счастью" для нас нависла угроза терроризма в мире. И камеры устанавливаются везде. Видеонаблюдение, кроме казино, работает на стадионах, вокзалах, развлекательных комплексах, засекреченных объектах и многих других. Скоро оно будет везде. Так что операторам - непочатый край работы, как за рубежом, так и в нашей стране. По-моему убеждению, сотрудники видеонаблюдения казино занимают почетную верхнюю строчку среди всего видеонаблюдения, так как хороший оператор может заметить иголку в пальчике красавицы и одновременно сосчитать сумму выплаченных фишек игроку на рулетке. Мало кто сможет сделать такое еще. Кроме того, опытный оператор за свою рабочую карьеру будет работать с различной видео техникой, разнообразие которой растет каждый день, как снежный ком.

## **2.2 Персонал и подготовка команды**

Когда казино только открылось или настала острая, реальная необходимость в организации и установке профессионального видеонаблюдения, руководство заведения сталкивается с вопросом подбора и приема персонала. Эта необходимость рано или поздно настаёт. Кроме технической стороны возникает вопрос, а кому же там работать? В этом разделе я попытаюсь дать некоторые рекомендации. Вообще, вопрос подбора кадров для работы в казино, обычно не стоит остро и напрасно. Надо чётко понимать, что игорный бизнес обычно связан с большим количеством «живого нала» - наличных денег. В заграничной практике существуют специализированные агентства по подбору персонала, их не трудно найти в Интернете. Кроме того, работает схема приёма людей на работу. Моё мнение, что она существенно отличается от системы приёма на работу, принятую в странах бывшего СССР:

1. Кандидат должен составить резюме или CV (CURRICULUM VITAE)
2. Рассмотрение и проверка анкет
3. Проводится интервью с кандидатом
4. Проверка данных и документов
5. Тренинг
6. Решение по кандидатурам
7. Вход в комнату видеонаблюдения

## **2.3 Резюме, анкета**

В казино отдел, занимающийся приёмом на работу, должен составить анкету. Судя из образцов анкет, принятых за рубежом, чем больше данных для заполнения будет внесено в эту анкету, тем лучше. Это потому, что все заполненные подошедшие и не подошедшие анкеты кандидатов будут использоваться в службе контроля на протяжении всего времени существования казино. Это первый важный документ и лицо будущего сотрудника организации. Обычно сами анкеты или копии обязательно попадают в комнату видеонаблюдения. Это необходимо для того, чтобы операторы и весь персонал службы видеонаблюдения знали своих сотрудников от швейцара до владельца в лицо и были осведомлены о каждом наилучшим образом. Анкету лучше всего подавать в письменном виде для личного письменного заполнения кандидатом. Можно результаты занести в компьютер. Анкету кандидат должен заполнить аккуратно и подробно. Тот, кто предоставляет эти анкеты, обязан объяснить, что приём на работу зависит от полноты предоставленной информации о себе. Работа операторов видеонаблюдения во многом состоит из ведения документации, и даже бумаготворчества. Это важная часть работы и очень необходимая, хотя и не всегда приятная и достаточно рутинная. Анкета должна сопровождаться свежей фотографией кандидата, данные, указанные заполнителем должны и могут подвергаться проверке сотрудником отдела кадров заведения. Естественно, что самим анкетированием и личным общением на первом этапе трудоустройства – анкетирования никто из службы видеонаблюдения не занимается. Это работа, которой занимается отдел или ответственное лицо отдела кадров. Но от качества проведенной работы зависит будущая безопасность предприятия. Нельзя допустить ситуации «пусти козла в огород». Пример: в одном казино я встретился с ситуацией, когда на должность крупье приняли на работу человека цыганской национальности. У меня нет национальных, расовых или еще каких-либо предубеждений относительно этого, однако позже я



«поймал» этого человека на том, что у него в игре с одним и тем же клиентом в течение 3 раздач играли дамы. У человека очень ловкие руки. Думаю, что этот случай поможет понять, почему я не рекомендую подвергать ненужному риску казино, а еще больше службы видеонаблюдения. Иногда умудряются в казино принять на работу людей, имеющих «соприкосновения» с правосудием. Конечно, являясь человеком здравым, я понимаю, что может значить слово «правосудие» в странах бывшего советского лагеря. В то же время понимаешь несправедливость моего совета не принимать на работу таких людей. Однако, «береженого Бог бережет». Думаю, что этим людям будет лучше найти себе работу в каком-то другом месте, но не в игорном деле. Еще считаю, что это в большой степени в их интересах.

Если проверка данных выявит какую-то неправду, тогда такому кандидату придется объяснить это и сказать, что он не подходит.

## 2.4 Образец анкеты по трудоустройству

Анкета отдела кадров  
Казино « \_\_\_\_\_ »

фото

|  |                                   |                                |                               |                  |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------|
| <b>Занимая должность:</b>                                    |                                   |                                |                               |                  |
| <b>С которого времени занимаете должность:</b>               |                                   |                                |                               |                  |
| <u>Личные данные</u>   |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Полное имя (Ф.И.О):</b>                                   |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Постоянный адрес (прописка):</b>                          |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Адрес проживания (в данное время):</b>                    |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Домашний телефон:</b>                                     |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Мобильный телефон:</b>                                    |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Электронная почта:</b>                                    |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Семейное положение:</b>                                   | <b>Национальность:</b>            | <b>Вод. Права (категории):</b> |                               |                  |
| <b>Дата рождения:</b>  | <b>Место рождения:</b>            | <b>Гражданство:</b>            |                               |                  |
| <b>Религия:</b>  | <b>Родной язык:</b>               | <b>Рост:</b>                   |                               |                  |
| <b>Паспорт серия:</b>  | <b>Загранпаспорт:</b>             | <b>Вес:</b>                    |                               |                  |
| <u>Образование</u>   |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Учебное заведение, начиная с<br/>средне школы, город:</b> | <b>Время обучения:</b>            | <b>Специальность:</b>          |                               |                  |
|  |                                   |                                |                               |                  |
|  |                                   |                                |                               |                  |
|  |                                   |                                |                               |                  |
|  |                                   |                                |                               |                  |
|  |                                   |                                |                               |                  |
| <u>Владение иностранными языками</u>                         |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Язык:</b>   | <b>Оценка знаний (1-5 баллов)</b> |                                |                               |                  |
|  |                                   |                                |                               |                  |
|  |                                   |                                |                               |                  |
|  |                                   |                                |                               |                  |
| <u>Опыт работы</u>   |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Название учреждения<br/>или предприятия</b>               | <b>Вид бизнеса:</b>               | <b>Время<br/>работы:</b>       | <b>Занимая<br/>должность:</b> | <b>Зарплата:</b> |
|  |                                   |                                |                               |                  |
| <b>Выполняемые обязанности:</b>                              |                                   |                                |                               |                  |
|  |                                   |                                |                               |                  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Выполняемые обязанности:</b>   |  |  |  |
|   |  |  |  |
| <b>Выполняемые обязанности:</b>   |  |  |  |
| <u><b>Другие интересы и способности</b></u>   |  |  |  |
| <b>Офисные знания (ксерокс, факс, кассовый аппарат, другие):</b>                                |  |  |  |
| <b>Компьютерные знания (владение навыками работы с компьютерными программами, перечислить):</b> |  |  |  |
| <b>Спортивные и другие увлечения:</b>   |  |  |  |
| <b>Владение клавиатурой:</b>  |  |  |  |

|   |                   |                            |                          |
|---|-------------------|----------------------------|--------------------------|
| <u><b>Рекомендации (кто может рекомендовать вас или подтвердить информацию)</b></u> |                   |                            |                          |
| <b>Ф.И.О.:</b>  | <b>Должность:</b> | <b>Контактный телефон:</b> | <b>Время знакомства:</b> |
|   |                   |                            |                          |
|   |                   |                            |                          |
| <u><b>Члены семьи</b></u>   |                   |                            |                          |
| <b>Имя (Ф.И.О.):</b>  | <b>Отношение:</b> | <b>Род занятий:</b>        | <b>Возраст:</b>          |
|   |                   |                            |                          |
|   |                   |                            |                          |
|   |                   |                            |                          |

Имеются ли хронические заболевания или физические отклонения?: \_\_\_\_\_  
 Привлекались к судебной или уголовной ответственности?: \_\_\_\_\_  
 Военская обязанность: \_\_\_\_\_  
 Дополнительная информация, которую считаете необходимой указать: \_\_\_\_\_

Информация, изложенная выше, является правдой, и своей подписью подтверждаю это.

Дата заполнения \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

## 2.5 Рассмотрение анкет

Дальше, отдел по трудоустройству собирает достаточное количество анкет, внесённых в базу данных и распределяет их по нужным отделам и менеджерам. Например, если в баре нужны бармены, тогда менеджеру барного сервиса предоставляются все анкеты с подходящими кандидатурами. И он делает выбор из нескольких кандидатов. То же самое касается и службы видеонаблюдения. Какие критерии наиболее важны для подбора сотрудников в видеонаблюдение? Начну с простого, кто лучше, женщины или мужчины в комнате видеонаблюдения? И те и другие - вот правильный ответ. Они прекрасно смогут дополнять друг друга. Потому что придется работать в команде, почти бригадами и сменами, чаще всего долгими ночами. Какой возраст лучше всего? Если это «новобранцы», то молодой персонал перспективнее. Если с опытом работы, тогда не имеет особого значения. Какие профессии лучше всего совместимы. Лучше всего, если на прошлой работе выполнялись обязанности профессий, которые были раньше связаны с играми и игорным бизнесом. Честно говоря, я не согласен с этим утверждением. Я согласен лишь с тем, что это утверждение упрощает учёбу кандидатов, но не вижу особой пользы для казино, особенно для владельцев казино, чьи активы и пассивы операторам придётся стеречь и охранять (скажу сразу, что это моё личное мнение, подкреплённое опытом и общением с коллегами из других стран). Кроме того, к сожалению, в рядах наших бесчисленных дилеров есть большое число нерадивых и неправильно обученных людей, плюс нередко с плохой репутацией. К сожалению, у нас нет игорных лицензий, рейтингов и других контролирующих, следящих и проверяющих органов в игорном бизнесе относительно нерадивых сотрудников от дилера-новичка до менеджеров. Поэтому, мне кажется, что в настоящее время в условиях стран СНГ принцип принятия в службу видеонаблюдения людей, работающих в зале казино **не подходит**. И мой личный опыт показывает, что чаще всего так поступают из-за того, что не видят другого выхода. А он есть. Нужно набирать честных, порядочных людей с хорошими проверенными рекомендациями, с хорошими зрительными, счётными способностями, пунктуальными, **порядок** - важная часть работы.

Желательно останавливать выбор на людях, имеющих семью. Кроме того, служба видеонаблюдения связана с охранной деятельностью, по сути, будет являться спецотделом или подразделением, разведкой для владельцев казино и менеджмента по всем вопросам. Поэтому людям, работающим в видеонаблюдении, придётся **доверять**.

## 2.6 Проверка данных и документов

Надо заметить, что мы живём в криминальное время и в достаточно криминальном мире. Это требует большой бдительности и тщательной проверки людей, которых мы собираемся взять на работу и работать с ними. В каждом казино, существует охрана или служба безопасности. У неё есть менеджер или управляющий. Эта должность постоянно связана служебными отношениями с органами правопорядка, проще говоря, милицией. В милиции существуют базы данных обо всех разыскиваемых преступниках и случившихся правонарушениях. Поэтому менеджер службы охраны должен брать документы кандидатов, у мужчин желательно паспорт и документ о службе в армии, у женщин паспорт и проверить подлинность особы, места проживания и прошлые отношения с законом этих кандидатов. Это проверка обычно осуществляется в тайне от претендента на трудоустройство в отдел безопасности или службы видеонаблюдения. Также желательно, чтобы об этой процедуре никто не знал, кроме ответственных за организацию трудоустройства на предприятии лиц. Если всё нормально, то кандидат проходит дальше. Все остальные данные, указанные в анкете, проверяются работником отдела кадров с особым вниманием к кандидатурам в сотрудники службы видеонаблюдения.

## 2.7 Интервью

После анкетирования следующим этапом в процессе трудоустройства является интервью. Кроме изучения резюме проводится интервью, сначала это может быть телефонное интервью, если приём кандидатур захватывает и иногородних или иностранных специалистов. В интервью в нескольких словах говорится о сути работы. В ходе интервью главное выяснить нет ли проблем у кандидата с информированием о нарушениях других работников организации. Как человек владеет языком. Очень важно, что бы сотрудник видеонаблюдения мог правильно, кратко описать происходящее. Некоторые мои коллеги рекомендуют даже написание изложения или диктанта. Часто в игорном бизнесе работают специалисты из разных стран и принято общаться по-английски, реже по-французски. Эти два языка признаны профессиональными для казино языками. Поэтому владение ими или другими иностранными языками желательно. По крайней мере, оно увеличивает шансы сделать карьеру этим людям в будущем. Это не новость. Важно попробовать выяснить и при необходимости объяснить разницу между понятиями "стучать" и "контролировать". В нашем обществе часто принято считать обязанность контроля выполнения работы и информирование начальством об этом "стукачеством". Это совершенно не так, потому что информирование об этом очень полезно даже для самих нарушителей при правильном принятии решений менеджментом всех уровней. Потому, что нарушителей не должны увольнять или наказывать без серьёзных на это причин. А поправить и научить работать правильно – путь к тому, что в будущем сделает из таких сотрудников профессионалов и настоящих знатоков своего дела. Персонал всех уровней нужно выращивать и беречь в стенах организации, а он будет работать с большей отдачей и скоро появятся прекрасные дилеры, бармены, кассиры, камермены. Все работники - люди и поэтому они делают ошибки. Даже самый опытный дилер может ошибиться и ошибается, только реже остальных.

Интервью должен проводить руководитель службы видеонаблюдения, так как он становится ответственным за сотрудника, которого примет к себе в отдел и команду. Часто менеджер службы видеонаблюдения ведёт беседу, угощает кофе или чаем, общается, задает вопросы, расспрашивает обо всем, иногда уточняет данные анкеты. Кандидату приходится отвечать на вопросы. Естественно, ответы эти достаточно сдержаны, неполны и не несут вреда предприятию или открытию секретов дела. Менеджер должен остановить свое внимание на психологическом и физическом здоровье кандидата. Психологическое здоровье – это, в первую очередь, моральная устойчивость, воля, крепость характера, способность прийти на помощь, отсутствие

предубеждений относительно общечеловеческих факторов. Комната, в которой придется работать, скорее всего, небольшая, смены могут быть долгими до 12 часов, а работать с одним или двумя людьми в постоянном контакте трудно. Не все могут справиться с такими условиями. В таких условиях в течение смены в коллективе должна царить здоровая психологическая атмосфера. Недопустимы конфликты, не связанные с работой, например, на почве религиозной нетерпимости, политических разногласий и т.д. Я знаю случаи, когда такое поведение стало причиной быстрого и беспрекословного увольнения уже принятого работника службы. Поэтому лучше сразу же постараться не принимать людей, подверженных таким взглядам. Не надо брать на работу людей фанатично религиозных, активно (до фанатизма) политических, расистов, чрезмерно болтливых и вспыльчивых.

Физическое здоровье и гигиена. Хотя это и обычно, но несколько слов хочу сказать о важности этих параметров. Для оператора видеонаблюдения важно иметь острое зрение, здравый ум и быструю реакцию, хороший здоровый подчёрк и речь. Нельзя брать на работу людей с дефектами речи, плохим зрением, дальтоников, людей медлительных, склонных к спиртному или даже к простейшим наркотическим средствам. Условия работы в ограниченном пространстве и при близком контакте с коллегами, требуют соблюдения элементарной гигиены, недопустима потливость, неопрятность, хронические инфекционные заболевания и т.д. О здоровье физическом также печется менеджер службы видеонаблюдения. Хорошо, если есть возможность принятия душа, своя комната отдыха, своя, отдельная от других отделов аптечка, другие объекты здоровья и гигиены. Нормальным является определение общих правил здоровья и гигиены внутри отдела, лучше сделать это можно на общем собрании сотрудников отдела. Например, неплохо запретить пользоваться духами и одеколоном, который может не нравиться другим членам команды. Парфюмерия может, как нравиться, так и раздражать. Лучше обходиться лишь шариковыми дезодорантами. Иногда женщинам не нравится, когда с ними работает мужчина в шортах и т.д. Обсудить, решить и установить подобные правилами в отделе я, лично, очень рекомендую. Кроме того, они могут пересматриваться в течение работы отдела.

## 2.8 Тренинг

Существует практика приёма на работу с испытательным сроком, сроком переподготовки или предварительной подготовки. Если предположить, что перед нами кандидат, не имеющий никакого представления о казино и играх. То становится ясно, что без тренинга не обойтись. Учить, тренировать персонал видеонаблюдения обязан менеджер видеонаблюдения или человек с большими полномочиями, опытом и компетенцией. Он обязан научить единственно правильным процедурам ведения игр и, по возможности, объяснить каждую из них, а не просто научить правилам игр. Это очень трудное и кропотливое занятие, требующее много выдержки, особенно, если кандидатов больше, чем пять человек. Тренинги для будущих видеооператоров состоят из двух частей. Первая часть обучения – это обучение игровым процессам, правилам игр, правильным процедурам ведения игры, терминологии, стратегиям игр и мошенническим уловкам. Вторая часть – это работа с техникой и документацией, внутренняя работа в комнате видеонаблюдения.

Обучение правилам игр и процедурам ведения игры должны проходить в зале казино в полном отсутствии гостей казино и персонала казино (дилеров, официанток, барменов, инспекторов и т.д.). Необходимо соблюдать секретность личностей видеонаблюдения, приёмов и знаний, которым их учат. Рекомендуемое минимальное время тренингов на игровых столах две недели, но всё зависит от успеваемости кандидатов. Если возможности позволяют, тогда можно обучать до трех месяцев. Работе с техникой и отчетами должно уделяться минимум месяц при хорошем понимании материала учениками. Считается, что ученик может считаться оператором видеонаблюдения казино после прохождения 3-х месячного обучения, не раньше. В течение первого месяца обучения игровым процессам учеников не допускают в комнату видеонаблюдения. Этот месяц – является определяющим и в то же время испытательным сроком. За этот месяц менеджер видеонаблюдения более подробно знакомится и узнает своих кандидатов в сотрудники комнаты. За это время могут выявиться или проявиться негативные или скрытые человеческие,

умственные, физические качества претендента. Эти качества могут стать причиной отказа в предоставлении работы таким людям.

Конечно, предлагаемые и рекомендуемые мною правила являются общими правилами и могут быть изменены по причине невозможности организации проведения таких мероприятий в данном заведении или данным человеком. Иногда для процедуры набора и подготовки персонала наблюдения в казино приглашаются и нанимаются специалисты из консалтинговых фирм, чаще всего иностранных.

## 2.9 Решение по кандидатурам

Очень важно за время подготовки, испытательного срока лучше познакомиться и изучить характерные черты и поведение будущих кандидатов. Это должны быть люди коммуникабельные, в меру способные, трудолюбивые, пунктуальные и способные выслушать без комментариев то, что им говорится. Потому, что на первом этапе работы в мониторинг чаще всего им придется тупо выполнять то, что им будут говорить их наставники и это может продолжаться, по крайней мере, первых три месяца. Важна способность кандидатов к быстрому счёту выплат фишками на столах. Хороший оператор способен считать выплату на рулетке быстрее дилеров в зале, так как в его обязанность может входить обязательная проверка выплат, возможно, даже всех и на нескольких столах. В принципе, задачи и задания для операторов в нашей стране обычно ставят владельцы, учредители игорных заведений, и чаще всего, службы видеонаблюдения работают лишь для выполнения требований боссов. Хотя на самом деле это происходит из-за незнания обязанностей, порядка работы операторов. Существуют профессиональные требования к работе службы видеонаблюдения и обучение им является приоритетным. Окончательное решение о зачислении в отдел видеонаблюдения принимает менеджер видеонаблюдения с согласия владельцев или высшего руководства предприятия после обсуждения и рекомендаций, предоставляемыми лицом, проводящим изучение анкеты, интервью, тренингом. Естественно, ему необходимо учитывать мнение уже сложившегося коллектива отдела. Для этого претендент должен быть лично представлен и ознакомлен со всеми членами команды отдела видеонаблюдения. Допускается непродолжительная предварительная совместная работа одного кандидата в сменах с остальными сотрудниками, для ознакомления. Коллектив должен принять кандидата или нет. Если нет, тогда причины должны быть изложены менеджеру службы с ясной и четкой аргументацией своего мнения, желательно конфиденциально. То есть, сотрудник отдела, проработав смену или несколько смен с кандидатом, должен дать свою оценку или заключение менеджеру относительно своих замечаний о претенденте.

**EMAIL: [vadym.barsukov@gmail.com](mailto:vadym.barsukov@gmail.com)**

**CELL PHONE: +380 63 718 33 81**

**SKYPE: vadym.barsukov**

**<http://www.facebook.com/vadym.barsukov>**

**<http://www.linkedin.com/in/vadymbarsukov>**

**<https://twitter.com/VadymBarsukov>**

---

Представленные материалы только для внутреннего и личного использования покупателя данного материала. Строго запрещается публичное распространение, перепродажа, коммерческое, некоммерческое и рекламное применение и использование данного материала, как в электронном виде, так и в печатном.

---

Copyright © 2006 by Vadym Barsukov (Ukraine). All rights reserved. Duplication in any form, electronic or otherwise, without the express written permission of the author is forbidden, is a violation of the proprietary rights of the author and is actionable under law.

---

Авторское право © 2006 Вадим Барсуков (Украина). Все права защищены. Дублирование в любой форме, электронной или любой другой, без письменного разрешения автора, запрещается, - нарушение прав собственности автора ведет к судебному иску, согласно действующему законодательству.

---

Авторське право © 2006 Вадим Барсуков (Україна). Всі права захищені. Дублювання у будь-якій формі, електронній або у іншій, без письмового дозволу автора, заборонено, - порушення права власності автора веде згідно чинному законодавству до судової відповідальності. DEMO