

УЧЕБНИК ПО СОЗДАНИЮ РУКОВОДСТВ ПО ОПЕРИРОВАНИЮ

**Международная ассоциация индустрии досуга и
развлечений (“IALEI”)**

**33 HENNIKER STREET
HILLSBORO, NH 03244**

*Учебник по созданию руководств по оперированию для
семейных развлекательных центров*

Содержание

- I. Вступление.
- II. Приветствие генерального директора.
- III. Штат сотрудников.
- IV. Маркетинг и продажи.
- V. Оперирование аттракционами.
- VI. Автоматы и зоны редемпшн.
- VII. Общественное питание.
- VIII. Реализация сувениров.
- IX. Дни рождения и мероприятия.
- X. Оперирование наличностью.
- XI. Обслуживание посетителей и работа с билетами.
- XII. Служба технического обслуживания и эксплуатации.
- XIII. Безопасность и предотвращение потерь.

I. Вступление

А. Вводная часть: Международная ассоциация индустрии досуга и развлечений (“IALEI”) подготовила этот учебник по созданию руководств по оперированию, чтобы помочь как новым, так и опытным операторам в подготовке отдельных руководств по оперированию для различных размещений. Цель IALEI - предоставить оператору основу, на которой могут быть разработаны конкретные руководства по оперированию. И, в ходе этого процесса, предоставить важную и относящуюся к делу информацию, советы и рекомендации относительно того, что необходимо включить в руководства. А кроме того – предоставить тексты примеров или образцы формуляров, которые можно использовать в руководствах, адаптируя их в соответствии с конкретным размещением.

Несмотря на то, что каждое размещение является уникальным, все размещения имеют одинаковые цели и задачи по найму качественных работников, введению политик безопасности, процедурам действий в чрезвычайной ситуации, по эффективности, правильным техникам оперированию и общим правилам и инструкциям размещения.

При разработке конкретных руководств по оперированию, помните о следующем:

1. В руководства вам необходимо включать собственный логотип или иллюстрацию и графические материалы для конкретного размещения.
2. Используя этот учебник как основу, вставьте информацию, касающуюся вашего конкретного размещения. В зависимости от имеющихся в вашем распоряжении элементов, вы, возможно, захотите добавить полностью новые разделы или же пропустить некоторые, присутствующие в данном учебнике. Более того, вы можете решить поделить Учебник по созданию руководств по оперированию на отдельные руководства для департаментов, подразделений или зон. Такие руководства по оперированию могут отличаться большим вниманием к деталям, чем этот обобщающий учебник. Тем не менее, пожалуйста, помните, что информация, содержащаяся в данном учебнике, раскрывает темы, которые, по мнению IALEI, являются фундаментальными для успешно действующего размещения. Все описанные здесь области в идеале должны оказаться применимы, но видоизменены в соответствии с потребностями конкретного размещения.

В. Как структурирован этот учебник по созданию руководств по

ОПЕРИРОВАНИЮ: Этот учебник по созданию руководств по оперированию включает в себя все разделы, указанные в Содержании. В начале каждого раздела вы обнаружите текст-вступление, который предоставляет описание того, с чем связан данный раздел, и что в нем содержится.

Там, где это возможно, этот учебник по созданию руководств по оперированию будет содержать актуальный образец текста. Этот образец может быть использован в ваших руководствах по оперированию, созданных в соответствии с потребностями конкретного размещения. Любой образец текста, не являющийся обучающим, будет выделен форматированием. Хотя эти образцы текста являются по своей природе более обобщенными, они могут содержать справочные данные, которые необходимо будет заполнить в ходе разработки конкретных руководств.

В таком случае, в данном учебнике справочные данные будут братья в скобки, а в скобках будет указываться информация, требующая заполнения. Например, образец текста может содержать такие фразы, как (название размещения) или (начинающийся год).

с. РАЗДЕЛ I: Так же, как IALEI при помощи вступления знакомит читателя в Разделе I с Учебником по созданию руководств по оперированию, Раздел I, который будет содержаться в руководствах по оперированию для размещений, должен быть введением к руководству для данного конкретного размещения. В нем должно находиться описание общих целей и предназначения руководства, а также рекомендации относительно того, как будет использоваться это руководство по оперированию. Текст может включать такую информацию:

Это руководство по оперированию предназначено служить всесторонним справочником по ключевым областям оперирования для (вставьте название размещения), таким как аттракционы, штат сотрудников, автоматы, закусовые, комнаты для празднования дней рождений и т.д. Общая цель данного руководства - предоставить процедурные рекомендации, которые покроют все аспекты оперирования и безопасного управления (вставьте название размещения). Оно предназначено служить в качестве собрания рекомендаций, процедур и целей компании, и должно использоваться во всех аспектах обучения.

II. Приветствие генерального директора

Этот раздел должен включать в себя персонифицированное приветствие от лица генерального директора размещения или другого уполномоченного лица. Кроме того, в этом разделе должна содержаться информация о компании, а так же происхождении и истории размещения. Это приветствие, а так же информация о происхождении и общем окружении компании должны задавать тон общих целей и ожиданий компании, и должны выражать стремление ввести нового сотрудника в «семью коллектива» размещения. Ниже приведен пример.

Добро пожаловать! Поздравляем с вступлением в «семью» (вставьте название развлекательного центра). Это руководство по оперированию разработано для того, чтобы предоставить вам инструменты и рекомендации, которые будут необходимы, чтобы вы выполняли свою работу таким образом, который соответствует ожиданиям компании. Так же способ выполнения работы должен содействовать созданию спокойной и безопасной рабочей среды для наших сотрудников и посетителей. Эти рекомендации должны быть прочитаны и полностью поняты всеми членами персонала. Пожалуйста, уделите время знакомству с этими нормами и стандартами. Они представлены именно такими с конкретными целями.

Мы активно трудимся над тем, чтобы сделать наше размещение лидером в индустрии семейных развлечений и отдыха. Мы бы хотели, чтобы вы стали важной составляющей частью этого успеха. Мы гордимся тем, что мы часть сервисно-ориентированного бизнеса, который полагается на привлекательных, дружелюбных и честных сотрудников для достижения совершенства в обслуживании посетителей. Мы верим, что наш персонал действует очень эффективно в целях достижения положительной рабочей обстановки. А положительная рабочая обстановка – это следствие отношения к командной работе.

Посетителей (вставьте название размещения) мы считаем своими гостями, а не клиентами. Клиент платит за продукт или услугу, но не обязательно вновь к нам возвращается. С другой стороны, гость – это тот, кто платит за обслуживание, и если оно ему нравится, то гость обязательно приходит снова.

(Вставьте название размещения) – это работодатель, который предоставляет равные возможности для всех. Мы уважаем индивидуальность в наших сотрудниках, вне зависимости от национальности и расы, религии и страны происхождения. Прием на работу происходит по желанию, и при этом всегда соблюдаются государственные законы. Естественно, не все ситуации, которые могут возникнуть, есть возможность рассмотреть в этом руководстве. Дирекция оставляет за собой право в любое время вносить изменения в это руководство и любые упомянутые в нем нормы и правила. Мы хотим предоставить каждому сотруднику все возможности для развития в соответствии со своим потенциалом, вне зависимости от того, работает ли он неполную смену (в качестве подработки), или на вакансии, предусматривающей полную занятость. Мы будем постоянно проводить непрерывное обучение, чтобы продолжать развитие умений и талантов своих сотрудников.

Наша цель – добиться разумного использования этих рекомендаций, чтобы работа в (вставьте название размещения) оказалась больше, чем работой, и стала интересным и веселым местом, где вы будете получать удовольствие от своего труда.

А. ОКРУЖЕНИЕ И ПРОИСХОЖДЕНИЕ КОМПАНИИ И РАЗМЕЩЕНИЯ: После приветствия генерального директора в данном разделе должно идти краткое описание компании, такое, чтобы все сотрудники знали и понимали происхождение структуры, в которой они работают. Если это применимо, необходимо включить следующую информацию.

1. Название компании.
2. Год основания компании.
3. История того, как компания развивалась.
4. Имена владельцев или названия ассоциированных оперирующих компаний.
5. Описание того, как размещение было распланировано и построено.
6. Год открытия размещения.
7. Общая миссия размещения. Миссия – это ключевой инструмент, который может быть так же важен, как и бизнес-план размещения. Она фиксирует в нескольких лаконичных предложениях суть целей компании и лежащие в основе принципы. Она помогает предоставить направление движения и мотивацию. Миссия сообщает о сути бизнеса клиентам этого бизнеса, его сотрудникам, поставщикам и обществу в целом. Она отражает каждый аспект бизнеса. Она выражает особую нишу, которую занимает в индустрии ваше размещение. Когда миссия разработана, о ней необходимо информировать всех, кто задействован в бизнесе, а так же тех, кто в нем не участвует. Цель – сообщить всем, что ваше размещение знает, куда оно движется и зачем. Развесьте текст миссии в офисах, в местах, где вы, сотрудники и посетители смогут наблюдать его каждый день. Печатайте текст миссии на материалах компании, таких как брошюры, ваш бизнес-план или даже на обороте визиток, если так захотите. Далее приведен пример.

(Вставьте название размещения или компании) предназначен объединять людей всех возрастов, культур и происхождения в дружелюбной и семейной окружающей обстановке, которая предлагает всё возможное в сфере веселья и отдыха, добиваясь этого при помощи применения высоких стандартов обслуживания, безопасности и качества, а так же предложения инновационных аттракционов, продуктов или услуг.

8. Общий кодекс чести, соблюдения которого добивается размещение. Используя миссию размещения в качестве основы, необходимо уделить особое внимание кодексу чести компании. Это поможет предоставить направление движения и мотивацию для сотрудников, и задаст тон подхода размещения к ведению бизнеса.

Владельцы и руководящий состав (вставьте название размещения) берут на себя обязательство всегда принимать и применять следующий кодекс чести в своей практике деловых отношений.

1. Предоставлять нашим посетителям самый высокий уровень обслуживания из возможных – в безопасной, чистой и нравственной окружающей среде.
2. Вести работу с размещением и оборудованием, а так же обслуживать и то и другое таким образом, чтобы безопасность посетителей и сотрудников была обеспечена на максимально высоком уровне.
3. Следовать всем местным и государственным законам.
4. Установить и поддерживать обстановку взаимного сотрудничества и честных поступков по отношению к нашим посетителям, нашим сотрудникам и деловым партнерам.
5. Вести наш бизнес в соответствии с высочайшими принятыми стандартами этики и моральности. Так, чтобы наш бизнес и индустрия заняли почетное место в нашем обществе и пользовались уважением этого общества.
6. Мы верим в то, что эти принципы и идеи должны применяться на практике каждым членом нашей команды. Они должны применяться с целью улучшать, продвигать и растить благополучие общества и нашей индустрии, которая является необходимой и нужной частью общества.

9. Краткое описание размещения, включающее рассказ о его ключевых элементах. Далее приведен пример.

(Вставьте название размещения) – это семейный развлекательный центр, занимающий (вставьте число) площади. Мы расположены на севере деловой части города и к нам легко добраться по трем основным шоссе. Мы предлагаем занятия и аттракционы, которые ориентированы на все возрасты, но в особенности на семейное посещение. Наши главные аттракционы включают bumper boats, batting cages, два уникальных и особенным образом спланированных трека go-kart, мини-гольф на 18-лунок с морской тематикой, высокотехнологичную комнату автоматов с видеосимуляторами и редемпшн-автоматами, а так же пять комнат для празднования дней рождения. Кроме этого мы предлагаем шесть аттракционов для маленьких детей, небольшой магазин подарков и зону закусовых с сидячими местами, в которой подаются разнообразные виды еды.

10. Общая информация о работе размещения, включающая рабочие дни и часы работы размещения, номера телефонов и т.п.

III. Штат сотрудников

Этот раздел должен включать правила, инструкции и процедуры, относящиеся к департаменту или отделу кадров размещения. В целом, область кадровых ресурсов включает в себя все аспекты вопросов, относящихся к сотрудникам, от организационной структуры и должностных требований до мест для парковки сотрудников и картотеки персонала. Размеры вашего размещения будут определять ваш подход к работе с нуждами штата сотрудников. В более крупных размещениях, эта зона ответственности имеет собственный департамент или отдел. С другой стороны, многие другие центры не имеют департамента кадров; в таких случаях, ответственность за решение вопросов, относящихся к штату сотрудников, ложится на одного человека. Повторимся, размеры и масштаб вашего размещения, включая общее количество сотрудников, которое требуется для работы данного размещения, будет определять ваш подход к разработке вашего главного руководства по оперированию и вашего руководства по работе с кадрами. Этот Учебник по созданию руководств по оперированию предлагает образец информации, который ориентирован на наличие отдельного департамента кадров. Если в вашем размещении нет отдельного департамента кадров, пожалуйста, используйте эту информацию, адаптировав ее таким образом, чтобы она соответствовала вашим конкретным нуждам.

А. ГЛАВНЫЕ ЦЕЛИ ДЕПАРТАМЕНТА: Этот подраздел должен включать в себя общие цели и задачи департамента или отдела кадров. Эти цели должны стать гарантией того, что все сотрудники понимают свою роль в организации, равно как и требования к работе на их конкретной должности. Ниже приведены цели для примера.

Департамент кадров (вставьте название размещения) стремится добиться следующих целей и выполнить следующие задачи.

1. Обеспечить компетентными кадрами весь (вставьте название размещения).
2. Реализовать качественную программу назначения сотрудников при помощи оптимальных техник подбора и тщательной проверки.
3. Добиться минимальной «текучки» кадров, используя для этого внедрение программ назначения сотрудников, программ обучения, конкурентоспособную заработную плату, а так же высококачественную программу поощрений и мотивации.
4. Поддерживать законное и построенное на справедливости рабочее окружение для всего персонала. Это достигается при помощи соблюдения всех постановлений правительства, а так же благодаря предоставлению всем сотрудникам разумного руководства и обучения всему, что касается вопросов этики.
5. Предлагать наиболее конкурентоспособную заработную плату из возможных на рынке для того, чтобы привлечь новых сотрудников и сотрудников, которые к нам возвращаются после ухода.
6. Разработать и вести наиболее эффективную программу обучения для всего руководства и рядовых сотрудников, которая будет включать в себя обязательный вводный курс и углубленное обучение по конкретному размещению.

7. Работать вместе с руководством над вопросами стандартизации вводимых правил и привилегий.
8. Работать вместе с руководством над расписаниями сотрудников, чтобы гарантировать, что поддерживается эффективность и безопасность работы, однако при этом сотрудники получают достаточное количество выходных и перерывов.
9. Обеспечить знакомство сотрудников с ожидаемыми результатами от их работы, предоставив им для этого детализированные должностные инструкции.

В. ТРУДОВОЕ ПРАВО: Этот подраздел должен быть посвящен подходу размещения к поддержанию для своих сотрудников законного трудового окружения, и должен подчеркивать соблюдение размещением обязательных положений трудового законодательства. Все сотрудники должны знать и понимать, что размещение использует именно такой подход. Далее приведен текст-образец.

Политика (вставьте название размещения) – обращаться со всеми сотрудниками честно, законно и достойно. Чтобы следовать этой политике, должностные лица корпорации и местный руководящий персонал (вставьте название размещения) обещает поддерживать практические знания базовых правовых принципов, относящихся к законам о заработной плате и труде, как это установлено руководящими органами, и всегда твердо придерживаться этих принципов. Эти законы включают в себя изданные Комиссией по соблюдению равноправия при трудоустройстве, Службой иммиграции и натурализации, Министерством труда США и другими органами. По существу, мы обещаем, что предлагаемая нами работа будет законной и основанной на праве справедливости, что мы будем защищать против дискриминации, должным образом вести себя по отношению к отпускам по семейным обстоятельствам, уважать частную жизнь сотрудников, придерживаться законов, касающихся детского труда, и следовать правилам Закона об инвалидах. В отделе кадров есть копии всех необходимых законов, регламентирующих трудовое право, и любой сотрудник при желании может получить для ознакомления такую копию.

Как работодателю, вам необходимо в полной мере охватить все вопросы, связанные с трудовым законодательством при помощи разработки и реализации стандартных инструкций и правил. Ваша команда отдела или департамента кадров должна тесно сотрудничать с местными и общегосударственными правительственными учреждениями, чтобы обеспечить не только соблюдение всех необходимых законов, регламентирующих трудовое право, но и их публикацию для того, чтобы с ними ознакомились все сотрудники. Виды имеющих отношение к труду вопросов, по поводу которых необходимо принимать соответствующие меры, перечислены далее (однако нельзя считать, что этот список включил все возможное):

1. Дискриминация в отношении беременных женщин
2. Отпуска по семейным обстоятельствам и по уходу за ребенком
3. Дискриминация и домогательства
4. Дискриминация по возрасту
5. Частная жизнь сотрудников
6. Иммиграция и натурализация

7. Закон об инвалидах
8. Законы о детском труде
9. Проверки на детекторе лжи
10. Классификация трудящихся
11. Доступ к картотеке персонала
12. Соглашения об отказе от конкуренции, соглашения о конфиденциальности и трудовые договора
13. Употребление наркотиков и алкоголизм
14. Разглашение информации о персонале
15. Правила для сотрудников по отношению к страхованию ответственности
16. Равные возможности трудоустройства
17. Наказание сотрудников и их увольнение

с. Найм и подбор сотрудников: Этот подраздел должен быть посвящен подходу размещения к подбору и приему на работу своих сотрудников. Эта информация должна быть четко обрисована, чтобы те, кто следит за процессом подбора, понимали цели и пожелания размещения, и так же для того, чтобы те, кто подвергается процессу отбора, понимали ожидания относительно результатов работы на должности, на которую они претендуют. Далее описаны процессы, которых необходимо придерживаться. Их нужно выполнять шаг за шагом.

Шаг 1: Определение трудовых ресурсов: Первый шаг находится в зоне ответственности департамента или отдела кадров. Департамент или отдел кадров должен запросить письменные пожелания от каждого оперирующего департамента, последовательно оценить эту информацию и принять окончательное решение о необходимых трудовых ресурсах. В это время необходимо принять решение относительно типа договора, предлагаемого новым сотрудникам. А так же необходимо принять решение по таким аспектам этого договора, как ставка заработной платы, дата начала работы, рабочие часы / дни и другие детали. Это необходимо сделать для того, чтобы такая информация была доступна во время процесса собеседования.

Шаг 2: Заполнение вакантных мест трудовыми ресурсами: Наиболее типичный метод заполнения вакансий - при помощи набора персонала. Необходимо установить цель набора персонала, а так же методы и стратегии ведения набора. Эти цели, методы и стратегии должны устанавливаться управляющим департамента или отдела кадров, и реализовываться персоналом департамента или отдела кадров. Далее следуют типичные цели, методы и стратегии, которые необходимо установить для того, чтобы правильно выполнить набор требующихся трудовых ресурсов. Эта информация может быть использована в разделе о кадрах, в вашем руководстве по оперированию.

(Вставьте название размещения) постоянно стремится находить, подбирать и принимать на работу высоко квалифицированных сотрудников. Это будет выполняться при помощи применения конкретных рекомендаций и подходов.

Цель:

Активно разыскивать достаточное количество соискателей на вакансии, чтобы поддерживать наличие высококлассной, дружелюбной и не безразличной команды сотрудников на протяжении рабочего года

Методы:

1. Заполнение рабочих мест путем поиска кандидатов среди действующих работников организации
2. Ярмарки вакансий
3. Печатная реклама
4. Интернет
5. Профессиональные организации
6. Церковные и гражданские организации
7. Массовые рассылки
8. Стратегии набора работников для школ и колледжей
9. Разработка агрессивных кампаний по ведению взаимоотношений со школами и колледжами, созданных для увеличения успехов в наборе сотрудников в школах и колледжах.
10. Поездки на места в школы и колледжи.
11. Ярмарки вакансий / трудоустройства
12. Массовые рассылки в церкви и другие объединения.
13. Набор новых нетрадиционных соискателей, таких как пожилые люди и сотрудники на условиях частичной занятости.
14. Разработка объявлений о работе и собеседований по принципу ток-шоу.
15. Распространение сообщений о возможностях трудоустройства при помощи участия в связях с общественностью и профессиональными объединениями.
16. Использование рекламных палаток.
17. Подписка на целевые школьные и / или университетские газеты и их использование с целью определения студенческих лидеров. Отправка этим людям персональных приглашений на работу в размещении.
18. Распространение и размещение постеров и флаеров во всех подходящих местах возле размещения, а так же во всех целевых школах.
19. Использование других форм рекламы – в газетах, на радио, на телевидении – если это рентабельно.
20. Предоставление информационного листка для соискателей, где было бы указаны детализированные требования вакансии, факт, преимущества, а так же время и место проведения собеседований.

Все назначения запланированных собеседований и относящихся к ним мероприятий должны координироваться персоналом департамента или отдела кадров. Эти назначения должны включать информацию о месте проведения собеседования, членах персонала, которые будут проводить собеседования, критерии оценивания, время собеседования, необходимые принадлежности и всю предварительную рекламу или распространение информации. Как только будет определено, как часто будут проводиться собеседования, необходимо разработать полный план расходов на проведение собеседований на каждый год.

Шаг 3: Отборочное собеседование: Процесс подбора должен включать в себя как минимум одно собеседование (а иногда и более), проводимое с кандидатом на вакансию сотрудниками отдела кадров, которые отвечают за собеседования. Необходимо включать информацию о том, что интервьюируемый должен будет выполнить во время собеседования. Приведенный далее текст можно использовать в качестве части руководства по соответствующим вопросам.

Все собеседования, которые проводятся персоналом департамента или отдела кадров от имени (вставьте название размещения) должны следовать стандартизированным рекомендациям. На собеседовании интервьюер должен:

1. Проверить соответствующие данные, которые будет необходимо знать о кандидате на вакансию, если он будет принят на работу, особенно такие элементы заявки-резюме, которые будут подтверждать возможность принятия на работу (такие как требования относительно минимального возраста и т.п.).
2. Сравнить знания, умения и возможности кандидата с теми, которые перечислены в требованиях к соискателю (описании профессиональных и личных качеств, необходимых для работы на данном рабочем месте), чтобы определить, насколько хорошо кандидат соответствует каждому требованию, которое может быть оценено в ходе собеседования.
3. Оценить любые другие свойства кандидата, которые, исходя из опыта сотрудника, проводящего собеседование, могут быть должным образом определены в ходе интервью.
4. Предоставить кандидату информацию относительно размещения и конкретных открытых вакансий, включая сумму заработной платы, преимущества и другие аспекты работы.
5. Подвести итоги всей собранной информации и решить, заслуживает ли кандидат дальнейшего рассмотрения.

Если с кандидатом будут проводиться дальнейшие собеседования, их необходимо запланировать и назначить. Эти последующие собеседования обычно короче и являются более конкретизированными. После того, как кандидат на вакансию будет предварительно отобран (т.е. будет решено, что его возможно принять на работу), персонал департамента или отдела кадров должен назначить собеседования с управляющим конкретного департамента или руководителем рабочей зоны.

Шаг 4: Процесс принятия решения и предоставление работы: После того, как управляющим или руководителем соответствующим департамента будет проведено собеседование с кандидатом на должность, начнется процесс принятия решения. Вся информация – как с собеседования предварительного отбора, так и с собеседования в конкретном департаменте – должна быть тщательно проанализирована. Если управляющий департамента или руководитель примет решение предоставить работу данному кандидату на должность, этот управляющий департамента затем будет должен предоставить письменное подтверждение такого намерения персоналу департамента или отдела кадров.

Затем персонал департамента или отдела кадров должен уведомить соискателя о том, что размещение заинтересовано в принятии его на работу. Это обычно делается либо по телефону, либо при помощи письменного уведомления, а иногда при помощи обоих способов. Когда будет достигнуто взаимное согласие, необходимо собрать и подготовить для дальнейшей обработки всю необходимую информацию о соискателе.

Шаг 5: Дальнейшая работа по оформлению сотрудника: После того, как новый сотрудник будет принят на работу, ему будут выданы информационные формуляры, которые должны быть заполнены. А затем, после заполнения формуляров, начнется дальнейшая работа по оформлению сотрудника. Это, естественно, повлечет за собой заполнение всех необходимых формуляров и работу с бумагами, которая потребуется для принятия на работу. После того, как работа по приему сотрудника будет выполнена, ему или ей будет предписано начать вводный курс и тренинг в соответствии с должностью.

Д. МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ: Этот подраздел должен быть посвящен тому, что ваше размещение уделяет большое внимание мотивации своих сотрудников. Вашей компании и размещению будет нанесен ущерб, если будут прилагаться большие усилия к достижению успеха в поиске, подборе и принятии на работу персонала, и при этом ваше размещение не будет так же осуществлять шаги по мотивации, и, таким образом, сохранению своего персонала. Вне зависимости от того, работает ли сотрудник на должности с полной занятостью, частичной занятостью или на сезонной должности, всегда существует возможность, что сотрудник прервет свою работу в размещении, если размещение не предоставит необходимые ресурсы для того, чтобы сотрудник был постоянно мотивирован.

Важные аспекты мотивации персонала лежат в двух основных областях. Во-первых, размещение должно предоставлять конкретному работнику то, что относится к его первейшим потребностям. К этому относятся:

- 1. Конкурентные зарплаты и ставки:* зарплаты разнятся в зависимости от географического региона и типа самого размещения. Тем не менее, общие соображения, на которых должно основываться любое решение о зарплате, включают в себя ценность работы, ценность сотрудника, уровни зарплат и прожиточный минимум в регионе, состояние рынка труда в регионе и любые аспекты коллективного трудового соглашения.
- 2. Средства поощрения:* Средства поощрения создают мотивацию, от которой зависит, чтобы качество выполнения работы оставалось на самом высоком возможном уровне. Средства поощрения разнятся, но могут включать в себя бонусы, премии за высокие результаты работы, право на покупку акций и участие в прибылях.
- 3. Традиционные преимущества:* Традиционные преимущества будут в основном применимы к сотрудникам, работающим на должности с полной занятостью в окружающей среде семейного развлекательного центра. Однако, некоторые из этих преимуществ могут быть применены к определенному персоналу на должности с частичной занятостью при некоторых обстоятельствах. Традиционные преимущества включают в себя медицинскую помощь, отпуск, доплату за работу в праздничные дни, страхование жизни, выплаты по нетрудоспособности, пенсионные выплаты и отпуск по болезни.

4. *Нетрадиционные преимущества:* Эти новые средства поощрения помогают снизить «текучку» кадров. Разумеется, все вместе эти преимущества предложить невозможно, и основываются они на рыночном спросе и типе размещения. Далее приведены некоторые, которые стоит рассмотреть: детские сады, спортивные программы, билеты со скидкой, скидки для сотрудников в магазинах, консультационные услуги, частное использование аттракционов размещения, прямое перечисление заработной платы, бесплатная еда для сотрудников, входные билеты для членов семьи, кредит на колледж, награждение сотрудников, ежегодные награды за обслуживание, а так же газета.

5. *Гарантия занятости и возможности продвижения:* Сотрудникам необходимо знать, что у них есть гарантия занятости, до тех пор, пока они продолжают выполнять свою работу на приемлемом уровне. Также необходимо их информировать о возможностях для продвижения и роста, для которых они достаточно квалифицированы. Такие возможности должны публиковаться в офисе департамента или отдела кадров и в офисах соответствующих департаментов.

Во-вторых, размещение должно предоставлять некоторые факторы повышения разнообразия работы – элементы, которые компания предоставляет для улучшения фактической работы, которую выполняет сотрудник, а не просто улучшения для конкретного человека. Факторы повышения разнообразия работы включают:

1. Передача прав и ответственности
2. Полномочия
3. Умственный труд
4. Не утомительную работу (физическую или умственную)
5. Хорошие условия труда

В качестве части вашего руководства по оперированию, вам обязательно необходимо рассмотреть все эти аспекты подбора, мотивации и сохранения сотрудников. Все услуги, предоставляемые сотрудникам, должны быть полностью описаны и представлены персоналу при помощи Руководства или Справочника для сотрудников, которое им необходимо выдавать при принятии на работу.

Е. Цели и программа обучения: В этом подразделе необходимо полностью описать подход вашего размещения к обучению своих сотрудников, и очертить конкретные цели и задачи. Программа обучения как описывает, так и демонстрирует рабочую область перед назначением сотрудника, и продолжается для отслеживания результатов обучения, чтобы обеспечить развитие для персонала и улучшить эффективность и безопасность команды. Эффективная программа обучения должна содержать активность, разнообразие и управление процессом.

В ходе разработки и разъяснения вашей программы обучения, вам необходимо раскрыть ключевые элементы своей программы. Может быть использован следующий пример.

(Вставьте название размещения) очень гордится своей программой обучения. Мы предприняли дополнительные меры, чтобы гарантировать, что наша программа обучения – углубленная, информативная, детализированная, и что в ней рассмотрены все рабочие места и зоны. Она разработана таким образом, чтобы, в конечном счете, мы могли обеспечить максимальное удовольствие своим посетителям, позитивную мотивацию для сотрудников и удовольствие для них, эффективность для команды, поддерживающее рабочее окружение, и безопасную работу. Программа обучения в (вставьте название размещения) предлагает следующие базовые принципы:

1. Она содержит вклад высшего руководства и компании.
2. В ней участвует человек, главной обязанностью которого является наблюдение за программой обучения.
3. В ней есть справочная библиотека руководств по эксплуатации.
4. Она подчеркивает важность безопасности при помощи детального описания рабочих процессов для всех должностей.
5. Она стремится поддерживать программу мотивации и поощрений для роста продуктивности, качества, уровня обслуживания и безопасности.
6. Она создает и рассматривает в деталях систему ведения учета для отчетов безопасности и отчетов о ходе обучения.
7. Она поддерживает активную группу по обеспечению техники безопасности.
8. При помощи нее была создана и реализована детализированная процедура ежедневного осмотра.

При разработке обучающей программы для вашего размещения, обязательно пройдите следующие этапы:

1. *Определить*: Вы должны вначале оценить необходимости обучения. Затем вы должны проанализировать рабочую обстановку и определить нужды. Затем вы обязательно должны определить все требования к компетенции.
2. *Спроектировать*: Следующий шаг этого процесса – принятие решений относительно фактического содержания, целей, участников, методов и мероприятий.
3. *Разработать*: Когда программа спроектирована, вам необходимо разработать и задокументировать план фактических стратегий. Для наилучшего достижения целей методы обучения обязательно должны быть разнообразны.
4. *Донести*: Затем программу обучения необходимо донести до обучаемых.
5. *Обдумать*: Когда программа обучения уже развернута и применяется, вы должны обязательно отслеживать процесс и оценивать результаты.

В вашей программе обучения должны так же разъясняться различные методы обучения, которые будут в ней использованы. Например:

(Вставьте название размещения) признает, что стили обучения у сотрудников разнятся, и поэтому возможности человека чему-либо научиться увеличиваются, когда разнятся и методики обучения. Для того, чтобы обеспечить правильное обучение сотрудников, наш обучающий персонал воспользуется разнообразными методиками для улучшения процесса обучения. Эти методики включают в себя перечисленные ниже, но не ограничиваются ими.

1. *Короткие истории из жизни*: Это короткие рассказы о реальных или вымышленных историях, которые помогают проиллюстрировать соответствующий опыт и касаются изучаемого материала.
2. *Мозговой штурм*: Участники поощряются на проведение мозгового штурма по теме обсуждения и на участие в творческом подходе к решению проблемы.
3. *Учебные примеры*: Участникам предлагается решить конкретную проблему или проанализировать конкретную ситуацию.
4. *Демонстрация*: Обучение будет включать в себя получение практического опыта а так же занятия, которые будут демонстрировать непосредственно работу.
5. *Дискуссии*: Обучаемым и тренерам предлагается делиться информацией, идеями и мнениями.
6. *Упражнения*: Обучающие упражнения могут включать в себя практические занятия, тренировки, решение заданий письменно, проекты, выполняемые группой обучаемых и многое другое. Они помогают вновь повторить самое важное или продемонстрировать результаты обучения.
7. *Игры*: Для поддержки эффективности обучения, тренера будут стараться создать атмосферу командной работы при помощи творческих игр.
8. *Лекции*: Иногда информация по конкретной теме будет представлена в формальном виде.
9. *Решение задач*: Аналогично учебным примерам, решение задач предоставляет отдельным людям или группам возможность определить проблему и предложить решение.
10. *Игры-инсценировки*: Обучаемые сотрудники будут разыгрывать ситуации, которые имеют отношение к теме обучения или к работе, которой они учатся.
11. *Моделирование ситуации*: Моделирование ситуаций – отображение реальных ситуаций, в которых результат будет определяться действиями участников. Они используются для получения практики по процедурам работы.
12. *Видеоролики*: Использование видеороликов может помочь обучаемым лучше запомнить то, чему их учили, потому что они смогут увидеть «иллюстрации» в действии.

Наш обучающий персонал обещает внести максимальный вклад в улучшение процесса обучения, чтобы вы, наш сотрудник, полностью понимали работу, которую вам потребуется выполнять. Наша первейшая цель – сделать вашу работу комфортной для вас, и полностью снабдить вас знаниями для того, чтобы вы могли справиться с любой ситуацией, которая только может возникнуть.

В индустрии семейных развлекательных центров существуют различные типы программ обучения, которые можно принять во внимание. То, какие именно вы выберете для своего размещения, будет в существенной мере зависеть от нужд вашего оперирования и от сотрудников. Тем не менее, большинство размещений, специализирующихся на досуге и развлечениях принимают для себя программы обучения, которые следуют таким шагам.

Вводный курс: Вначале новые сотрудники обязательно должны приобрести понимание всей компании и того, как они вписываются в картину. Каждому новому сотруднику необходимо выдать Руководство / Справочник сотрудника (иногда называется Справочник команды), и обеспечить для него посещение вводного обучающего курса, чтобы сотрудники узнали больше о своей компании. Это заранее информирует людей о том, что от них ожидается и задает стандарт для их работы. Темы, обсуждаемые в ходе этого курса, включают в себя:

1. Информацию о вашем размещении – о его истории, целях, задачах, руководстве, рабочих днях и часах, специальных событиях.
2. Информация о персонале и правилах – работа с бумагами, парковка, ID сотрудников, ведение отчетности, невыходы на работу, скидки для сотрудников, учет рабочего времени, сверхурочная работа, перерывы, день выплаты зарплаты, налоги, изменения в работе, увольнения.
3. Информация о нуждах посетителей – отношения между посетителями, потерянные и найденные вещи, потерявшиеся дети, первая помощь, безопасность, банковские операции, коляски, туалеты.
4. Информация о правилах вежливости с посетителями – обращение с жалобами посетителей и о создании положительного впечатления от гостеприимства.
5. Информация о преимуществах и поощрениях для сотрудников – программы финансовой помощи, скидки на еду, социальная деятельность, газеты, билеты в размещение, другие формы поощрения, которые уже ранее упоминались.
6. Информация о стандартах внешнего вида – бейджи с именами, форма, внешний вид.
7. Информация о поведении и правилах – список оснований для увольнения и правил, относящихся к дисциплине.
8. Информация об общей безопасности и чрезвычайных ситуациях – процедуры при несчастном случае, пожаре, беспорядках, правила безопасности, стандарты относительно опасных связей.

IALEI предлагает руководство по разработке справочников для сотрудников, “Вводное руководство для новых сотрудников”. Включения общей информации, которые встречаются в этом Учебнике по созданию руководств по оперированию (в паре с отдельным учебником IALEI по данному вопросу) разработаны, чтобы помочь вам в подготовке вашего собственного Справочника команды / Вводного руководства / Справочника сотрудника и включить его основы в ваше главное руководство по оперированию.

Обучение в департаменте или отделе: Очень важно определить нового сотрудника в департамент или отдел, наиболее соответствующий его или ее умениям, опыту, нуждам, интересам и потенциалу. Как только сотрудники принимаются на работу в определенный отдел, им обязательно необходимо предоставить общую информацию об этом отделе, перед тем как определять их на конкретную позицию или в конкретное подразделение. Это поможет уменьшить их нервное напряжение и позволит им сконцентрироваться на своих рабочих обязанностях, так как они будут знать, что от них ожидается как от членов команды.

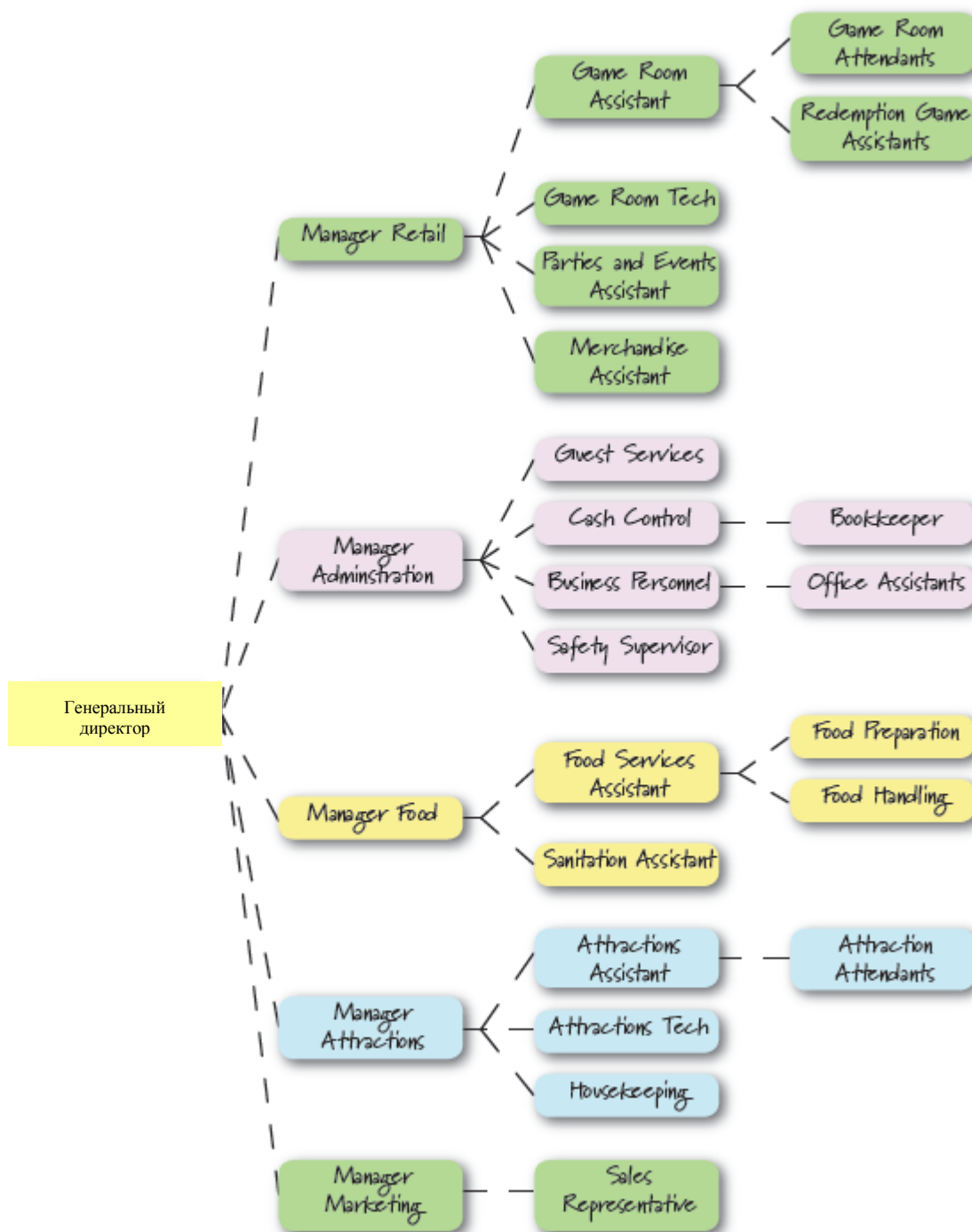
Обучение на рабочей позиции: На этом этапе сотрудник изучит конкретную работу, которую ему предстоит выполнять (оператор аттракциона, кассир магазина подарков, охранник, повар, электрик и т.п.). На этой стадии обучения сотруднику должны быть предоставлены подробные и точные справочники / руководства по работе, в которых в деталях должны объясняться процедуры, выполнение которых необходимо для безопасной и эффективной работы. Программа обучения вашего размещения должна также рассматривать и другие области. Они могут включать в себя:

1. Техники операций с денежной наличностью
2. Эффективные отношения с посетителями.
3. Обращение с посетителями-инвалидами.
4. Обучение инспекторов.
5. Перекрестное обучение.
6. Обучение по безопасности.
7. Стандарты чистоты и здоровья.
8. Процедуры обращения с грузами и тяжелыми предметами.
9. Процедуры эвакуации всего размещения.

Г. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СХЕМА: в этом подразделе важно показать прозрачную и лаконичную картину организационной структуры вашего размещения. Схему необходимо не только показать, но и объяснить в деталях. Необходимо удостовериться, что сотрудники на всех уровнях понимают иерархию в размещении и систему подотчетности.

В большинстве семейных развлекательных центров, владелец или генеральный директор наблюдает за всем размещением и имеет в своем подчинении управляющих различных департаментов различных специальностей. Образец организационной схемы, приведенной ниже, может не быть в точности применим к вашему размещению. Однако он включает все зоны ответственности и должности, необходимые для оперирования успешным развлекательным центром.

Разумеется, вам обязательно необходимо адаптировать эту организационную структуру таким образом, чтобы она максимально соответствовала вашему оперированию, размерам вашего размещения и вашим общим целям. Далее приведен образец такой вставки в руководство по оперированию.



Вторая колонка: Управляющий розничных продаж, Управляющий административного департамента, Управляющий по общественному питанию, Управляющий департамента аттракционов, Управляющий по маркетингу. **Третья колонка:** Ассистент по комнате автоматов, Техник комнаты автоматов, Ассистент по празднованиям и мероприятиям, Ассистент по товару; Обслуживание посетителей, Контроль денежной наличности, Бизнес-персонал, Руководитель по безопасности; Ассистент по закусточным, Ассистент по санитарному состоянию и гигиене; Ассистент по аттракционам, Техник аттракционов, Административно-хозяйственный отдел; Агент по продаже. **Четвертая колонка:** Бухгалтер, Ассистенты офиса; Подготовка еды, Обработка еды; Сотрудники аттракционов

(Вставьте название размещения) работает при соблюдении организационной структуры, показанной ниже. Генеральный директор руководит пятью (5) основными специализированными департаментами.

Вот они:

1. Департамент розничных продаж – отвечает за работу комнаты автоматов, магазина товаров, а так же работу с празднованиями дней рождения.
2. Административный департамент – отвечает за обслуживание посетителей, контроль денежной наличности, бизнес-персонал и безопасность.
3. Департамент общественного питания – отвечает за подготовку и подачу еды, а так же за санитарно-гигиеническое состояние.
4. Департамент аттракционов – отвечает за работу аттракционов, технические условия аттракционов и административно-хозяйственную часть.
5. Департамент маркетинга – отвечает за продажи и маркетинг размещения.

г. Должностные инструкции: Одним из наиболее важных аспектов обеспечения того, что должностные обязанности выполняются должным образом является разработка и реализация на практике должностных инструкций. Для каждого рабочего места или должности должны быть предоставлены детализированные должностные инструкции. Они должны включать в себя информацию об обязанностях, соответствующих должности, подотчетность должности и требования к квалификации, необходимой для того, чтобы занять эту должность. Должностные инструкции помогут как работодателю, так и сотруднику понять требования к работе, ожидания от результатов работы, а так же помогут предоставить базовые критерии оценивания сотрудника и общей производительности работы. В то время как в вашем главном руководстве по оперированию должны содержаться копии всех должностных инструкций размещения (хранятся в офисе департамента или отдела по кадрам / персоналу), руководства по оперированию для отдельных зон, которые находятся в конкретных департаментах, должны так же иметь соответствующие копии.

Несколько образцов должностных инструкций приведено ниже. Эти образцы должностных инструкций относятся к тем, что обычно используются в департаменте кадров / персонала размещения (иногда его называют административным департаментом). Их можно использовать в вашем размещении, адаптировав для соответствия нуждам и рабочему окружению вашего размещения.

Руководитель по персоналу

Цели: Оценивать, планировать, устанавливать задачи и стратегические направления для зоны ответственности департамента кадров и персонала (вставьте название размещения), включая все аспекты программ поиска сотрудников, технологий собеседований и подбора, оформления персонала, ведения отчетности, платежных ведомостей, оценки производительности и обучения.

Подотчетен: Управляющему администрации / департамента кадров (или вставьте название должности)

Основные функции: Отвечает за разработку, внедрение и поддержание качественной программы обучения и развития, которая гарантирует, что сотрудники соответствующим образом обучены для выполнения своих обязанностей, так же отвечает за контроль всех функций, связанных с начислением зарплаты и платежными ведомостями и функций, связанных с персоналом.

Умения и / или опыт: Обязательно наличие минимум от одного (1) до двух (2) лет опыта в области кадров и персонала; предпочтительно наличие степени бакалавра этой области или в похожей; обязательно наличие крепких навыков лидерства и управления.

Обязанности:

1. Сформулировать правила и задачи для того, чтобы обеспечить наиболее эффективную и профессиональную программу по кадрам для (вставьте название размещения).
2. Сотрудничать с управляющим администрации в разработке ежегодных рабочих бюджетов для отдела кадров; поддерживать отчетность о расхождениях между бюджетом и фактическими тратами.
3. Контролировать все аспекты кадрового обеспечения для отдела кадров, включая процесс поиска и подбора персонала, разработку детализированных должностных инструкций, соблюдение требований к кадровому обеспечению, и проведение программ оценивания сотрудников.
4. Обеспечить ведение и поддержание платежных ведомостей и записей.
5. Разработать программу обучения для отдела кадров; контролировать выполнение обучения и постоянно оценивать его эффективность, внося изменения при необходимости.
6. Отслеживать и инициировать приобретение принадлежностей и материалов для отдела кадров в случае необходимости или по указанию управляющего администрации; вести точные и тщательные записи приобретений.
7. Разработать и поддерживать эффективные и детальные руководства по работе и процедурам работы для отдела кадров; контролировать их внедрение и постоянно отслеживать программу, чтобы гарантировать, что все правила и процедуры всегда реализуются эффективно и должным образом.
8. Поддерживать эффективные связи с другими семейными развлекательными центрами в индустрии, делясь информацией и техниками, которые улучшили бы общую программу по кадрам.
9. Общаться и поддерживать рабочие взаимоотношения с посетителями, персоналом, руководителем, другими департаментами, поставщиками, профессиональными объединениями и коллегами в похожих индустриях.

10. Помогать в разработке и реализации общей программы поиска сотрудников для размещения, предназначенной для получения квалифицированных сотрудников.
11. Помогать в разработке и реализации подходящих технологий проведения собеседований, подбора и назначения на места новых сотрудников, чтобы обеспечить в размещении удовлетворительного уровня квалификации сотрудников.
12. Помогать в разработке правил и задач для обеспечения наиболее эффективной и профессиональной программы обучения и развития для размещения.
13. Сотрудничать со всеми департаментами, чтобы гарантировать, что были разработаны отвечающие требованиям и подходящие должностные инструкции, и что они реализуются, при помощи взаимодействия с управляющими департаментов и поддержания библиотеки должностных инструкций для всего размещения.
14. Помогать в разработке для всего размещения, а так же обновлении и поддержании справочника сотрудника, который выдается всем новым сотрудникам и включает данные и относящуюся к делу информацию о (вставьте название размещения), а так же должности нового сотрудника в организации.
15. Помогать в разработке и реализации постоянно действующей программы вводного курса по всему размещению, который должен проводиться для каждого нового сотрудника и который поможет гарантировать, что все сотрудники должным образом ориентированы по отношению к размещению, к организации, к своей должности и своим обязанностям.
16. Поддерживать постоянную осведомленность обо всех правилах и программах размещения, чтобы гарантировать, что программы обучения и развития адаптируются в соответствии с изменениями в правилах; пересматривать изменения в правилах, чтобы определить, как эти изменения могут повлиять на требующееся обучение.
17. Помогать разработать и поддерживать правила размещения относительно обучения и развития и гарантировать, что все департаменты правильно и эффективно проводят программы углубленного начального обучения и обучения в процессе работы для своих сотрудников, при помощи взаимодействия с руководством департаментов и поддержания библиотеки записанных программ обучения, разработанных и используемых каждым департаментом; на постоянной основе пересматривать эти программы на предмет последовательности и общего соответствия правилам размещения.
18. Очень тесно сотрудничать с отделом безопасности размещения в разработке правил для обучения, особенно в формулировке и реализации программ по спасению, оказанию первой помощи и медицинского обслуживания как сотрудникам, так и посетителям.
19. Помогать разработать и контролировать реализацию обучения, разработки и мотивации сотрудников при помощи периодического предложения сторонних семинаров, курсов или программ, которые могут проводиться либо вне размещения, либо по месту и при участии объединений индустрии или без такого участия; необходимо регулярно получать и пересматривать широкий спектр программ и материалов, относящихся к развитию сотрудников.

20. Сотрудничать с управляющим администрации в разработке программ поощрения сотрудников, чтобы включить в них праздники, события, занятия, соревнования, газеты для сотрудников или другие занятия, которые приведут к появлению интереса, общему участию в мероприятиях и сплочению коллектива.

21. Помогать в разработке и реализации эффективной программы по оценке эффективности, гарантируя, что каждый департамент должным образом реализует методы для оценки своих сотрудников на предмет потенциального продвижения или дальнейшего обучения; вести об этом соответствующие записи.

22. Поддерживать точные и своевременно обновляемые записи обо всем персонале, работающем в размещении, включая необходимые личные данные о персонале, налоговую информацию и информацию для государственных органов, медицинскую информацию, данные о заработной плате, должностях, данные о посещаемости, оценках производительности, дисциплинарных взысканиях, достижениях и т.п.

23. Поддерживать осведомленность обо всех положениях государственного трудового законодательства, которые запрещают дискриминацию при приеме на работу или в процессе работы или требуют строго придерживаться параметров по времени работы и по зарплате.

24. Заниматься специальными заданиями или проектами, если это будет предписано управляющим администрации.

Руководитель контроля денежной наличности

Цель: Помогать в выполнении всех обязанностей, относящихся к общему контролю движения денежной наличности по (вставьте название размещения).

Подотчетен: Управляющему администрации / департамента кадров (или вставьте название должности).

Базовая функция: Помогать в обеспечении успешной реализации программы контроля денежной наличности, включая действия в качестве посредника между руководством по вопросам контроля денежной наличности.

Умения и опыт: Предпочтительно наличие минимум одного (1) года опыта работы на должности руководителя; обязательно наличие крепких навыков лидерства и управления; также предпочтительно наличие некоторых знаний общих финансовых процедур, включая процедуры сверки.

Обязанности:

1. Сотрудничать с управляющим администрации в формулировании правил и задач по обеспечению наиболее безопасных и эффективных планов и программ контроля денежной наличности для размещения.
2. По запросу, вносить вклад в развитие ежегодного операционного бюджета для рабочей зоны контроля денежной наличности; во всех случаях, быть в курсе параметров бюджета при принятии повседневных решений.
3. Помогать в проведении собеседований и принятии решений относительно принятия на работу, оценивания и дисциплины сотрудников контроля денежной наличности.
4. Помогать в разработке должностных инструкций для всех подчиненных.
5. Помогать в разработке расписаний персонала в рамках установленных рекомендаций по работе; эффективно реализовывать эти расписания на ежедневной основе.
6. Помогать в поддержании точной документации о трудовом стаже и другой, относящейся к платежным ведомостям, документации для подчиненных.
7. В соответствии с правилами касательно обучения, реализовать эффективную программу обучения для всех подчиненных; постоянно отслеживать эффективность этого обучения при помощи наблюдения, общения и тестирования.
8. Помогать в обеспечении соответствующими материалами и оборудованием, необходимым для работы и поддержании этих материалов в соответствии с заранее установленными процедурами инвентаризации.
9. Помогать в разработке всех руководств по обучению и работе с контролем денежной наличности; гарантировать, что все изменения в процедурах и новые процедуры документируются и доносятся до персонала.
10. Поддерживать правильную реализацию требуемой документации для работы по контролю денежной наличности, включая задания, касающиеся ежедневной кассы или работы с оборотными средствами, отчеты о доходе, записи об отклонениях, журналы снятия денежной наличности, и всю остальную требуемую отчетность.
11. Вносить ежедневный вклад в требующие поддержания проекты по каждой назначенной области.
12. Всегда поддерживать должные отношения с посетителями и сотрудниками, обеспечивая удовлетворение и безопасность посетителей и сотрудников.
13. Гарантировать согласованность и точность всех данных, которые требуются от контроля денежной наличности с бухгалтерскими целями.
14. Контролировать ежедневный поток денежной наличности и безопасность зоны, предназначенной для хранения денежных сумм.

15. Гарантировать правильное распределение и получение денежной наличности или кассы оборотных средств для всех сотрудников, хранящих деньги в размещении.
16. Гарантировать, что весь обслуживающий персонал контроля денежной наличности полностью обучен обращению с денежной наличностью и процедурам сверки.
17. Помогать в подготовке ежедневных отчетов о деятельности для отображения результатов по притоку наличности на местах.
18. Гарантировать поддержание должного уровня безопасности при перемещении денег с места на место.
19. В течении дня должным образом обеспечивать места получения доходов поставкой необходимых средств, и что накопленная денежная наличность на местах получения доходов собирается своевременно.
20. Управлять ежедневным оттоком и притоком денежной наличности, потребляемой и генерируемой различными местами, приносящими доход, по всему размещению.
21. Выполнять другие обязанности и задачи в случае предписания.

Ассистент по заработной плате и платежным ведомостям

Цель: Обеспечить для (вставьте название размещения) надлежащее и эффективное выполнение всех требований, связанных с выплатой зарплаты и платежными ведомостями.

Подотчетен: Руководителю выплате заработной платы (или вставьте название должности).

Базовая функция: Отвечает за деятельность по выплате заработной платы и платежные ведомости.

Умения и опыт: обязательно наличие минимум двух (2) лет опыта в вопросах, связанных с выплатой заработной платы и платежными ведомостями или в финансовой администрации; в случае, если опыт менее требуемого, обязательно наличие крепких навыков лидерства или сопоставимого опыта, который может быть использован в отделе.

Обязанности:

1. Ежедневно применять все правила и выполнять задачи, необходимые для обеспечения максимально эффективной и профессиональной программы выплаты заработной платы в (вставьте название размещения), как это предписано руководителем по выплате заработной платы.
2. Если предписано, помогать в разработке ежегодных рабочих бюджетов для отдела; вести записи о расхождениях между бюджетом и фактическими расходами.
3. Гарантировать, что правила отдела всегда эффективно выполняются.
4. В случае необходимости рекомендовать руководителю по выплате заработной платы приобретение принадлежностей и материалов, необходимых для отдела; вести точные записи об их приобретении.

5. Вести точные и своевременно заполняемые платежные ведомости по всем сотрудникам, работающим в размещении, включая требуемые личные данные, налоговую информацию и информацию для других государственных органов, записи о зарплате и преимуществах сотрудников, расписаниях и т.п..
6. Помогать в поддержании корпоративной системы по выплате заработной платы в отделе.
7. Помогать в подготовке расписаний, составляемых раз в две недели или ежемесячно каждым департаментом для проведения выплаты заработной платы. Это включает в себя: сбор и проверка данных о рабочих часах в расписаниях; группирование расписаний для обработки данных; работа с налогами для выплаты заработной платы; и подготовка окончательной платежной ведомости.
8. Проверять, что платежные ведомости отсортированы по департаментам, либо в алфавитном порядке, либо по идентификационному номеру. Передавать платежные ведомости авторизованному персоналу, чтобы сотрудники получили свою зарплату. В случае возникновения проблем или противоречий относительно оплаты труда сотрудника предпринимать соответствующие действия для разрешения противоречия и уведомлять об этом руководителя по выплате заработной платы.
9. Вести всю требуемую работу с бумагами для эффективного выполнения функций по выплате заработной плате и составлению платежных ведомостей.
10. Выполнять другие обязанности и задачи, назначенные руководителем по выплате заработной платы.

Ассистент по обслуживанию посетителей

Цель: Обеспечить постоянную доброжелательность, гостеприимство и идеальное обслуживание посетителей в (вставьте название размещения).

Подотчетен: Руководителю по обслуживанию посетителей (или вставьте название должности).

Базовая функция: Отвечает за работу в офисе по связям с посетителями размещения и за работу с проблемами посетителей, их жалобами и возникающими в этой связи ситуациями.

Умения и опыт: Один (1) год предшествующего опыта сервис-ориентированной области или другой сопоставимой области, где должностные обязанности непременно включали в себя ежедневное взаимодействие с людьми; предпочтительно наличие опыта работы в (вставьте название размещения).

Обязанности:

1. Помогать применять все правила и выполнять задачи, необходимые для обеспечения максимально эффективной и профессиональной программы взаимоотношений с посетителями.

2. Поддерживать атмосферу дружелюбия, вежливости, профессионализма и качественного обслуживания, чтобы всегда обеспечивать удовлетворение и превосходное впечатление посетителей.
3. Принимать жалобы посетителей по телефону, письменно или при личном контакте и связываться с соответствующим департаментом для разрешения проблемы; поддерживать доброжелательность, отвечая эффективно, своевременно и профессионально; сопровождать и документировать проблему и ее решение для дальнейшей оценки руководством.
4. Соответствующим образом отвечать на общую корреспонденцию, телефонные звонки, запросы информации и т.п., соответствуя стандартам, стилю и репутации размещения.
5. Обеспечение работы соответствующей системы учета для области обслуживания посетителей которая гарантирует эффективность в работе с регистрацией посетителей, расчетами с посетителями, формами жалоб, формами изменения правил, заказам бронирования и транспортировки, списками средств массовой информации, формами персонала, возвратом денег или другими процедурами по работе с денежной наличностью, как предписывают правила, формами бесплатных посещений, опросами и другой необходимой документацией.
6. Поддержание должного обеспечения материалами, доступными для посетителей, такими как брошюры, карты, информация о данной зоне и т.п.; распространение этих материалов по запросу и готовность к ответам на вопросы посетителей.
7. Ведение списков и записей обо всех бесплатных и особых приглашениях, включая пропуска для прессы, посещения для водителей автобусов, и бесплатные посещения, заранее назначенные руководящим персоналом; Заполнение для них соответствующих форм регистрации посетителей.
8. Ведение статистических записей касательно жалоб и их разрешения, Запросов информации и т.п.; предоставление по запросу рекомендаций по разрешению проблем в определенных областях и / или увеличению доброжелательности.
9. Поддерживать осведомленность и наличие соответствующей информации относительно аттракционов различных зонах, информации о гостиницах / мотелях, и т.п. и оказывать посетителям услуги по наведению справок и отправлению запросов.
10. По запросу, заказывать бронирование и транспортировку для посетителей в размещение и из него.
11. Придерживаться рекомендаций относительно запросов на обналичивание чеков или любого вида размен / обмен денег.
12. Контролировать обмен любых специальных купонов на билеты; поддерживать связь с департаментом по маркетингу относительно таких купонов и любых других специальных видов продаж.

13. Если предписано, проводить на регулярной основе опросы посетителей, включающие в себя релевантную информацию, такую как демографические данные о посетителях и о рынке, оценку посетителями продуктов и услуг размещения, посещения конкурентов и т.п.
14. В случае заранее полученного задания или запроса, предоставлять дополнительные услуги отдельным группам и посетителям, включая экскурсии.
15. Администрировать программу утерянных и найденных вещей размещения для того, чтобы безошибочно принимать и обменивать найденные или утерянные предметы; эта программа так же относится к людям, которые потеряли тех, с кем пришли.
16. При наличии указаний помогать с маркетинговыми и рекламными проектами, а так же проектами по продвижению.
17. Выполнять дополнительные проекты в случае предписания.

Отдел кадров должен поддерживать библиотеку всех должностных инструкций для всех должностей в размещении. Ее так же необходимо сделать частью вашего главного руководства по оперированию для всего размещения.

В зависимости от вашей фактической организационной схемы, необходимы должностные инструкции будут включать в себя, но не ограничиваться следующими:

Генеральный директор
Управляющий департамента автоматов
Управляющий административного департамента
Управляющий общественного питания
Управляющий департамента аттракционов
Управляющий по маркетингу и продажам
Ассистент по комнате автоматов
Сотрудник комнаты автоматов
Ассистент по автоматам с выдачей билетиков
Техник комнаты автоматов
Инструктор празднований дней рождения
Хозяйка празднований дней рождения
Сотрудник, проводящий поздравления с днем рождения
Руководитель по обслуживанию посетителей
Ассистент по обслуживанию посетителей
Руководитель по контролю за денежной наличностью
Ассистент по контролю за денежной наличностью
Бухгалтер
Руководитель бухгалтерии
Руководитель по персоналу
Ассистент по выплате заработной плате и платежным ведомостям
Ассистент по общественному питанию
Ассистент по подготовке еды
Обработчик еды
Ассистент по санитарии и гигиене
Ассистент по аттракционам
Сотрудник аттракционов
Техник аттракционов
Специалист административно-хозяйственной части
Агент по продаже
Руководитель по охране и безопасности
Руководитель по техническому обслуживанию
Работник технического обслуживания
Руководитель по безопасности

н. НЕОБХОДИМЫЕ ФОРМЫ И РАБОТА С БУМАГАМИ: В этом разделе вашего руководства должны содержаться все соответствующие формуляры и бумаги, необходимые для эффективного выполнения назначений на работу. Каждый формуляр должна соответствующим образом объясняться, чтобы те, кто будет обрабатывать этот формуляр, полностью понимали его использование и цель. Это обеспечит точное заполнение и обработку формуляров. Хотя для администрирования понадобится множество разнообразных формуляров, далее приведено несколько примеров.

(Вставьте название размещения)

Работодатель, предоставляющий равные возможности

ЗЯВЛЕНИ О ПРИЕМЕ НА РАБОТУ

Пожалуйста, заполняйте печатными буквами. Отвечайте на все вопросы полно. Пожалуйста, заполните все относящиеся к вам страницы.

Имя _____ Дата _____

Фамилия Имя Отчество

Были ли вы когда-либо известны под псевдонимом или другим именем? Да Нет

Если да, то каким _____

Адрес _____

Номер телефона () _____ Дополнительный номер телефона () _____

Должность, на которую претендуете: Пожалуйста, укажите четыре варианта выбора в порядке предпочтения (начиная с №1 – вашего первоочередного выбора).

Если это возможно, мы постараемся поместить вас на должность вашего первоочередного выбора.

___ Атракционы

___ Отдел кадров

___ Работа с денежной

___ Общественное питание

___ Обеспечение

наличностью

___ Обслуживание

___ Празднования дней

___ Розничная торговля

посетителей

рождения

___ Маркетинг / Продажи

___ Техническое

___ Безопасность / Охрана

___ Офисный персонал

обслуживание

___ Автоматы

Дата, с которой вы можете приступить к работе _____

Вы заинтересованы в: Полной занятости Частичной занятости Временной работе

Вы хотите работать: Днем Ночью По выходным

Если вы не можете работать в любое время, пожалуйста, укажите, в какие дня вы можете работать:

Воскресенье Понедельник Вторник Среда Четверг Пятница Суббота

Как вы узнали о вакансии в (вставьте название размещения)?

От друзей

От сотрудника

Имя / Название _____

Просто зашел

Из газеты

Имя / Название _____

От родственников

По радио

Имя / Название _____

Из почты

По телевидению

Имя / Название _____

В школе

Другое

Имя / Название _____

Нанимаюсь на работу повторно

Работали ли вы когда-либо в (вставьте название размещения)? Да Нет

Если да, укажите даты и область деятельности _____ должность _____

Знаете ли вы кого-нибудь, кто сейчас работает в (вставьте название размещения)? Да Нет

Если да, укажите имя и область деятельности _____

Данные о предыдущих местах работы, перечислите трех (3) своих последних работодателей (3), начиная с того, где работаете в настоящее время (если вы ранее нигде не работали, укажите двоих (2) людей, которые могут вам предоставить личные рекомендации – не родственников)

С	По	Причины увольнения
Название компании	Должность	
Адрес	Опишите работу	
Телефон		
Имя начальника	Зарплата при принятии Зарплата при увольнении	
Должность руководителя	Отметьте один вариант: Полная занятость Частичная занятость	
С	По	Причины увольнения
Название компании	Должность	
Адрес	Опишите работу	
Телефон		
Имя начальника	Зарплата при принятии Зарплата при увольнении	
Должность руководителя	Отметьте один вариант: Полная занятость Частичная занятость	
С	По	Причины увольнения
Название компании	Должность	
Адрес	Опишите работу	
Телефон		
Имя начальника	Зарплата при принятии Зарплата при увольнении	
Должность руководителя	Отметьте один вариант: Полная занятость Частичная занятость	

Можем ли мы связаться с работодателями, которых вы указали? Да Нет

Были ли вы уволены каким-либо из работодателей? Да Нет

Если да, пожалуйста, объясните _____

Если у вас есть опыт по работе с аппаратами, который может оказаться полезен на этой работе, пожалуйста, укажите это _____

Дата рождения _____

Обведите наивысшую полученную ступень:

Школа

Колледж

Магистратура

9 10 11 12

1 2 3 4

MA / MS / Магистр, доктор наук

Образование	Название и местоположение	Дата выпуска	Направления или область обучения
Школа			
Колледж			
Другое			

Учитесь ли вы в настоящее время в школе? Да Нет

Были ли вы когда-либо осуждены за преступление (нет необходимости указывать незначительные нарушения правил дорожного движения)? Да Нет

Если да, предоставьте детали, включая дату, место (город), и природу правонарушения _____

Примечания: Судимость не означает, что вам будет обязательно отказано в принятии на работу.

В случае несчастного случая уведомить:

Имя _____

Адрес _____

телефон _____

1. Я подтверждаю, что приведенные здесь ответы являются правдивыми и максимально полными в соответствии с тем, что я знаю.
2. Я разрешаю проверку всех утверждений, которые содержатся в этом заявлении о принятии на работу, так как это может быть необходимо для решения о принятии на работу. Я понимаю, что это заявление не является, и не предназначено являться договором о принятии на работу.
3. Это заявление о принятии на работу должно считаться действующим на период, не превышающий 45 дней. Соискатель, который бы хотел, чтобы его кандидатура рассматривалась и после этого периода должен будет уточнить, принимаются ли заявления в то время.
4. В случае принятия на работу, я понимаю, что неправдивая или вводящая в заблуждение информация, представленная в моем заявлении или на собеседовании может привести к моему увольнению. Я также понимаю, что от меня требуется соблюдение всех правил и положений корпорации.

Подпись _____ Дата _____

(Вставьте название размещения)

ФОРМУЛЯР СОГЛАШЕНИЯ СОТРУДНИКА

(Пожалуйста, читайте внимательно)

Имя _____ Дата _____
Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____
Номер сотрудника _____ Департамент _____

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В (ВСТАВЬТЕ НАЗВАНИЕ РАЗМЕЩЕНИЯ)!

Для рассмотрения возможности вашего принятия на работу, вы соглашаетесь со следующими условиями:

1. Вы соглашаетесь работать в качестве сотрудника компании с _____ до _____.
(Сотрудник заполняет месяц, день и год)
2. (Вставьте название размещения) (адресуемое в дальнейшем Компания) будет стараться предоставить вам полную занятость на протяжении указанного выше периода в соответствии с действующими законами; однако, ни это соглашение, ни Справочник сотрудника, ни какие либо другие правила или процедуры, установленные Компанией не составляют собой трудовой договор, и вы являетесь, и будете оставаться сотрудником Компании по собственному желанию.
Компания оставляет за собой право уволить вас с работы в любое время без предварительного уведомления и без причины.
3. Вы соглашаетесь выполнять все правила и положения Компании, включая те, что относятся к внешнему виду, безопасному, правильному и законному обращению с деньгами и имуществом компании.
4. Настоящим вы соглашаетесь предоставить компании уведомление о своем увольнении как минимум за тридцать (30) дней до него. Указанные выше даты не могут считаться предварительным уведомлением.
5. Вы соглашаетесь с правом Компании на проверку, по ее усмотрению, любых используемых Компанией помещений, комнат или шкафчиков, предоставляемых сотрудникам и или в аренду для сотрудников. Вы так же признаете, что принадлежности сотрудников, включая их автомобили, могут время от времени осматриваться авторизованными представителями сил безопасности, когда они (принадлежности) находятся в пределах владений Компании.
6. Компания оставляет за собой право использовать средства электронного наблюдения за сотрудниками на рабочих местах.
7. Идентификационные карты, форма и любая другая собственность Компании должна быть возвращена немедленно после увольнения с работы. Вам будет выставлен счет на стоимость замещения имущества за все предметы, которые не будут возвращены в это время.
8. Компания оставляет за собой право воспроизводить, публиковать, распространять, защищать авторским правом или другим способом использовать любую фотографию, репродукцию или рекомендацию, включая использование вашего имени, в любой рекламе, продвижении, отраслевом издании или публикации, относящейся к (вставьте название размещения) без каких либо ограничений по такому использованию и без просмотра или утверждения вами такого материала, и вы, за себя, своих наследников, душеприказчиков и опекунов, настоящим избавляете и навсегда освобождаете Компанию от всех прав, претензий, требований, и оснований для иска каким бы то ни было образом связанных с публикацией или использованием указанного материала, включая использование вашего имени. В данном случае, Компания включает в себя свои рекламные агентства и агентства по связям с общественностью, фотографов, издателей и их соответствующие офисы, должностные лица, сотрудников, агентов и представителей, а так же их наследников и правопреемников.
9. Компания имеет право вычитать из вашего окончательного расчета любые суммы вашей задолженности перед Компанией, возникшие в результате работы или удерживать сумму последнего расчета до окончательного урегулирования таких сборов.

Соглашение

Настоящим я признаю, что я прочитаю, и буду соблюдать правила, указанные в Справочнике Сотрудника за (вставьте год), а также настоящим я признаю, что я прочитал и понял изложенное выше и согласен с изложенным выше.

Подпись сотрудника _____

Подпись представителя (Вставьте название размещения) _____

Копия: В картотеку отдела кадров

В картотеку департамента

Сотруднику

(Вставьте название размещения)

АТТЕСТАЦИЯ

Имя сотрудника _____ Дата _____
Департамент _____ Название должности _____

Значения оценок (выставляются факторам производительности)

1	2	3	4	5
Неудовлетворительно	Ниже стандарта	Средне	Выше среднего	Замечательно

Факторы производительности работы (используйте только те, которые имеют отношение к должности и сотруднику)

	Познания в работе		Вежливость		Лидерские способности
	Качество работы		Физическая подготовка		Разносторонность и способность к адаптации
	Объем работы		Точность		Инициатива, напористость, амбиции
	Надежность		Бдительность		Устойчивость под давлением
	Отношение		Отношения с сотрудниками		Рассудительность
	Сотрудничество		Посещаемость		Самоусовершенствование

Общая оценка производительности (не выводите среднее значение)

Каково наибольшее достоинство этого лица? _____

Каков наибольший недостаток этого лица? _____

Обсуждали ли вы это оценивание с сотрудником? Да Нет

Причины заполнения отчета		Рекомендованные действия	
_____ Ежегодный	_____ Заполняемый раз в пол года	_____ Премирование	_____ Повышение в должности
__ Предупредительный	_____ Заполняемый при увольнении	_____ Понижение в должности	_____ Другое(объясните ниже)
___ Другая причина (объясните ниже)		__ Нет необходимости в каких-либо действиях	

Комментарии (объяснение недопустимых оценок и причин для рекомендованных действий)

Оценка выполнялась _____ Подпись сотрудника _____
Статус повторного найма _____ Комментарии _____

IV. Маркетинг и продажи

В этот раздел необходимо включить правила, процедуры и обязанности, имеющие отношение к программе маркетинга и продаж вашего размещения. В целом, область маркетинга и продаж включает в себя рекламу, групповые продажи, связи с общественностью, акции по продвижению, особые события и маркетинговые исследования. Большинство размещений развлечений и отдыха имеют отдельное детальное руководство, которое описывает в деталях фактические планы и программы, которые практикуются размещением. В качестве отдельного руководства IALEI выпускает “Руководство по управлению продажами и маркетингом в семейном развлекательном центре”. Избранная информация из отдельного Руководства по управлению продажами и маркетингом в семейном развлекательном центре включена в этот Учебник по созданию руководств по эксплуатации. В данном Учебнике по созданию руководств по оперированию будут рассмотрены базовые компоненты той информации, которая содержится в отдельном руководстве по маркетингу, и предоставляется общая информация касательно подхода размещения к маркетинговым программам и программам, имеющим отношение к маркетингу.

А. ГЛАВНЫЕ ЦЕЛИ ДЕПАРТАМЕНТА: Этот подраздел должен включать в себя общие цели и задачи департамента маркетинга и продаж. Ниже приведены цели для департамента в качестве примера.

Наивысшая цель департамента маркетинга и продаж (вставьте название размещения) это эффективное продвижение и реклама (вставьте название размещения) широкой публике и обеспечение посещений размещения представителями целевого рынка. Главные цели департамента указаны ниже.

1. Представлять (вставьте название размещения) в качестве уникально отличающегося, многогранного развлекательного аттракциона, в первую очередь привлекательного для семейной и детской аудитории.
2. Подчеркивать эмоциональные качества фантазии, веселья и семейного / дружеского единения в размещении.
3. Устанавливать репутацию (вставьте название размещения) в качестве товара, полностью соответствующего своей цене, при помощи добавления уникальных аттракционов, которые ориентированы на изменяющийся состав возрастов и интересы потребителей.
4. Увеличивать осведомленность об (вставьте название размещения) как на местном рынке, так и в среде туристического рынка.
5. Устанавливать репутацию (вставьте название размещения) и его окружающей территории в качестве основного пункта путешествия для семей.
6. Рекламироваться и продвигаться на установившихся рынках на более высоких уровнях, чем в предыдущем рабочем году, следуя стратегии сегментации и творческого подхода, и выбора средств распространения рекламы для отдельных демографических целей.
7. Работать над стимулированием и увеличением общественного интереса.
8. Разрабатывать маркетинговые программы, спланированные для достижения целей predetermined посещаемости при помощи максимизации проникновения на рынок.

9. Установить ежегодные программы пересмотра стоимости для того, чтобы придерживаться уровня инфляции.
10. Установить и поддерживать стандарт расходов на маркетинг, как процентное соотношение к доходам.
11. Разработать предлагаемую стоимость «за штуку» средств распространения рекламы для постоянных маркетинговых мероприятий.
12. Установить и реализовать цель по посещениям от групповых продаж в виде процента от общего числа посещений.
13. Разработать и реализовывать тщательно спланированную годовую маркетинговую программу и маркетинговый календарь, созданные для достижения целевых рынков и эффективного продвижения (вставьте название размещения).
14. Постоянно использовать технологии исследования рынка для получения информации о потребителях и рынке; использовать эту информацию для разработки рекламных стратегий и стратегий продаж.
15. Координировать возможности для продвижения публиче и групповых мероприятий с местными представителями бизнеса и различных организаций для увеличения посещаемости.
16. Осуществлять связи с общественностью и средствами распространения рекламы в союзе с газетами, радиостанциями и телеканалами.
17. Устанавливать связи со всеми сторонними агентствами, такими как рекламные агентства или агентства по связям с общественностью.
18. Всегда поддерживать в качестве высокого приоритета честность (вставьте название размещения) при работе с программами по связям с общественностью.

в. ОБЩИЙ ПОДХОД К ПРОДАЖАМ И МАРКЕТИНГУ: В вашем Руководстве по оперированию (и в вашем отдельном руководстве по маркетингу), вам необходимо уделить внимание роли, которую маркетинг играет в достижении общего успеха вашего размещения. Каждый сотрудник в размещении должен понимать свою роль в маркетинговых функциях, так же как и требуемое взаимодействие между департаментом по маркетингу и другими департаментами. Образец текста приведен ниже.

Маркетинг – это центральная область планирования для (вставьте название размещения). Эта центральная область отвечает за получение и использование денег, которые будут потрачены на маркетинг и продвижение размещения. Говоря по-простому, маркетинг имеет такое определение: “выполнение деловых операций, которые направляют поток товаров и услуг от производителя к потребителю”. В нашем бизнесе, маркетинг воплощает в себе все, что мы делаем для продвижения нашего размещения и поощрения посетителей приобретать наши товары или услуги, и становиться постоянными посетителями нашего размещения. Каждый компонент, который помогает нам продавать то, что мы предлагаем - это часть маркетингового процесса. Они включают в себя наше название, наш логотип, наши товары и услуги в целом, наше местоположение, наши аттракционы, предоставляемое нами обслуживание посетителей, наши методы рекламы, наше обучение персонала, наш вклад в связи с общественностью, наши ответы на вопросы по телефону, наши способы решения проблем, наш план роста, наши энергичные усилия для достижения успеха и очень многое другое.

В этом случае становится понятно, что, хотя детализированное маркетинговое планирование и его реализация является основной обязанностью маркетингового персонала и персонала, отвечающего за продажи, маркетинг нашего размещения по настоящему становится обязанностью каждого. Каждый сотрудник обязан быть ориентирован на маркетинг. То, как посетитель нас воспринимает – от момента, когда он появляется у нас и до момента, когда он покидает размещение – влияет на его посещение. Это означает, что всё и все, с чем и кем контактирует посетитель, играет важную роль в восприятии нашего размещения. По существу, маркетинг становится обязанностью каждого. Департамент маркетинга и продаж в (вставьте название размещения) будет тесно сотрудничать с другими департаментами для обеспечения достижения общих маркетинговых целей.

С. РАБОТА СО СРЕДСТВАМИ РАСПРОСТРАНЕНИЯ РЕКЛАМЫ И СРЕДСТВАМИ

МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ: В этом подразделе необходимо описывать общий подход вашего размещения к работе со средствами распространения рекламы. Больше этой информации будет содержаться в вашем отдельном Руководстве по антикризисным связям (упоминается в разделе Безопасности и предотвращения потерь этого Учебника по созданию руководств по оперированию). Образец текста приведен далее.

На ежедневной основе (вставьте название размещения) будет необходимо общаться и поддерживать рабочие отношения со средствами распространения рекламы и средствами массовой информации. В наших усилиях по рекламе и продвижению мы будем использовать следующие типы средств распространения рекламы: печатные средства, радио, телевидение и интернет. По сути, мы должны сотрудничать с представителями средств массовой информации в наших усилиях по продвижению размещения. Время от времени, нам приходится взаимодействовать со средствами массовой информации в негативной ситуации, такой как несчастный случай или другой вид кризисного события. Отношения, которые мы строим со средствами массовой информации, являются критически важными для нашего общего успеха. Наш маркетинговый персонал и персонал по продажам, равно как и генеральный директор (вставьте название размещения), будет представлять размещение для средств массовой информации. Весь персонал, которому предписывается проводить интервью для средств массовой информации, должен следовать приведенным далее технологиям и правилам:

Задачи интервью

1. Донести ваши ключевые сообщения.
2. Преподнести позитивный образ (вставьте название размещения).
3. Владеть ситуацией или контролировать ее.
4. Быть воспринимаем в качестве заслуживающего доверия, честного и правдивого человека.
5. Быть привлекательным и приятным.
6. Фокусироваться на целевой аудитории – а не журналисте.
7. Предоставлять общественности правильную информацию.

Подготовка к интервью

1. Знать цель интервью.
2. Знать, почему репортер хочет провести интервью.
3. Знать о публикации / программе и о ситуации, в связи с которой у вас будут брать интервью.
4. Знать свою аудиторию.
5. Знать свои ключевые сообщения.
6. Предвидеть сложные вопросы и разработать хорошие ответы.
7. Гарантировать, что представитель по связям с общественностью присутствует и кратко представил вас.

Основы проведения интервью

1. Никогда не лгите.
 2. Не существует такой вещи, как “не для записи”.
 3. Вы контролируете интервью.
 4. Проговаривайте заголовки – вначале предложите выводы, а затем продолжите, указывая ключевые моменты.
 5. Будьте подготовлены – имейте ключевое сообщение и придерживайтесь его.
 6. Ваш внешний вид имеет значение.
 7. Осознавайте слова, которые вы подбираете для использования.
 8. Слушайте вопросы – не перебивайте репортера, который берет у вас интервью.
 9. Никогда не стройте предположений.
 10. Никогда не притворяйтесь. Если вы не знаете, так и скажите.
 11. Позвольте представителям по связям с общественностью выполнять свою работу.
 12. Превращайте отрицательные моменты в положительные.
 13. Если вы закончили, останавливайтесь. Разъясните свою позицию и затем подождите, пока репортер перейдет к следующему вопросу.
- Пожалуйста, обратитесь к Руководству по антикризисным связям (вставьте название размещения) за информацией о детальных правилах, касающихся работы со средствами массовой информации в кризисной ситуации, если это имеет отношение к вашей должности.

д. СПОНСОРСТВО: В данном подразделе необходимо уделить внимание подходу размещения к корпоративной спонсорской программе, а так же определить спонсорский план обмена для размещения. Корпоративное спонсорство является благоприятным способом генерировать получение денег или натуральных средств / услуг для вашего размещения при помощи официальной программы партнерства с корпорациями, компаниями и товарами. Существуют различные типы корпоративного спонсорства, которые должны рассматриваться развлекательными размещениями. Вот они:

1. *Спонсорство капиталом*: Выступающая спонсором компания предоставляет капитал для постройки карусели или аттракциона в обмен на права на выбор названия.
2. *Спонсорство деньгами*: Выступающая спонсором компания платит размещению деньги в обмен на спонсорские преимущества.
3. *Спонсорство натуральными средствами*: Выступающая спонсором компания предоставляет натуральные средства или услуги размещению в обмен на спонсорские преимущества.

Иногда может использоваться объединение спонсорства деньгами и натуральными средствами или услугами.

При выборе спонсора необходимо тщательно изучить следующие критерии.

1. Предполагаемый спонсор должен иметь крепкую репутацию и ясно воспринимаемый имидж.
2. Предполагаемый спонсор должен подходить размещению по демографическим показателям.
3. Предполагаемый спонсор должен быть ориентирован на маркетинг и имидж.
4. Предполагаемый спонсор должен предоставлять для перепродажи в размещении качественный продукт.
5. Предполагаемый спонсор должен иметь большую торговую сеть и хотеть продвигаться при помощи размещения.
6. Предполагаемый спонсор должен иметь средства распространения рекламы, которые будут доступны для продвижения и размещения тоже.

Пакет спонсорства: Для того, чтобы заинтересовать компанию стать корпоративным спонсором карусели, аттракциона, или определенной зоны, ваше размещение должно предложить ценный и привлекающий внимание пакет преимуществ.

Пакет спонсорства может включать в себя:

1. *Права на выбор названия*: Название спонсора (или название товара) будет включено в название аттракциона.
2. *Исключительность товара*: Спонсор получит гарантию, что размещение будет приобретать товар спонсора (если это применимо) для перепродажи или использования на условиях эксклюзивного представления в размещении; в размещении не будет продаваться или использоваться никакой конкурирующий товар.
3. *Исключительность продвижения*: Спонсор получит гарантию, что размещение не будет сотрудничать ни с каким конкурентом спонсора для проведения промо-акций или специальных мероприятий. Спонсор получит первое право отказа в провидении программ по продвижению.

4. *Бесплатные билеты или купоны:* Спонсор получит predetermined количество бесплатных билетов или купонов. Обычно подходит соответствие десяти билетов или купонов сумме в \$1 000 деньгами или натуральными средствами / услугами.
5. *VIP пропуска:* Спонсор получит predetermined количество VIP пропусков, выданных на имя кого-либо, указанного спонсором. VIP пропуска будут действовать в любой рабочий день для любого владельца и определенного количества посетителей, пришедших с ним.
6. *Групповые экскурсии:* Спонсор получит возможность проведения групповой экскурсии для своих сотрудников и клиентов по очень благоприятным (определяется путем переговоров) ценам групповых продаж.
7. *Празднование для спонсоров:* Спонсор получит приглашения для основного руководства и их семей на ежегодную VIP спонсорскую вечеринку в размещении.
8. *Исследования рынка:* Спонсор получит право проводить в размещении маркетинговые исследования, или другие похожие маркетинговые программы (например, предоставление образцов товара или распространение купонов).
9. *Реклама:* Спонсор получит преимущество рекламы в размещении, а его название будет связано с каруселью или аттракционом, который им спонсируется.
10. *Брошюра размещения:* Спонсор будет указан в брошюре размещения.

Сочетание товара спонсора: Объявление товара спонсора «отличным сочетанием» с каруселью, аттракционом или зоной в размещении является очень важным. Вам необходимо тщательно изучить демографические характеристики предполагаемых потребителей спонсора, затем сопоставить эти демографические характеристики с демографическими данными и имиджем размещения. Например, трек go-kart в вашем размещении, скорее всего, будет ориентирован на подростков. По этой причине, наиболее логичным сочетанием будет выбор спонсора, который так же ориентирован на подростков.

Поставщики перепродаваемых товаров, которые обычно составляют хорошее спонсорство, включают в себя:

1. Производителей напитков (легкие напитки, соки, бутылированная вода)
2. Производители мороженого
3. Производители еды
4. Производители закусок или сладостей
5. Производители фотопленки

Другие категории потенциальных спонсоров могут включать в себя:

6. Автомобильные компании
7. Табачные компании
8. Компании – производители шин
9. Банки
10. Компании, предлагающие кредитные карты
11. Компании, предлагающие уход за газонами
12. Фармацевтические компании
13. Компании – производители завтраков и хлопьев
14. Компании – производители игрушек
15. Компании – поставщики бензина

Е. РЕКЛАМА И ПРОДВИЖЕНИЕ: В этом подразделе необходимо осветить вопросы, касающиеся подхода размещения к своим программам рекламы и продвижения. Необходимо уделить внимание каждому методу рекламы, и включить его в отдельное руководство / план по маркетингу. Некоторые размещения предпочитают реализацию своих собственных рекламных планов, в то время, как другие выбирают обслуживание сторонним рекламным агентством. Размер и масштаб вашего размещения в паре с вашим бюджетом определяют процесс, который вы примете. Вне зависимости от этого, ваш общий план рекламы должен включать следующие шаги:

1. Определить задачи.
2. Установить бюджет (обычно процент средств для рекламы - между 2 и 5 процентами от годовых продаж).
3. Разработать тему.
4. Выбрать средства распространения рекламы.
5. Создать рекламные объявления.
6. Составит расписание выхода рекламных объявлений.
7. Рассмотреть совместные усилия.
8. Оценить успех или поражение усилий.

Ваши методы рекламы будут включать в себя любое из следующих средств массовой информации или их все.

Радио: Существенная часть радио эфира, которая характеризует то, что вы предлагаете, может быть серьезным маркетинговым инструментом. Рекламное объявление на радио должно (а) начинаться сильным посылом, (b) взывать к эмоциям, (c) мотивировать слушателей немедленно реагировать, (d) быть простым, (e) использовать простой язык и (f) позволять повторить позыв несколько раз для облегчения запоминания.

Телевидение: телевидение охватывает больше людей ежедневно на протяжении большей части времени, которое они тратят ежедневно, чем любая другая рекламная среда. Телевизионный рекламный ролик может довести охват отдельных рынков до 98 процентов домов, в которых есть телевидение. Телевидение может влиять на эмоции, которые испытывает зритель, при помощи уникального использования звука, движения и цвета, и устанавливать точные различия между вашим размещением и конкурентами. Эффективный телевизионный рекламный ролик должен (a) быть привлекающим внимание, (b) представлять ваше предложение визуально и в устной форме, (c) быть привлекательным для зрителя, (d) сообщать зрителю о том, кем вы являетесь, (e) быть способным передать ваше сообщение либо при помощи картинки без звука, либо при помощи звука без картинки.

Печатная реклама в газете: Реклама в газетах является основным маркетинговым методом, который использует большинство видов бизнеса. Газеты могут предложить высокий уровень гибкости, благодаря которому вы можете запустить рекламное объявление или изменить рекламное объявление за несколько дней до того, как газета выйдет в печать. Успешное рекламное объявление в газете будет (a) упоминать ваш посыл в заголовке или крупным шрифтом, (b) несколько раз ставить акцент на таких словах, как «бесплатно» или «экономия», (c) включать изображение или фотографию продукта или услуги, (d) давать читателю причину для немедленного посещения, (e) иметь забавную рамку и (f) включать ваш адрес и номер телефона.

Прямая почтовая рассылка: Прямая почтовая рассылка это наименее дорогой метод маркетинга на предпродажной основе. При помощи прямой почтовой рассылки, вы сможете отслеживать результаты очень легко и точно по сравнению с другими методами рекламы. Вы так же сможете тщательно выбрать свой целевой рынок по возрасту, национальности, полу, занятию, покупательским привычкам, образованию, особым интересам, составу семьи, религии, семейному положению, географическому расположению или другим критериям. Ключом к успешной рекламе при помощи прямой почтовой рассылки является разработка списка основных подписчиков. Списки подписчиков можно получить у большого числа коммерческих источников. Успешная прямая почтовая рассылка будет (a) включать привлекательный анонс на конверте, (b) включать строку постскриптума, (c) передавать получателю чувство собственной срочности, (d) представлять предложение и несколько раз его повторять и (e) вызывать желание совершить покупку.

Брошюры и материалы для продаж: Любое развлекательное размещение должно иметь привлекающие взгляд печатные брошюры и флаера.

Брошюры: Одна из наиболее дружелюбных к пользователю брошюр – брошюра, которая включает карту вашего размещения. Она может указывать вашим посетителям направление к автоматам с жетонами, туалетами, местам продажи еды, гонкам, аттракционам, магазинам подарков, пунктам первой медицинской помощи. Посетители должны получать возможность легко найти то, что им нужно. Такая брошюра должна также включать указание вашего местоположения, адреса, номера телефона, номера факса, расценок, часов работы, адрес веб-сайта и указания, как добраться. Она так же может быть разработана как часть прямой почтовой рассылки и может высылаться группам, детским лагерям,

школам и потенциальным участникам празднований дней рождения. Брошюры так же могут выдаваться посетителям на месте, когда те прибывают.

Постеры: Постеры могут быть использованы как средство для охвата постоянных клиентов, и для того, чтобы осведомить посетителей, уже находящихся в размещении о приближающихся мероприятиях. Постеры должны быть красочными, и их необходимо размещать в местах, где их увидят представители вашего целевого рынка.

Флаеры: Продвижение мероприятий при помощи использования флаеров может быть очень эффективным средством. Эти флаеры должны правильно располагаться на обзоре на стойках с брошюрами, столах, или информационных киосках. Флаеры можно так же включать в прямые почтовые рассылки. Многие размещения разрабатывают флаера, при помощи которых акцентируют календарь приближающихся мероприятий.

Материалы в точках продаж: Материалы в точках продаж включают в себя стратегически размещаемые элементы, которые легко доступны для обзора клиентов и позволяют проинформировать их о промо-акциях, специальных скидках или о каком-либо мероприятии.

Рекламные щиты: Семейные развлекательные центры иногда используют рекламу при помощи рекламных щитов, если они располагаются в туристических местах или если их размещение постоянно видно автомобилистам. Рекламные щиты, если они используются, не должны содержать более шести или семи слов, на них должны использоваться яркие цвета или изображения, надписи должны быть набраны легко читаемым шрифтом, а кроме того, рекламные щиты должны быть подсвечены, если это только возможно. Расположение вашего размещения и его позиция на рынке будут определять, будете ли вы использовать наружную рекламу на рекламных щитах.

Реклама в интернете: При наличии преимуществ компьютерной эры, использование интернет-рекламы становится необходимостью. IALEI рекомендует разработку сайта для вашего размещения в качестве части вашего рекламного плана. Ваш веб-сайт должен быть (а) часто обновляемым, (b) включать важнейшую информацию о размещении, (c) соответствовать определенным стандартам общения с детьми, (d) быть красочным, (e) иметь зоны «только для детей», (f) не быть чересчур перегруженным текстом и (g) содержать фотографии вашего размещения.

Телефонные справочники: Желтые страницы. Исследования показывают, что как минимум 80 процентов взрослого населения США обращается к телефонному справочнику Желтые страницы по крайней мере один раз в году. Если вы используете рекламу в желтых страницах, обязательно (а) перечислите важные факты о вашем размещении, (b) привлечите внимание при помощи хорошего заголовка, (c) используйте изображения и цвет, если это возможно и доступно по цене и (d) позвольте читателям узнать, почему они должны вас посетить.

Телефонный маркетинг: Телефонный маркетинг должен в целом рассматриваться как часть общей маркетинговой программы. Эта программа должна включать постановку голоса для тех, сотрудников, которые делают звонки и тех сотрудников, которые их принимает. Сотрудники, работающие на телефоне должны (а) всегда быть полны энтузиазма, (b) включать в разговор позитивные

утверждения о размещении, (с) знать все цены, специальные предложения, способы добраться, часы работы, наборы и т.п., (d) отвечать на основной вопрос, но всегда предлагать что-то лучше (е) предлагать дополнительную помощь (например, проверять доступность дат для празднований дней рождения).

Ф. ПРОМО-АКЦИИ: В этом подразделе необходимо рассказать о подходе вашего размещения к планированию промо-акций как части общей маркетинговой программы. Семейные развлекательные центры очень серьезно зависят от заработка на повторных посещениях. Один из способов увеличить повторные посещения это предложение своим посетителям множества творческих промо-акций. Регулярное предоставление вашим посетителям причин повторно посетить ваше размещение выстраивает лояльность ваших клиентов и, в конечном счете, ваши доходы. Приведенный далее образец текста может быть использован для представления вашей программы продвижения.

(Вставьте название размещения) верит, что в успешной маркетинговой программе будет эффективно использоваться непрерывные, приносящие поток посетителей промо-акции, которые помогут в расширении бизнеса. При помощи использования промо-акций, департамент маркетинга (вставьте название размещения) может решить следующие задачи:

1. Выстроить осведомленность широкой публики о размещении.
2. Сгенерировать прирастающую посещаемость.
3. Сгенерировать повторные посещения.
4. Создать новый повод для общения с рынком.
5. Сдвинуть посещаемость на не пиковое время.
6. Увеличить количество упоминаний в средствах массовой информации при помощи использования рекламных средств партнера.

Успешные промо-акции реализуются при помощи множества различных методов. Тем не менее, существуют три ключевые точки, о которых необходимо помнить при создании и реализации успешных промо-акций. Вот они:

1. Для того, чтобы привлечь внимание к промо-акции, критически важен правильный партнер.
2. Предложение должно быть захватывающим и особенным для потенциальных гостей.
3. Промо-акция должна иметь «призыв к действию» и носить характер предложения, ограниченного по времени.

При том, что промо-акции часто предлагают скидки размещения, важно никогда не снижать никакую стоимость так, чтобы это подрезало ценовую стратегию групповых продаж. Цена для групповых продаж всегда должна быть наиболее низкой из доступных цен по скидке на рынке.

Ваш текст-образец далее продолжается так.

(Вставьте название размещения) в своих усилиях по продвижению всегда старается создать команду с правильными партнерами. Создание команды с правильными партнерами может оказаться той деталью, которая отделяет успешную промо-акцию от неуспешной.

Правильный партнер для промо-акции должен иметь четыре ключевых элемента:

1. Партнер имеет хорошую, прозрачную репутацию на рынке.
2. Партнер по демографическим характеристикам подходит (вставьте название размещения).
3. Партнер имеет высокий потенциал для распространения. Например, McDonald's имеет очень большую базу клиентов и поэтому может распространять атрибуты промо-акции в больших количествах.
4. Партнер имеет желание выделять свои денежные средства для привлечения внимания средств массовой информации к промо-акции.

Объединение с успешным партнером по продвижению создаст оптимальную ситуацию для всех участников. (Вставьте название размещения) предоставляет множество упоминаний в средствах массовой информации посредством рекламы, определенное количество бесплатных билетов для партнера, VIP-прием, а так же признание и известность. Партнер предоставляет упоминания в средствах массовой информации при помощи рекламы и материалов в точках продажи. Объединенная рекламная компания и известность предоставляет осведомленность аудитории для (вставьте название размещения) и партнера по продвижению, в магазины для покупки товара партнера привлекаются люди, а так же люди привлекаются в размещение, где они получают скидку на посещение или другие скидки.

Зачастую развлекательные размещения для серьезных кампаний по продвижению объединяются в команду с крупными сетями ресторанов, компаниями – производителями напитков и еды, большими розничными сетями, или большими сетями супермаркетов. Две компании, которые часто используются в качестве партнеров по продвижению, это Coca-Cola и McDonald's. Ниже приведен один типичный пример скидочной промо-акции (этот пример предполагает, что в размещении при входе взимается плата за посещение):

“Только в мае принесите жестяную банку Coca-Cola в (вставьте название размещения) и получите \$2 скидки от общей стоимости входного билета”.

Мы советуем заранее планировать необходимое количество промо-акций по скидкам на входную плату в год для поддержания целей по посещаемости для вашего размещения. Две скидочные промо-акции никогда не должны накладываться друг на друга.

Наличие слишком многих промо-акций повлечет за собой дополнительные расходы, и может вызвать недоразумения у людей. В дополнение к этому, наличие слишком многих скидочных промо-акций поощряет людей не приходить в размещения, платя полную стоимость, а вместо этого ожидать появления скидки для посещения.

Иногда развлекательные размещения проводят промо-акции, которые не связаны со скидками на вход, а являются промо-акциями добавления ценности. Эти промо-акции предлагают что-нибудь «дополнительное» посетителям в самом размещении. Вот несколько примеров таких промо-акций добавления стоимости:

1. Купите 450-миллилитровый напиток и получите бесплатно сувенирную кружку лимитированного выпуска.
2. Зарегистрируйтесь в размещении, чтобы выиграть бесплатную поездку или существенный подарок.
3. Первые 1 000 посетителей размещения получат 10 бесплатных жетонов для автоматов.

В дополнение к уже обговоренным спонсируемым промо-акциям, вы можете рассматривать другие виды промо-акций на месте, за пределами размещения или промо-акции на общественных основаниях. Далее приведен текст дополнительного образца.

Департамент маркетинга и продаж в (вставьте название размещения) будет использовать широкое разнообразие методов для продвижения нашего размещения. В то время, как многие из этих промо-акций будут спонсорскими – что означает, что мы будем иметь в качестве партнера стороннюю компанию – другие будут проводиться только на базе размещения или в непосредственном окружении нашего размещения.

Промо-акции на базе размещения: Мы будем использовать все возможные средства для продажи наших услуг посетителям. Это будет включать в себя:

1. Вывески в точках продаж
2. Навесы и постеры
3. Специальные объявления при помощи аудиосистемы размещения
4. Стойки с брошюрами
5. Календари на месяц
6. Реклама на полу и на потолке
7. Информирование персоналом, который обслуживает посетителей, о специальных предложениях
8. Телефонные автоответчики и сообщения во время ожидания на линии.

Промо-акции вне размещения и на общественных основаниях: (Вставьте название размещения) обязуется продвигать наши услуги в обществе. Это возможно может проходить в форме передвижных выставок, содержащих рекламную литературу и купоны на будущие посещения. Такие выставки могут устраиваться на местных ярмарках, фестивалях, благотворительных мероприятиях, школьных мероприятиях, в торговых центрах, во время спортивных событий, съездов, парадов или других общественных мероприятий.

г. СПЕЦИАЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ: Этот подраздел должен описывать подход вашего размещения к разработке и реализации специальных мероприятий, проводимых в размещении.

Как и промо-акции, постоянные, приносящие поток посетителей специальные мероприятия являются важными для маркетинговой программы сильного и здорового развлекательного размещения. Основное различие между специальными мероприятиями и промо-акциями состоит в том, что промо-акции обычно включают в себя какой либо тип скидки по цене, тогда как специальные мероприятия обычно проходят с сохранением полной стоимости входного билета (и даже в некоторых случаях, таких как концерт или другое большое событие, могут предусматривать дополнительную плату).

Специальные мероприятия добавляют ценности и волнения от посещения вашего размещения. Среди целей проведения специальных событий:

1. Выстроить осведомленность о размещении.
2. Сгенерировать прирастающую посещаемость.
3. Сгенерировать повторные посещения.
4. Создать новый повод для общения с рынком.
5. Сдвинуть посещаемость на менее популярное время.
6. Увеличить количество упоминаний в средствах массовой информации при помощи использования рекламных средств партнера.
7. Сгенерировать дополнительную известность.

Естественно, существуют несколько ключевых в проведении успешного особого мероприятия моментов. Событие должно восприниматься как захватывающее и особенное, событие должно быть ограничено по времени, и если в мероприятии участвует партнер, критичным является выбор правильного партнера.

Как и в ситуации с промо-акциями, правильный партнер является очень важным в создании успешного специального мероприятия. Другая схожесть с промо-акциями заключается в том, что для специальных мероприятий требуется заблаговременное планирование. Важно планировать необходимое количество мероприятий для поддержания целей по посещаемости для вашего размещения.

Специальные события не ограничиваются одним видом мероприятий. Планируя мероприятие вместе с промо-акцией, вы создаете множество причин посетить ваше размещение. Например, планируя мероприятие для детей вместе с получением скидки в \$2 на жетон со стенда закусочной, вы предоставляете своему размещению преимущества как от промо-акции, так и от специального мероприятия.

Н. Групповые продажи: В этом подразделе должен быть представлен подход вашего размещения к программе групповых продаж. Постоянно действующая программа групповых продаж это возможно наиболее эффективный маркетинговый инструмент, который развлекательное размещение может иметь в качестве части своего маркетингового плана. Групповые продажи могут составлять до 20 процентов от общих продаж семейного развлекательного центра. Программа групповых продаж объединяет членов отдельной группы, компании или организации вместе, чтобы они вместе повеселились и получили незабываемые впечатления в вашем размещении.

Такой выезд может быть использован для поднятия «боевого духа», в качестве средства мотивации, или же в качестве преимущества для сотрудника.

Стратегически задуманная и хорошо реализованная программа групповых продаж:

1. Создает возможность для новых групп опробовать размещение.
2. Генерирует повторные посещения.
3. Позволяет размещению сдвинуть посещаемость на ключевые (менее популярные) периоды сезона.

Преимущества успешной и постоянно действующей программы групповых продаж включают в себя:

1. *Страховку от неподходящей погоды:* Билеты групповой продажи с указанием конкретной даты предоставляют гарантированную прибыль от продаж вне зависимости от влияния погоды.
2. *Дополнительный доход:* Групповые продажи генерируют дополнительный доход уже в самом размещении, если их объединять с обеспечением едой или зоной для пикника (если это доступно).
3. *Причину для посещения:* Групповой выезд дает члену группы посетить размещение сейчас (а не позднее, в незапланированное время, которое может постоянно откладываться) для того, чтобы разделить впечатления с друзьями и коллегами.

Целевые группы обычно располагаются в пределах 10 – 15-минутной поездки от вашего размещения. Текст, приведенный ниже в качестве образца, может быть использован в вашем Руководстве по оперированию или Руководстве по маркетингу.

Поскольку (вставьте название размещения) верит в позитивный эффект от групповых продаж, мы будем стремиться разработать сильную программу групповых продаж. Мы выберем своей целью группы в пределах 15-и минут езды от нашего размещения. Разыскиваемые целевые группы будут включать в себя такие:

1. *Школы:* акции по сбору денег, поездки в честь окончания года и образовательные семинары.
2. *Большие компании (более, чем 50 сотрудников):* пикники для компании, Совещания по продажам, консигнационные билеты, вечеринки по случаю праздников, мероприятия по поощрению сотрудников и по сплочению команды.
3. *Детские сады и начальные школы:* образовательные поездки, классы для детей / родителей и развлекательные поездки.
4. *Религиозные организации:* молодежные групповые поездки, религиозные собрания, вечера встреч, концерты христианской музыки и акции по сбору денег.
5. *Молодежные спортивные объединения:* акции по сбору денег и банкеты.

6. *Гражданские ассоциации*: акции по сбору денег и развлекательные поездки.
7. *Молодежные организации лидерства*: семинары, закрытые посещения и специальные мероприятия.
8. *Комплексы апартаментов*: пакеты благодарности за вступление и дни чествования владельцев.
9. *Ассоциации соседей*: вечеринки кварталов и вечера «знакомства с соседями».
10. *Местные государственные служащие*: дни скидок для государственных служащих, консигнационные билеты и мероприятия по сплочению команды.

I. СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ: В данном подразделе необходимо рассмотреть подход вашего размещения к связям с общественностью, а так же представить общую программу по связям с общественностью. Ниже приведен образец текста.

Энергичная программа связей с общественностью является очень важной для (вставьте название размещения). Средства массовой информации влиятельны, и наши отношения с ними могут помочь обусловить наш общий успех. Для нашего размещения будет лучше иметь открытые и дружелюбные отношения со средствами массовой информации, чем запрещающие и враждебные.

Известность, создаваемая при помощи хорошей программы по связям с общественностью, является такой ценной, поскольку обычно выполнять такую программу стоит дешевле, чем рекламироваться. Это так же приносит ценную, проистекающую из обстоятельств, поддержку третьих лиц, получаемую от средств массовой информации. Это значит, что их сообщение заслуживает больше доверия, чем оплаченное рекламное сообщение самого размещения.

В зону ответственности отдела связей с общественностью входит донесение до средств массовой информации и публики сведений о размещении. Они всегда должны работать рука об руку с рекламой (и почти всегда выполняются перед рекламой).

Цели отдела связей с общественностью таковы:

1. Устанавливать осведомленность о размещении; повышать уровень знаний о размещении в средствах массовой информации и у публики.
2. Увеличивать частоту упоминаний в средствах массовой информации, используя новостные средства массовой информации в качестве дополнения к рекламным сообщениям.
3. Поддерживать все промо-акции и специальные мероприятия.
4. Быть представителем размещения и источником его информации при любых обстоятельствах.
5. Справляться с негативными или кризисными ситуациями в соответствии с планом антикризисного общения.

Для выполнения своих обязанностей, отдел связей с общественностью разработает следующие материалы в качестве основы программы по привлечению внимания:

1. Постоянные новостные релизы, немедленно распознаваемые, как принадлежащие (вставьте название размещения).
2. Подборка материалов для средств массовой информации, включая рассказы относительно календаря работы, специальных мероприятий, особых церемоний, рассказы об аттракционах размещения, рассказы о руководстве и спонсорах размещения.
3. Фотографии размещения.
4. Карта размещения.
5. Полотно с логотипом и слайды.
6. Отснятый видеоматериал (если он доступен).

Отдел по связям с общественностью также будет играть активную роль в продвижении (вставьте название размещения) сохраняя активность в обществе. При помощи разработки подборки материалов для средств массовой информации, мы будем постоянно находиться впереди приближающихся событий, и поддерживать информированность средств массовой информации и публики. По существу, мы создадим отделение ораторов, чтобы давать презентации о размещении для групп, вероятно повышая групповые продажи. Предоставление средствам массовой информации бесплатных посещения является эффективным и простым способом поддержания хороших отношений со средствами массовой информации, и правилом, которое (вставьте название размещения) будет применять. Выступления в школах, больницах и на гуляниях так же может помочь сгенерировать позитивное внимание. Важно, чтобы отдел связей с общественностью всегда работал над наличием историй, которые при необходимости могут быть использованы в качестве минутного сообщения.

Ж. МАРКЕТИНГОВЫЙ ПЛАН И КАЛЕНДАРЬ: Подготовка маркетингового плана и программы включает в себя представление лежащих в основе принципов стратегий продаж размещения и маркетинговых обязанностей. Также частью маркетингового плана являются наброски дополнительной работы, которую необходимо выполнить, такой, как подготовка необходимых данных принятия решений. Маркетинговый план так же включает в себя задачи относительно средств размещения рекламы, стратегии работы со средствами массовой информации и средствами размещения рекламы и рекламные кампании. Стратегия связей с общественностью также описывается в маркетинговом плане. Мы предполагаем, что вы разработаете свое собственное руководство по маркетингу / маркетинговый план.

Базовые шаги по разработке вашего собственного маркетингового плана приведены далее:

Шаг 1: Понимание своего рынка и конкурентов: Чтобы получить понимание своего рынка, вам необходимо немедленно задать себе такие вопросы, как:

1. Есть ли в моем рынке сегменты, где уровень обслуживания недостаточен?

2. Достаточно ли велики сегменты моего рынка для моего товара или услуги, чтобы зарабатывать деньги?
3. Какую часть рынка мне необходимо захватить, чтобы хотя бы достичь уровня безубыточности?
4. Присутствует ли в сегменте моего рынка слишком большая конкуренция, чтобы стать конкурентоспособным?
5. Каковы слабости в предложениях моих конкурентах, из которых я могу извлечь выгоду?
6. Нужно ли моему рынку мое уникальное конкурентное предложение и оценит ли он его?

Шаг 2: Понимание своих клиентов: Знание своих клиентов, это, разумеется, первый шаг к эффективным продажам. Пока вы не узнаете (1) кто ваши клиенты, (2) чего они хотят и (3) что мотивирует их к покупке, вы не будете способны подготовить эффективный маркетинговый план. Чтобы на самом деле узнать своих клиентов, вы должны задать себе такие вопросы как:

1. Как мой потенциальный клиент обычно покупает похожие товары или услуги (то есть, по интернету, в киосках, заходя внутрь)?
2. Кто ваш основной покупатель и кто оказывает основное влияние на покупку в процессе приобретения (то есть, муж или жена, ребенок, начальник)?
3. Какие виды привычек есть у моего клиента? Например, откуда они получают свою информацию (то есть, по телевизору, из газет, журналов)?
4. Каковы основные мотивации моего клиента к покупке (то есть, выходной день, проводимый вне дома, семейное единение, захватывающие впечатления и приключение)?

Шаг 3: Определение своей ниши: Хотя ваше размещение будет привлекать широкое разнообразие клиентов, вы должны принять тот факт, что ваше размещение не будет привлекательным для всех. Определите свою главную рыночную нишу и сфокусируйтесь на этой группе.

Шаг 4: Разработать свой маркетинговый посыл: Ваш маркетинговый посыл не только говорит вашим потенциальным клиентам о том, что вы делаете, но и склоняет их стать вашими клиентами. Вы должны разработать два вида маркетинговых посылов. Ваш первый маркетинговый посыл должен быть коротким и бить в точку. Это сообщение – ваш ответ кому-либо, кто спрашивает вас: “Ну, и что же вы делаете?”

Второй тип – это ваше полное маркетинговое сообщение, которое будет включаться во все ваши маркетинговые материалы и промо-материалы. Чтобы сделать ваш маркетинговый посыл неотразимым и притягательным, в него необходимо включить следующие элементы:

1. Объяснение проблемы вашего потенциального целевого клиента.
2. Подтверждения того, что проблема настолько важна, что ее необходимо решить сейчас, безотлагательно.
3. Объяснение, почему вы – единственная компания, которая может решить проблему вашего потенциального клиента.
4. Объяснение преимуществ, которые люди получают от использования вашего решения.
5. Примеры и свидетельства клиентов, которым вы помогли в решении похожих проблем.
6. Объяснения относительно цен, плат за вход и часов работы.
7. Ваша безусловная гарантия.

При наличии творческого подхода, вы можете привязать все эти элементы к вашему бизнесу по оперированию семейного развлекательного центра.

Шаг 5: Определение своего средства (средств) распространения маркетинговой информации: Ваши средства распространения маркетинговой информации – это средства коммуникации, которые вы используете для того, чтобы донести свое сообщение. Важно выбрать такие средства распространения маркетинговой информации, которые обеспечат вам максимальный возврат ваших денег, потраченных на рекламу.

Это значит, что вам необходимо выбирать такие средства распространения маркетинговой информации, которые донесут ваше маркетинговое сообщение до наиболее соответствующих вашей нише потенциальных клиентов за самую низкую из возможных цену.

Подход к рекламе, обговоренный ранее включал в себя информацию по основным типам средств распространения маркетинговой информации, обычно используемых для маркетинга развлекательных центров. Далее приведен более обширный список инструментов, которые могут быть использованы для распространения вашего сообщения по всему рынку.

Реклама в газетах	Стойки с	E-Mail рассылки	Теле-классы
Реклама на радио	раздаточными	Устные рассказы	Статьи
Реклама на	материалами	Воздушные шары	Информационная
телевидении	Флаеры	Колоды карт	реклама
Рубричная	Таблички на ручку	Поквартирная	Особые
реклама	двери	реклама	мероприятия
Рекламные щиты	Подарочные	Желтые страницы	Реклама в
Рекламные письма	сертификаты	Сетевая реклама	электронных
Открытки	Каталоги	Реклама в	журналах
Брошюры	Конкурсы	журналах	Реклама по факсу
Визитки	Тотализатор	Movie ads	Плакаты
Постеры	Торговые выставки	Пресс-релизы	Выставки в
Вывески	Благотворительны	Веб-сайт	витрине
Баннеры	е мероприятия	Публичные	
Газеты	Телефонный	выступления	
	маркетинг	Семинары	

Шаг 6: Установка целей продаж и маркетинговых целей: Цели критически важны для вашего успеха. Устанавливая свои цели, убедитесь, что они (1) видимы, (2) поддаются измерению, (3) достижимы, (4) реалистичны и (5) указывают конкретные сроки.

Ваши цели должны включать в себя финансовые элементы, такие как годовой доход от продаж, валовая прибыль, объем продаж на продавца и т.п. Тем не менее, цели должны так же включать в себя и не финансовые элементы, такие как проданные товары, посещаемость за год, количество опубликованных статей, специальные мероприятия и т.п.

Как только вы установили свои цели, реализовывайте процессы, которые помогут их усвоить всем членам команды. Такие процессы включают в себя обсуждение целей на совещаниях по продажам, вывешивание плакатов продвижения к ним, вручение наград за достижения и т.п..

Шаг 7: Разработка вашего маркетингового бюджета: Большинство семейных развлекательных центров, как упоминалось ранее, тратят от трех (3) до пяти (5) процентов от годового дохода на маркетинг и рекламу.

Когда эти шаги будут выполнены, вы сможете разработать свой углубленный маркетинговый план и календарь, который будет очерчивать ваши конкретные стратегии и цели. Образец наброска маркетингового плана представлен ниже.

(Вставьте название размещения)

МАРКЕТИНГОВЫЙ ПЛАН

ОГЛАВЛЕНИЕ

I. Анализ ситуации

- A. *Производительность в текущем году*
 - 1. Сводка результатов прошлого года
 - 2. Тенденции по посещению и входу на человека по типу билетов
 - 3. тенденции групповых посещений по типу билета
 - 4. Тенденции посещений от групповых продаж по рынку
 - 5. Анализ промо-акций
- B. *Модели посещаемости*
 - 1. Посещаемость с делением по расстоянию
 - 2. Посещаемость с делением по месяцам
 - 3. Средняя посещаемость с делением по дню недели
 - 4. Частота посещений
 - 5. Посещаемость по предыдущему году
 - 6. Средняя длительность пребывания
- C. *Анализ рынка*
 - 1. Тенденции рынка относительно посещаемости
 - 2. Валовое и чистое проникновение по возрасту
 - 3. Рыночный профиль
- D. *Профиль клиента*
 - 1. Посещаемость с делением по возрасту
 - 2. Посещаемость с делением по полу
 - 3. Посещаемость с делением по уровню дохода
- E. *Обзор товара*
 - 1. Изменения в товаре
 - 2. Сильные стороны товара
 - 3. Слабые стороны товара
- F. *Маркетинговое исследование*
- G. *Рыночное окружение*
 - 1. Профиль рынка
 - a. Население с делением по расстоянию
 - b. Население с делением по возрасту
 - c. Население с делением по национальности

- d. Средний возраст, доход, состав семьи и размеру семейного владения
- 2. Экономические перспективы рынка
- 3. Анализ конкуренции на рынке

II. Возможности и проблемы на рынке

- A. *Возможности захвата рынка*
- B. *Проблемы, которые необходимо преодолеть*

III. Маркетинговые цели

- A. *Краткое изложение маркетинговых целей*
- B. *Цели по признанию*
- C. *Цели по посещаемости и проникновению*

IV. Маркетинговые стратегии

- A. *Стратегия позиционирования*
- B. *Стратегия ценообразования*
- C. *Стратегия трат*
- D. *Рекламная стратегия*
 - 1. Стратегия подхода к текстам
 - 2. Медиаплан
 - a. Затраты на средства распространения рекламы и присутствие на рынке
 - b. График задействования средств распространения рекламы
 - c. Расходы в месяц на средства распространения рекламы
- E. *Стратегия групповых продаж*
 - 1. Цели групповых продаж с делением по типу билетов
 - 2. Цели групповых продаж с делением по территории продаж
 - 3. Промо-акции групповых продаж
- F. *стратегия и тактика продвижения*
 - 1. Цели посещаемости по промо-акциям
 - 2. Краткая сводка продвижения
- G. *Стратегия по связям с общественностью*
- H. *Стратегия корпоративного спонсорства*
- I. *Маркетинговый календарь*

V. Годовой маркетинговый бюджет

VI. Маркетинговый план на чрезвычайные случаи

V. АТТРАКЦИОНЫ

Этот раздел должен включать правила, положения и процедуры, относящиеся к департаменту аттракционов размещения. В целом, область аттракционов включает в себя все аспекты оперирования каруселями и аттракционами размещения. Они могут включать в себя, но не ограничиваться этим, детские карусели и аттракционы, аттракционы для подростков, аттракционы для взрослых, семейные аттракционы, мини-гольф, go-karts, batting cages, детская игровая комната, laser tag, симуляторы, bumper boats и многое другое, связанное с оперированием аттракционами. Этот Учебник по созданию руководств по оперированию будет рассматривать общие цели оперирования аттракционами, общие обязанности персонала, базовые процедуры открытия / работы / закрытия, фундаментальные положения по безопасности, ключевые процедуры в случае опасности и введение необходимых форм. IALEI настоятельно рекомендует вашему размещению разработать отдельные руководства для каждой зоны оперирования в вашем размещении. Каждое отдельное руководство должно следовать рекомендациям в этом разделе Учебника по созданию руководств по оперированию, и должно включать ключевые вопросы, содержащиеся в этом разделе.

А. ГЛАВНЫЕ ЦЕЛИ ДЕПАРТАМЕНТА: Данный подраздел должен включать в себя общие цели и задачи департамента аттракционов. Эти цели должны обеспечить понимание сотрудниками своей роли в организации, а так же ожидаемые результаты работы, которые требуются на их конкретной должности. В свое Руководство по оперированию, которое описывает подход размещения к оперированию аттракционов и представляет индивидуализированные руководства для зон оперирования, вы можете включить вступительный текст наподобие приведенного в этом примере.

Общая цель департамента аттракционов – просто оперировать нашими каруселями и аттракционами наиболее эффективным и безопасным способом. Мы всегда стремимся принимать и обучать наилучших сотрудников, для того, чтобы достичь этой цели. Мы берем на себя обязательство всегда предоставлять минимальное необходимое количество операторов, которое требуется для каждой зоны оперирования, чтобы каждая карусель или аттракцион могли работать эффективно и безопасно. Более того, мы берем на себя обязательство для каждой зоны оперирования соблюдать все predetermined procedures работы и положения по безопасности. В общем, цели департамента аттракционов в (вставьте название размещения) следующие:

1. Предоставить, по меньшей мере, минимальное количество операторов, требующееся для работы в каждой зоне оперирования.
2. Постоянно обучать сотрудников правильной работе, процедурам безопасности и процедурам в случае чрезвычайной ситуации в закреплённой за ними зоне оперирования.
3. Разработать и постоянно обновлять требующиеся процедуры открытия, работы, закрытия, безопасности и процедуры на случай чрезвычайной ситуации для каждой зоны оперирования.
4. Тесно сотрудничать с группой по обеспечению техники безопасности для того, чтобы гарантировать максимально возможную безопасность работы на всех каруселях и аттракционах.

5. Предоставлять наиболее современные и популярные карусели и аттракционы, как это диктуется тенденциями индустрии и демографическими показателями рынка.
6. Поддерживать наименьший из возможных процент несчастных случаев на каруселях и аттракционах.
7. Эффективно разрешать любую кризисную ситуацию в соответствии с заранее установленными рекомендациями.
8. Установить должностные инструкции для всех должностей оперирования, и гарантировать, что все операторы знают, понимают и принимают свои должностные обязанности.
9. Обеспечить наличие требующегося для обеспечения безопасности оборудования, такого как огнетушители, аппаратура связи, защитные ограждения и т.п. во всех зонах оперирования.
10. Реализовывать правильные процедуры при работе с посетителями, включая обращение с жалобами посетителей, указание посетителям направления ко входам и выходам и от них, контролирование потока посетителей на карусели и аттракционы и с них, обеспечение обслуживания посетителей и т.п.
11. Поддерживать каждую зону оперирования чистой и свободной от мусора, который может послужить причиной ненужных происшествий и несчастных случаев.
12. Обеспечить соблюдение операторами строгих правил приличия при работе на любом аттракционе или карусели.

Сотрудники на каждой должности в департаменте аттракционов, от управляющих и руководителей и до операторов на местах оперирования, обязаны быть полностью осведомлены о своих целях, и обязаны всегда стремиться к достижению этих целей.

в. РАСПИСАНИЯ И ДОЛЖНОСТИ: Этот подраздел должен определять и описывать требующиеся разнообразные должности оперирования, необходимые для работы всех зон. В своем руководстве по оперированию вам необходимо рассмотреть подход размещения к предоставлению требующихся должностей и конкретизировать фактическое количество должностей, необходимых для рабочих мест.

Отдельное руководство по рабочим местам должно более детально определять требования к персоналу. Если это применимо, в этом подразделе было бы хорошо предоставить описания должностных инструкций. Приведенный далее образец текста, касающийся требований к персоналу, может быть использован в вашем главном руководстве по оперированию. Разумеется, вам будет необходимо адаптировать этот образец для аттракционов и рабочих часов вашего размещения.

Департамент аттракционов предоставит требующееся количество операторов для безопасной и эффективной работы каждой зоны. Все необходимые зоны будут укомплектованы людьми на протяжении всего рабочего времени. Департамент примет на работу необходимое количество сотрудников, чтобы закрыть каждую вакансию на смене, включая персонал на подмену на время перерывов и выходных дней.

Далее приведено требуемое минимальное количество должностей для каждой карусели или аттракциона в любой момент времени, полученное основываясь на установленном сейчас времени работы, то есть работе с 10:00 до 20:00 или 21:00:

Карусель:

1 инструктор посадки / высадки	1 оператор панели управления
Американские горки для всей семьи:	
2 инструктора посадки / высадки	1 оператор панели управления
Bumper Cars:	
1 инструктор посадки / высадки	1 оператор панели управления
Bumper Boats:	3 инструктора посадки / высадки
Мини-гольф:	1 оператор
Go Karts:	3 инструктора посадки / высадки
Детская игровая комната:	2 оператора

ОБЩЕЕ НЕОБХОДИМОЕ КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ, КОТОРЫЕ ДОЛЖНЫ РАБОТАТЬ ОДНОВРЕМЕННО: 16

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ЗАКРЫТИЯ ДВУХ СМЕН: 32

В дополнение к указанному выше минимальному количеству операторов, необходимому на каждую зону оперирования, для поддержания ежедневной работы размещения потребуется следующий персонал:

Персонал для подмены на время перерыва:	8 операторов
Персонал подмены на выходные дни:	13 операторов
Общее количество необходимых операторов:	53 оператора

Пример, приведенный выше, был основан на разработке графика работы для рядового персонала. Графики работы, в которых необходимому персоналу назначаются смены и выходные дни, необходимы для определения фактического количества требующихся операторов. Образец, приведенный ниже, рассматривает графики работы, основан на рабочих часах с 10:00 до 21:00 и предположениях относительно необходимых должностей. Вновь напоминаем, что вам необходимо разработать ваши собственные графики работы на основании часов работы вашего размещения и фактических должностей на аттракционах.

Важно определить обязанности для должностей для каждой зоны оперирования. Ваше конкретное руководство по оперированию должно не только перечислять требующиеся должности, но и предоставлять информацию об основных обязанностях для каждой должности.

Например:

Для обеспечения безопасной работы карусели необходимо минимум два (2) оператора. Их должности:

Оператор панели управления (1)

Инструктор посадки / высадки (1)

Ниже приводится краткое описание и основные обязанности для каждой должности.

Оператор панели управления (СРО)

Основные обязанности оператора панели управления - контролировать работу аттракциона и отслеживать функции панели управления.

Остальные обязанности включают в себя:

1. Объявление инструкций по посадке / высадке через звуковую систему карусели.
2. Постоянно поддерживать визуальный осмотр карусели во время работы и предпринимать соответствующие действия в случае возникновения проблем.
3. Обеспечивать правильное выполнение ежедневной работы карусели.
4. Все время наблюдать за запуском и остановкой карусели и всеми ее функциями управления.
5. Все время находиться возле панели управления во время работы карусели, чтобы обеспечить быстрое выполнение соответствующих действий в случае возникновения проблемы на карусели.
6. Выполнять процедуры ежедневного операционного контроля и запуска так, как это описано в данном руководстве.
7. Сотрудничая с инструктором посадки / высадки гарантировать, что все посетители безопасно попадают на карусель и покидают ее, а так же, что и входные и выходные дверцы всегда заперты во время работы карусели.
8. Помогать при необходимости в процессе посадки и высадки гостей.
9. Поддерживать ежедневное ведение всех требующихся бумаг.

Инструктор посадки / высадки

Так как оператор, не работающий за панелью управления будет усаживать и высаживать посетителей, он / она должен быть обучен процедурам и посадки и высадки. Основные обязанности инструктора посадки / высадки – усадить посетителей на карусель и посадить их с нее так безопасно и быстро, как это только возможно, в соответствии с конкретными процедурами работы, описанными в данном руководстве. Инструктор посадки / высадки так же отвечает за организацию очереди посетителей, ожидающих попадания на карусель.

Остальные обязанности включают в себя:

1. Выполнение проверки того, что все посетители соответствуют всем ограничениям для данной карусели, до того, как им позволено будет сесть на карусель.
2. Отслеживание всех указанных зон карусели и ее функционирования, а так же проверку того, что никакие посетители не стоят между самой каруселью и забором карусели в момент ее запуска.
3. Наблюдение за правильностью посадки и высадки посетителей.

4. Обеспечение правильной балансировки карусели, когда карусель работает с неполной загрузкой.
5. Обеспечение того, что все входные и выходные дверцы всегда заперты во время работы карусели.
6. Выполнение соответствующих действий в случае возникновения необычных обстоятельств.
7. Все время находиться на своем рабочем месте инструктора по посадке / высадке во время работы карусели, чтобы обеспечить быстрое выполнение соответствующих действий в случае возникновения чрезвычайной ситуации.
8. Тесно сотрудничать с руководителем карусели / аттракциона и сотрудниками по карусели для постоянного поддержания эффективного общения.
9. Помогать поддерживать ежедневное ведение всех требующихся бумаг.

С. ПРОЦЕДУРЫ ОТКРЫТИЯ: В данном подразделе необходимо предоставить детальную информацию касательно процедур по открытию, которые требуется выполнить, чтобы открыть конкретную зону оперирования. Для каждой зоны оперирования процедуры открытия должны включать следующее:

1. Получение требующихся бумаг и принадлежностей для аттракциона.
2. Заполнение всех необходимых формуляров проверки соблюдения правил техники безопасности и других бумаг.
3. Уборка карусели и зоны вокруг аттракциона.
4. Проверка правильности работы всех функций панели управления.

В продолжении примера с каруселью, процедуры открытия могут рассматриваться следующим образом.

Перед открытием карусели для широкой публики обязательно должны быть выполнены все процедуры по открытию. Операторы, назначенные на работу на карусели, должны выполнить следующие процедуры перед открытием карусели:

1. Как только вы отметились о начале работы, получите бумаги карусели на планшетах, ключи и все необходимые документы.
2. Откройте кабину управления. Удостоверьтесь, что персонал технического обслуживания обследовал карусель и подписал разрешение на ее работу на Листе допуска к работе. В случае, если персонал технического обслуживания не подписал разрешения на работу карусели, не начинайте работу и немедленно позвоните руководителю.
3. Когда карусель будет осмотрена, а разрешение на ее работу подписано, тщательно и детально выполните инструкции Ежедневного формуляра проверки соблюдения правил техники безопасности для карусели / аттракциона. Этот формуляр требует проверки всех функций карусели, ограждений для очереди, турникетов, дверец и ограждений карусели, сидений, приспособления и устройства безопасности, освещения а так же выполнения всех других действий и соблюдения всех требований для работы карусели.

После того, как проверки по Формуляру будут выполнены, его необходимо прикрепить к Листу допуска к работе. Этот формуляр необходимо подписать и хранить на рабочем месте оператора карусели в течении всего рабочего дня. Нельзя открывать карусель, пока этот формуляр открытия не будет правильным образом заполнен.

4. Удостоверьтесь, что карусель прошла тестовый заезд правильно в соответствии с формуляром открытия. Если возникла какая-либо неисправность, или если формуляр открытия выявил проблему, немедленно поставьте руководителя в известность об этом.
5. Уберите всю карусель и окружающую зону.
6. Спрячьте все средства проведения уборки.
7. Если все системы функционируют нормально, и во время проверки по формуляру перед открытием не возникло никаких проблем, открывайте карусель для публики к началу рабочего времени.

Д. ПРОЦЕДУРЫ РАБОТЫ: В этом подразделе необходимо рассмотреть в деталях процедуры работы, которые нужны для безопасной и эффективной работы этой зоны. Эти процедуры будут включать в себя (в случае, если это применимо) процедуры посадки посетителей на аттракцион, процедуры эксплуатации (фактические процедуры, которые необходимы для эксплуатации или запуска карусели / аттракциона на полный цикл) и процедуры высадки посетителей. Далее представлен образец текста процедур работы для карусели.

Процедуры посадки

Для того, чтобы безопасно и правильно посадить посетителей на карусель, необходимо выполнять следующие процедуры:

1. Перед началом посадки инструктор посадки / высадки должен проверить, что все высаживающиеся посетители покинули территорию карусели и что дверцы выхода заперты. Кроме того, инструктор посадки / высадки должен удостовериться, что карусель полностью остановилась, перед тем как позволить посетителям зайти на территорию карусели. Нельзя позволять посетителям заходить на территорию карусели, когда карусель находится в движении.
2. Разрешая посетителям проходить на территорию карусели, инструктор посадки / высадки должен обязательно проверять, что все посетители проходят ограничение по росту в (вставьте ограничение по росту), или сопровождаются ответственным взрослым. Ответственный взрослый, сопровождающий ребенка, который не проходит ограничение по росту, должен посадить ребенка на лошадку (указывайте в случае, если это применимо), а затем стоять рядом и поддерживать ребенка на протяжении всего заезда. Ни при каких обстоятельствах на карусель не допускаются младенцы и дети, которые еще не умеют ходить.

3. Нельзя позволять проход на территорию карусели посетителей с едой, напитками, во время курения, а так же посетителей с остроконечными предметами или предметами с острыми краями, так как все это может привести к травме. Не допускаются к участию в заезде посетители босиком и / или с голым торсом.
4. Когда карусель готова к посадке, инструктор посадки / высадки должен открыть дверцы входа и разрешить посетителям вход на карусель.
5. Если на карусель нет очереди, инструктор посадки / высадки должен, по мере того, как посетители проходят на карусель, давать им указания, как им равномерно рассаживаться по карусели для соблюдения баланса.
6. Если на карусель есть очередь, инструктор посадки / высадки должен, по мере того, как посетители проходят на карусель, давать им указания проходить на противоположную сторону карусели. Это поможет ускорить процесс посадки и, таким образом, увеличит пропускную способность карусели.
7. Инструктор посадки / высадки должен вежливо напоминать посетителям, куда им идти.
8. Как только все посетители пройдут на территорию карусели, инструктор посадки / высадки должен запереть входные дверцы.
9. Затем инструктор посадки / высадки должен помочь посетителям сесть на лошадок. На каждой лошадке может сидеть только один посетитель, и все посетители должны сидеть лицом вперед, держась двумя руками за карусель. Посетителям ни в коем случае не разрешается вставать во время заезда.
10. Инструктор посадки / высадки отвечает за выполнение проверки того, что все посетители, помогающие ребенку при катании, стояли внутри на платформе карусели. Ни в коем случае нельзя допускать, чтобы посетители стояли на внешнем краю платформы карусели.
11. Оператор панели управления должен проинструктировать участников заезда при помощи такого объявления: “Добро пожаловать на карусель. Пожалуйста. Закрепите все подвижные вещи. Для вашей безопасности, пожалуйста, все время сохраняйте сидячее положение. Во время работы карусели запрещено менять лошадок и ходить по платформе карусели. Пожалуйста, не садитесь на платформу и не сходите с нее во время работы карусели. Желаем вам приятной поездки”.
12. Когда все посетители надежно и безопасно рассажены на карусели, инструктор посадки / высадки должен отойти с территории карусели на специально предназначенное место и подать сигнал “все в порядке, путь свободен” оператору панели управления. Сигнал “все в порядке, путь свободен” – это одна рука, поднятая прямо над головой.
13. Во время процесса посадки, все операторы, которые работают на карусели, отвечают за обеспечение соблюдения всех правил и положений безопасности этой карусели, изложенных в руководстве по эксплуатации карусели.

14. Во время всего процесса посадки инструктор посадки / высадки и оператор панели управления должны контролировать зоны входа и выхода, чтобы гарантировать, что посетители не попадут на территорию карусели никак иначе, кроме как по указанию инструктора посадки / высадки.

15. Операторы, закрепленные за этой каруселью, должны все время поддерживать визуальное наблюдение за каруселью во время работы. В случае возникновения каких-либо проблем, инструктор посадки / высадки должен подать сигнал “стоп” (обе руки подняты над головой и скрещены в запястьях) оператору панели управления, а затем они оба должны предпринять соответствующие действия.

Процедуры работы

Далее приведены пошаговые процедуры работы, необходимые для эксплуатации карусели.

1. Когда оператор панели управления получит от инструктора посадки / высадки сигнал “все в порядке, путь свободен”, он должен запустить заезд.
2. Для того, чтобы запустить заезд, оператор панели управления должен нажать зеленую кнопку START (СТАРТ). Это автоматически активирует предупреждающий звуковой сигнал. Этот предупреждающий звуковой сигнал будет автоматически включен на пять (5) секунд.
3. Затем предупреждающий звуковой сигнал будет прекращен, а карусель автоматически начнет вращаться.
4. Карусель автоматически начнет вращаться медленно, постепенно наращивая скорость, до тех пор, пока не достигнет максимальной скорости.
5. Когда карусель завершит цикл заезда, она автоматически начнет замедляться и достигнет полной остановки.

Процедуры высадки

Для того, чтобы безопасно и правильно произвести высадку посетителей с карусели, необходимо выполнять следующие процедуры.

1. Когда карусель начнет останавливаться, оператор панели управления должен объявить следующее: «Пожалуйста, оставайтесь сидеть до того, как карусель полностью остановится, и будьте осторожны, сходя с карусели. Спасибо за то, что покатались на карусели, желаем вам приятного дня в (вставьте название размещения)».
2. Когда карусель завершит цикл заезда и достигнет полной остановки, инструктор посадки / высадки должен отпереть дверцы выхода и помочь посетителям с высадкой с карусели, все время помогая маленьким детям и пожилым людям.

3. Инструктор посадки / высадки должен рекомендовать посетителям идти, а не бежать к выходу. Инструктор посадки / высадки обязательно должен указывать расположение выхода посетителям, когда они покидают карусель.
4. Когда это будет выполнено и все посетители покинут территорию карусели, инструктор посадки/высадки должен закрыть и запереть дверцы выхода, и начать процесс посадки на карусель.
5. В процессе высадки с карусели, все операторы, закрепленные за каруселью, должны всегда обеспечивать выполнение всех правил и положений по безопасности.

Е. ПРОЦЕДУРЫ ЗАКРЫТИЯ: В этом подразделе необходимо в деталях рассказать обо всех действиях, которые необходимо предпринять, чтобы правильно провести закрытие карусели или аттракциона. Они должны включать в себя:

1. Обеспечение выхода посетителей с территории карусели или аттракциона.
2. Процедуры выключения горки или аттракциона.
3. Заполнения бумаг по закрытию.
4. Необходимая уборка территории.
5. Процедура по сбору потерянных вещей.

Образец текста ниже описывает процедуры закрытия для карусели.

Перед тем, как карусель может быть официально закрыта в конце дня, операторы, закрепленные за этой каруселью, должны выполнить следующие действия.

1. Все посетители, ожидающие в очереди в момент наступления времени закрытия, должны получить возможность покататься, если только управляющий аттракционов или руководитель карусели не дали другие инструкции. В очень загруженные дни операторам могут дать рекомендацию закрывать подход для посетителей в очередь за определенное время до непосредственного времени закрытия. Операторы не должны закрывать подход для посетителей в очередь до наступления времени закрытия карусели, не получив разрешения от управляющего аттракционов или руководителя карусели.
2. После того, как последний посетитель будет высажен, оператор панели управления должен удостовериться, что карусель полностью остановлена, нажать кнопку EMERGENCY STOP (АВАРИЙНАЯ ОСТАНОВКА), перевести ключ управления карусели в положение OFF (ОТКЛ) и вытащить ключ из панели управления.
3. Инструктор посадки / высадки должен снять показания турникета при закрытии и заполнить Ежедневный отчет о работе, а так же все остальные необходимые бумаги.

4. Все операторы карусели должны убрать всю карусель и окружающую территорию.
5. Все принадлежности для уборки необходимо спрятать.
6. Все утерянные предметы необходимо отнести на стойку обслуживания посетителей.
7. Все заполненные формуляры, бумаги на планшетах и ключи необходимо отнести в офис аттракционов.
8. Все операторы карусели должны отметить по окончании работы, чтобы все рабочие часы за день были записаны.

Г. ПРАВИЛА И ПОЛОЖЕНИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТИ: В данном подразделе необходимо предоставить все относящиеся к делу правила и положения по безопасности, которые должны соблюдаться операторами карусели или аттракциона. Приведенные далее в качестве примера правила по безопасности будут применимы для всех каруселей и аттракционов и могут быть модифицированы для соответствия вашему размещению.

Все сотрудники каруселей и аттракционов несут ответственность за выполнение всех требующихся правил техники безопасности. Наши аттракционы и карусели оборудованы средствами безопасности, предназначенными для защиты всех пассажиров и участников заезда. Тем не менее, операторами каруселей и аттракционов должны выполняться некоторые дополнительные правила техники безопасности, нужные для достижения максимальной безопасности.

Далее приведены конкретные правила безопасности, которых операторы всех каруселей и аттракционов обязаны всегда придерживаться во время работы соответствующих зон оперирования:

1. Всегда помогать гостям в посадке на карусель / аттракцион и высадке с нее / него, особенно тем, у кого возникли заметные сложности.
2. Гарантировать, что посетители закрепили все принадлежности и личные вещи (например, ключи, денежную мелочь, очки, обувь и т.п.), которые могут выпасть во время заезда или участия в аттракционе.
3. Гарантировать, что все посетители соответствуют всем требованиям относительно роста или другим требованиям, применяемым по месту на карусели или аттракционе.
4. Проверять, что все гости правильно размещены на карусели или аттракционе в соответствии с рекомендациями по загрузке или посадке на места.
5. Проход на аттракционы или карусели в обход очереди запрещен. Операторы аттракционов имеют право отправить человека, попытавшегося пройти без очереди, в конец очереди. Если проблема сохраняется, необходимо немедленно позвать руководителя или охрану.
6. Проверять, что все запреты и ограничения касательно заездов всегда полностью соблюдаются.
7. Проверять, что все посетители надежно сидят на своих сидениях и что все устройства обеспечения безопасности находятся на своем месте.

8. Гарантировать, что все посетители остаются сидеть до полной остановки карусели или аттракциона.
9. Никогда не оставлять свое рабочее место без присмотра во время работы.
10. Внимательно наблюдать за ограждением периметра и ограждением очередей, и проверять, что посетители не сидят на этих элементах как на скамейке или верхом.
11. Никогда не позволять ожидающим посетителям войти на территорию карусели или аттракциона до тех пор, пока оператор не разрешит им вход.
12. Проверять, что и входные и выходные дверцы закрыты во время непосредственной работы карусели или аттракциона.
13. Никогда не позволять никому (посетителям или не авторизованным для этого сотрудникам) проникать в зону механизмов карусели или аттракциона.
14. Быть бдительным относительно необычных шумов, изменений в скорости или необычного поведения каруселей и аттракционов.
15. Не позволять кататься или участвовать в аттракционе лицам, которые кажутся больными или находящимися под влиянием алкоголя или наркотиков.
16. Не позволять посетителям есть, пить или курить во время заезда или участия в аттракционе.
17. Не допускать к участию в заездах или аттракционах посетителей без обуви или с голым торсом.
18. Никогда не позволять не авторизованным лицам оперировать каруселью или аттракционом, или находиться на каком-либо рабочем месте на карусели или аттракционе, вне зависимости от обстоятельств.
19. Никогда не открывать карусель или аттракцион для широкой публики, если только она / он не были подписаны к открытию персоналом технического обслуживания и проверены в соответствии с Ежедневным формуляром проверки соблюдения правил техники безопасности для карусели / аттракциона.
20. Никогда не открывайте вновь карусель или аттракцион для публики после ее / его выключения, пока не получите разрешения от своего руководителя. Карусель или аттракцион обязательно должны пройти полный тестовый заезд перед тем, как станет возможно провести повторное открытие.
21. Знать места расположения огнетушителей и другого оборудования обеспечения безопасности.
22. Всегда поддерживать карусель или аттракцион и всю окружающую территорию в чистоте для обеспечения безопасности.
23. Если посетители каким-либо образом неправильно пользуются каруселью или аттракционом, немедленно остановите ее / его работу и устранить проблему. Если это необходимо, позвоните своего руководителя или охрану.
24. Используйте телефоны только для рабочих нужд или в случае экстренной необходимости. Не пользуйтесь телефоном для того, чтобы позвонить друзьям, находясь в размещении. Соблюдая это правило безопасности, операторы смогут сконцентрироваться на работе, таким образом помогая предотвратить несчастные случаи до того, как они произойдут.

25. Никогда не оставляйте пульт управления не гарантировав, что элементы управления находятся в отключенном, остановленном и / или заблокированном положении, и что ключ от управления каруселью или аттракционом вытасчен.
26. Все операторы обязаны оставаться на своих предписанных рабочих местах во время выполнения цикла заезда.
27. Запрещается портить или снимать любое из устройств обеспечения безопасности каруселей или аттракционов.
28. Посетителям никогда не должно позволяться покидать свои сидения или высовываться из них во время выполнения цикла заезда карусели или аттракциона.
29. Никогда нельзя допускать наличия на карусели или аттракционе никакого крупногабаритного или острого предмета.
30. Необходимо знать такие сигналы безопасности, подаваемые оператором, как “все в порядке, путь свободен” (одна рука поднята над головой) и “стоп” (обе руки подняты над головой и скрещены в запястьях).
31. В случае отсутствия других указаний, для повторного заезда на карусели или аттракционе все желающие должны снова отстоять в очереди (кроме посетителей-инвалидов).

Выше приведены образцы правил и положений по безопасности, и вам необходимо включить эти и более детальные постановления по безопасности при составлении ваших конкретных руководств для различных зон оперирования.

Дополнительные положения по безопасности для конкретной карусели или аттракциона будут описывать правила, касающиеся фактических процедур посадки и рассаживания по местам, конкретных требований относительно роста и т. п. Например, в дополнение к изложенным выше положениям и правилам по безопасности, в конкретное руководство по эксплуатации вы можете включить следующие правила и положения.

Дополнительные положения по безопасности для аттракциона Bumper Boats

1. Убедитесь, что всех посетителей, чей рост меньше 137 см, сопровождает ответственный взрослый.
2. Удостоверьтесь, что более взрослые (крупные) посетители сидят в одной из повозок или выступают в качестве сопровождающего взрослого и стоят рядом с ребенком, катающимся на лошадке.
3. Гарантируйте, что на внешнем краю платформы карусели не стоит никакой посетитель, выступающий в качестве сопровождающего взрослого для ребенка на лошадке.
4. Удостоверьтесь, что все посетители сидят вперед лицом и держатся двумя руками.

Более того, вы можете включить следующие правила и положения по безопасности в отдельное руководство по эксплуатации для аттракциона Bumper Boats.

Дополнительные положения по безопасности для аттракциона Bumper Boats

1. Удостоверьтесь, что все участники аттракциона имеют, по крайней мере, 122 см роста, и что общая масса загрузки лодки не превышает примерно 100 килограмм.
2. Удостоверьтесь, что в одной лодке находится не более трех людей (один взрослый и один ребенок, или один взрослый и два маленьких ребенка).
3. Два маленьких ребенка не могут находиться в лодке без взрослого, и два взрослых тоже не могут находиться в одной лодке.
4. Руки и ноги посетителей всегда должны оставаться внутри пространства лодки. Необходимо проинструктировать посетителей, что им необходимо поднять руку, если они нуждаются в помощи.
5. Посетители обязательно должны подождать, пока оператор поможет им сесть в лодку. Когда все окажутся на своих местах в лодках, можно начинать заезд.
6. Посетители обязательно должны оставаться в сидячем положении, пока сотрудник не закрепит их лодку у причала. Операторы обязаны проверять, что лодка надежно закреплена у причала.
7. Всегда предлагайте спасательные жилеты для маленьких детей, а так же тем, кому они могут понадобиться.
8. Обязательно всегда внимательно наблюдайте за всеми лодками / участниками заезда, чтобы гарантировать постоянное поддержание безопасности.

Ваши конкретные руководства обязательно должны описывать обращение с посетителями-инвалидами в, на и вокруг карусели или аттракциона

г. ПРОЦЕДУРЫ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ ИЛИ ЭВАКУАЦИИ:

Данный подраздел включает в себя детализированные процедуры при чрезвычайной ситуации, которые необходимы для эксплуатации карусели или аттракциона.

Конкретные процедуры при чрезвычайной ситуации, которые вы включаете в свои руководства, обязательно должны быть адаптированы для каждой карусели или аттракциона, и должны рассматривать все происшествия и необычные ситуации, которые только могут возникнуть. Чем больше сложность эксплуатации, тем выше вероятность возникновения необычной ситуации. Однако, для всех каруселей и аттракционов обязательно должны быть разработаны процедуры относительно общих чрезвычайных ситуаций. Они включают в себя:

1. Процедуры при несчастном случае
2. Процедуры на случай пожара

3. Процедуры на случай опасного погодного явления
4. Процедуры на случай, если посетителю стало плохо или он очень испугался
5. Процедуры на случай необходимости эвакуации

Далее в качестве образца предоставлены общие рекомендации на случай чрезвычайной ситуации, которые вы можете включить в свое главное руководство по оперированию и руководства для зон оперирования.

Ниже описываются конкретные чрезвычайные ситуации и необычные ситуации, которые могут стать причиной остановки работы карусели. Все операторы должны быть полностью осведомлены обо всех конкретных шагах, которые необходимо предпринимать во время этих экстраординарных ситуаций.

В случае опасного погодного явления или сильного ветра

1. Карусель не может работать в периоды очень плохой погоды. Молнии неподалеку, сильный ветер или проливной дождь могут сделать необходимым закрытие карусели в связи с плохой погодой. В любое время при появлении молний, грома или сильного ветра необходимо уведомлять руководителя. Если идет длительный проливной дождь или карусель стала дольше запускаться или останавливаться, оператор должен немедленно позвать руководителя и следовать его инструкциям.
2. Решение о закрытии карусели будет исходить от управляющего аттракционов или руководителя карусели. Оператору панели управления будет сказано, должен ли он немедленно выключить карусели, или же закрыть подход для посетителей в очередь на карусель, позволив покататься посетителям уже ожидающим в очереди.
3. Если это возможно, оператор должен позволить завершиться текущему циклу заезда, если только иные указания не были получены от руководителя или управляющего.
4. Оператор всегда должен информировать посетителей, ожидающих в очереди, относительно причины, по которой карусель закрывается.
5. Оператор должен находиться возле подхода к очереди, чтобы информировать посетителей, что карусель закрыта в связи с молниями, дождем или ветром и будет вновь открыта, как только гроза пройдет.
6. Оператор панели управления должен нажать кнопку EMERGENCY STOP (АВАРИЙНОЙ ОСТАНОВКИ), повернуть ключ управления каруселью в положение OFF (ВЫКЛ) и извлечь ключ из панели управления.
7. Операторы не должны покидать территорию карусели, если только не они не получили указаний на это от руководителя или не столкнулись с непосредственной опасностью.
8. Когда от управляющего аттракционов или руководителя карусели будет получено разрешение на повторное открытие, оператор панели управления должен включить электропитание карусели и подготовить ее к повторному открытию.

9. Оператор панели управления должен обязательно записать время вынужденного простоя в Ежедневный отчет о работе, указав причину отключения.

В случае, если посетителю стало плохо или он очень испугался

1. Оператор панели управления должен прервать автоматический цикл заезда немедленным нажатием кнопки EMERGENCY STOP (АВАРИЙНОЙ ОСТАНОВКИ). Это немедленно приведет к контролируемой остановке карусели в нормальном положении высадки посетителей.
2. Когда карусель остановится, инструктор посадки / высадки должен высадить посетителя, следуя соответствующим процедурам высадки.
3. Если посетитель просто очень сильно испугался и хочет покинуть карусель, инструктор посадки / высадки должен помочь посетителю выйти. Инструктор посадки / высадки должен удостовериться, что посетитель не травмирован и ему не плохо. Если посетителю плохо, необходимо вызвать руководителя, чтобы запросить первую медицинскую помощь для посетителя.
4. Если это необходимо, инструктор посадки / высадки должен высадить всех посетителей и предпринять необходимые действия для быстрой уборки территории.
5. Если ситуация возникла при начале цикла заезда, проведите посадку на это сидение другого посетителя и продолжите заезд. Если ситуация возникла незадолго до окончания цикла заезда, оставьте это сидение свободным и начните заезд снова.
6. Оператор панели управления должен воспользоваться аудиосистемой, чтобы проинформировать посетителей о ситуации. Обязательно необходимо проинформировать посетителей, относительно того, оставаться ли им на своих местах, или же будет произведена высадка.

В случае необычных шумов или обстоятельств

Необычные обстоятельства включают в себя, но не ограничиваются этим, скрипящие тормоза, слишком быстрое вращение карусели, вращение карусели в направлении, противоположном ее обычному вращению. В случае возникновения любого из этих обстоятельств, необходимо следовать приведенным далее процедурам.

1. Оператор панели управления должен немедленно нажать красную кнопку EMERGENCY STOP (АВАРИЙНОЙ ОСТАНОВКИ), что приведет к полной остановке карусели.
2. Когда карусель остановится, инструктор посадки / высадки должен высадить посетителей, соблюдая обычную процедуру высадки.

3. Пока посетители покидают территорию карусели, инструктор посадки / высадки должен объяснить им возникшую ситуацию.
4. Оператор панели управления должен вызвать руководителя и сообщить ему, что в настоящее время карусель не работает в связи с технической проблемой.
5. Перед тем, как начать готовить карусель к повторному открытию, оператор панели управления должен получить на это разрешение от руководителя каруселей или управляющего аттракционов. После получения такого разрешения оператор панели управления должен начать готовить карусель к повторному открытию. Когда карусель будет готова к повторному открытию, оператор панели управления обязательно должен запустить карусель без посетителей на один полный цикл работы и уведомить руководителя для получения подтверждения.

В случае отключения электричества

В случае отключения электричества карусель немедленно остановится. Если подача электропитания не будет немедленно восстановлена, оператор должен выполнить следующую процедуру.

1. Оператор панели управления должен нажать кнопку EMERGENCY STOP (АВАРИЙНОЙ ОСТАНОВКИ), повернуть ключ управления каруселью в положение OFF (ВЫКЛ) и извлечь ключ из панели управления, чтобы гарантировать, что карусель не запустится автоматически, как только подача электричества будет восстановлена.
2. Операторы должны проинформировать посетителей, что произошло отключении подачи электричества к карусели, и что сроки возобновления подачи электричества неизвестны.
3. Инструктор посадки / высадки должен высадить посетителей, соблюдая обычную процедуру высадки.
4. Если телефоны работают, оператор панели управления должен вызвать начальника, чтобы сообщить ему об отключении электричества. Если телефоны не работают, управляющий аттракционов или руководитель каруселей появится в зоне карусели в общем порядке срочности.
5. Операторы должны попросить посетителей, ожидающих своей очереди, покинуть территорию карусели. Посетители, если захотят, могут оставаться в очереди к карусели до момента, когда станут известны сроки возобновления подачи электричества.
6. Операторам сообщат, когда будет снова включено электричество. Перед тем, как начать готовить карусель к повторному открытию, оператор панели управления обязательно должен получить разрешение от руководителя каруселей или управляющего аттракционов. После получения такого разрешения оператор панели управления должен начать готовить карусель к повторному открытию. Когда карусель будет готова к повторному открытию, оператор панели управления обязательно должен запустить карусель без посетителей на один полный цикл работы и уведомить руководителя для получения подтверждения.

Как и упоминалось, конкретные процедуры при чрезвычайных ситуациях обязательно должны быть адаптированы для соответствия конкретной карусели, аттракциону или зоне размещения. Например, руководство по оперированию для аттракциона *Bumper Boats*, скорее всего, будет включать такие дополнительные процедуры при чрезвычайных ситуациях (но не ограничиваться ими):

1. На случай, если лодка ломается, находясь в воде
2. На случай, если лодка опрокидывается
3. На случай, если возникает затор из лодок
4. На случай, если человек падает в воду

В дополнение к этому, руководства по оперированию для каждой зоны размещения так же должны включать детализированные описания процедур на случай эвакуации. Эти процедуры должны описывать шаги, которые необходимо предпринять в случае, если потребуются эвакуировать посетителей и сотрудников из размещения при чрезвычайной ситуации. Каждый оператор должен в точности знать, что ему необходимо делать, чтобы правильно выключить карусель или аттракцион и как правильно направить посетителей к выходам.

Н. НЕОБХОДИМЫЕ ФОРМУЛЯРЫ И БУМАГИ: В данном подразделе должны перечисляться и описываться все формуляры и бумаги, требующиеся для ежедневной эксплуатации карусели или аттракциона. Несмотря на то, что эти формуляры отличаются в зависимости от зоны оперирования, в целом, формуляры, используемые в оперировании каруселями или аттракционами, зачастую включают в себя следующие:

Ежедневный отчет о работе: Этот отчет указывает количество людей, которые покатались на карусели или приняли участие в аттракционе за каждый час и всего за день. В нем так же содержится другая, относящаяся к делу информация, такая как время ожидания, персонал, работающий в этот день, преобладающая в этот день погода и связанные с техникой происшествия, которые случились за этот день.

Ежедневный формуляр проверки соблюдения правил техники безопасности для карусели / аттракциона: Этот формуляр должен заполняться каждый день перед тем, как карусель или аттракцион будет открыта (открыт) для широкой публики. Он содержит перечень всех требующихся функций и средств обеспечения безопасности, предназначенных для обеспечения безопасности карусели или аттракциона и ее (его) готовности к работе.

Лист допуска к работе: Этот формуляр обычно подписывается персоналом технического обслуживания или техническими специалистами, которые проверяют карусель или аттракцион каждое утро и готовят его к работе. Операторов обучают не приступать к своим проверкам готовности к открытию, до того, как этот формуляр будет подписан представителем отдела технического обслуживания. Этот факт сообщает оператору о том, что карусель «передается» департаменту аттракционов для работы на день.

Ежедневный отчет технического обслуживания: Этот формуляр ежедневно заполняется операторами и подается руководителю. Там эти формуляры собираются и передаются персоналу технического обслуживания, который отвечает за выполнение ремонтов оборудования.

Формуляры-образцы приведены ниже. Номера ссылок будут использоваться для того, чтобы предоставить соответствующие объяснения касательно правильного заполнения формуляров

Go Karts

Сотрудник	23	Первая смена	Первая смена	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	Первая смена	Первая смена	Первая смена	32.50
Сотрудник	24	Первая смена	Первая смена	Первая смена	Первая смена	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	Первая смена	32.50
Сотрудник	25	ВЫХОДНОЙ	Первая смена	Первая смена	Первая смена	Первая смена	Первая смена	ВЫХОДНОЙ	32.50
Сотрудник	26	Вторая смена	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	35.00
Сотрудник	27	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	Вторая смена	Вторая смена	35.00
Сотрудник	28	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	35.00

Детская игровая комната

Сотрудник	29	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	Первая смена	Первая смена	Первая смена	Первая смена	Первая смена	32.50
Сотрудник	30	Первая смена	Первая смена	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	Первая смена	Первая смена	Первая смена	32.50
Сотрудник	31	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	Вторая смена	35.00
Сотрудник	32	ВЫХОДНОЙ	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	Вторая смена	ВЫХОДНОЙ	35.00

Персонал подмены на выходные дни

Сотрудник	33	1	1	2	2	3	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	33.00
Сотрудник	34	4	5	5	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	3	4	34.00
Сотрудник	35	8	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	6	6	7	7	33.00
Сотрудник	36	ВЫХОДНОЙ	8	9	9	10	10	ВЫХОДНОЙ	35.00
Сотрудник	37	11	12	12	13	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	11	33.00
Сотрудник	38	15	15	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	13	14	14	34.00
Сотрудник	39	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	16	16	17	17	18	33.00
Сотрудник	40	18	19	19	20	20	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	35.00
Сотрудник	41	22	22	23	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	21	21	33.50
Сотрудник	42	25	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	23	24	24	25	32.50
Сотрудник	43	ВЫХОДНОЙ	26	26	27	27	28	ВЫХОДНОЙ	35.00
Сотрудник	44	29	29	30	30	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	28	33.00
Сотрудник	45	32	31	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	ВЫХОДНОЙ	31	32	35.00

Смена Необходимое
Количество
людей

Первая смена	9:30 – 15:00	16
Вторая смена	14:30 - 21:30	16
Персонал для подмены на выходные дни		13
Персонал для подмены на время перерыва	(подменяет 4 человека за свою смену)	8
Общее количество		53

(Вставьте название размещения)

ЕЖЕДНЕВНЫЙ ОТЧЕТ О РАБОТЕ

Карусель / Атракцион _____ Дата _____

Время	Турникет #1	Турникет #2	Всего за час	Совокупное значение	Время ожидания в очереди
7:00					
8:00					
9:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					
24:00					
Всего за день					

Технические неисправности

Номер элемента	Неисправность	Время выхода из строя	Время возврата к работе	Общее время простоя

(Вставьте название размещения)

ЕЖЕДНЕВНЫЙ ОТЧЕТ О РАБОТЕ

Карусель / Атракцион _____ Дата _____

Руководитель 1-ой смены _____ Старший сотрудник _____

Руководитель 2-ой смены _____ Старший сотрудник _____

Имя сотрудника	Время начала работы	Время окончания работы	Комментарии

Преобладающая погода

Примечания

(Вставьте название размещения)

КАРУСЕЛЬ

ЕЖЕДНЕВНЫЙ ФОРМУЛЯР ПРОВЕРКИ КАРУСЕЛИ

Дата _____

1.	Правильно ли работают телефоны?	Да Нет
2.	Есть ли в наличии необходимые таблички знаки?	Да Нет
3.	Правильно ли заряжены огнетушители?	Да Нет
4.	Была ли проведена уборка?	Да Нет
5.	Все ли цепи, дверцы и замки находятся на своих местах и правильно работают?	Да Нет
6.	Правильно ли работает система удаленного оповещения?	Да Нет
7.	Все ли лошадки и повозки находятся в хорошем состоянии?	Да Нет
8.	Осмотрите ступеньки, использующиеся для посадки на лошадок. Все ли ступеньки крепкие и в хорошем состоянии?	Да Нет
9.	Приводит ли нажатие кнопки Старт (Start) к срабатыванию звукового предупреждающего сигнала и автоматическому запуску вращения карусели?	Да Нет
10.	Начинает ли проигрываться музыка, сопровождающая заезды, когда карусель запускается, и останавливается ли музыка при остановке карусели?	Да Нет
11.	Когда карусель полностью остановлена, нажмите кнопку аварийной остановки (emergency stop) и затем попробуйте запустить карусель, нажав кнопку старт (start). Осталась ли карусель неподвижной?	Да Нет
12.	Правильно ли вращается карусель при обычном запуске?	Да Нет
13.	Происходит ли автоматическая остановка карусели после завершения обычного заезда?	Да Нет
14.	Приводит ли нажатие кнопки аварийной остановки (emergency stop) к остановке карусели?	Да Нет
15.	Проверьте работу карусели, запустив ее на два полных заезда. Правильно и нормально ли работает карусель?	Да Нет

Если отмечено «Нет», немедленно уведомите руководителя и не открывайте карусель для работы без разрешения.

Я проверил эту карусель в соответствии с приведенным выше формуляром.

Оператор карусели / Старший сотрудник _____ Время _____

Руководитель _____ Время _____

Примечание: К этому формуляру должен быть прикреплен «Лист допуска к работе» (подписанный персоналом технического обслуживания).

(Вставьте название размещения)

Лист допуска к РАБОТЕ

Карусель / Атракцион _____ Время _____ Дата _____

«Настоящим подтверждаю, что я проверил(а) эту карусель в соответствии с заранее установленными правилами, и что она находится в полностью рабочем состоянии и ее эксплуатация безопасна.»

Подготовлено:

Подпись сотрудника персонала технического обслуживания _____

Получено:

Подпись оператора карусели / аттракциона _____

(Вставьте название размещения)

ЕЖЕДНЕВНЫЙ ОТЧЕТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Зона размещения _____ Дата _____

Электрика _____

Механика _____

Краска _____

Благоустройство _____

Другое _____

VI. Автоматы и зоны выдачи призов

В этот раздел необходимо включить правила, положения и процедуры, относящиеся к оперированию редемпшн и развлекательными автоматами в размещении. В целом, область развлекательных автоматов и редемпшн включает в себя автоматы-игры на определенный навык, аркадные автоматы и редемпшн-автоматы. Этот учебник по созданию руководств по оперированию осветит вопросы общих целей оперирования автоматами, базовые обязанности персонала, основные процедуры открытия / работы / закрытия, основополагающие правила техники безопасности, ключевые процедуры на случай чрезвычайных ситуаций и вводную информацию относительно требующихся формуляров и бланков. IALEI настоятельно рекомендует разработать отдельные руководства для каждой зоны работы автоматов в вашем размещении. В зависимости от размеров вашего размещения, вы можете предусмотреть одно руководство для автоматов-игр на навык, одно для аркадных и редемпшн автоматов и еще одно руководство по оперированию редемпшн. Каждое руководство должно следовать рекомендациям, предоставленным в этом разделе учебника по созданию руководств по оперированию, и должно включать в себя ключевые вопросы, описанные в этом разделе.

А. Цели и задачи: Данный подраздел должен включать в себя общие цели и задачи департамента или отдела автоматов и зон выдачи призов. Эти цели должны обеспечивать понимание сотрудниками своей роли в организации, а так же ожиданий от работы на их конкретной должности в сфере оперирования автоматами. В свое руководство по оперированию, которое включит в себя подход размещения к оперированию автоматами, аркадной зоной и зоной редемпшн, а так же послужит введением к отдельным руководствам для каждой зоны, вам необходимо включить текст вступления, аналогичный приведенному ниже примеру.

Отдел автоматов и зон редемпшн (вставьте название размещения) всегда будет стремиться предоставить посетителям наилучшие впечатления. В общем, цели и задачи отдела автоматов и зон редемпшн сводятся к следующим:

1. Гарантировать, что каждый посетитель покидает (вставьте название размещения) с позитивными впечатлениями от него, путем обеспечения оптимального уровня обслуживания и удовлетворения посетителей.
2. Всегда обеспечивать всем посетителям квалифицированное обслуживание и дружелюбное гостеприимство.
3. Гарантировать, что все сотрудники делают более, чем достаточно для обеспечения оптимального уровня обслуживания.
4. Гарантировать, что все сотрудники должным образом обучены всему, что касается работы с автоматами и редемпшн зоной, в частности, включая аспект умения «продавать», то есть заинтересовывать людей, в сфере оперирования автоматами.
5. Установить позитивные отношения с поставщиками автоматов и товаров редемпшн, чтобы получать наилучшие из возможных цены и условия по всем приобретаемым продуктам.

6. Предоставлять наиболее современные и популярные автоматы и аркадные игры (в пределах возможного и на сколько позволяют ограничения по бюджету).
7. Экспериментировать с новыми предложениями товаров или услуг, чтобы у посетителей, приходящих повторно, появлялись новые варианты выбора, что в свою очередь увеличит продажи.
8. Установить высокие уровни безопасности, для того, чтобы уменьшить «усушку и утруску».
9. Всегда оборудовать места размещения развлекательных автоматов и аркадных игр красочными витринами, призами, которые все бы захотели получить и увеселительными огнями и звуками, чтобы повысить участие посетителей.
10. Стремиться регулярно посещать другие семейные развлекательные центры, чтобы находить новые идеи.
11. Устанавливать заранее определенные параметры ожидаемых целей по доходности с человека для развлекательных автоматов и аркадных игр и стремиться достигнуть этих целей в ходе оперирования.
12. Поддерживать среднее соотношение стоимости товаров во всех развлекательных автоматах, аркадных играх и зонах выдачи призов в (вставьте процент соотношения).
13. Предоставить игры с низкой стоимостью и высоким качеством предлагаемых призов.
14. Установить и поддерживать высококачественные витрины и дисплеи, которые бы привлекали посетителей.
15. Предоставить широкое разнообразие предлагаемых призов, начиная от стандартных мягких игрушек и заканчивая серьезными товарами.
16. Следовать последним тенденциям в сфере игр и призов, чтобы улучшать всю работу автоматов.
17. Предоставить схему расстановки, которая притягивала бы посетителей, следуя стандартным требованиям к схемам расстановки и применяя эффективные идеи дизайна и проектирования.
18. Внедрять и реализовывать промо-акции в зоне автоматов для того, чтобы стимулировать участие новых игроков и игроков, пришедших повторно.

в. СПИСОК МЕСТ РАСПОЛОЖЕНИЯ: В данном подразделе необходимо перечислить и описать различные автоматы вашего размещения. Список мест расположения может следовать приведенному здесь шаблону:

1	2	3	4	5	6	7
Название автомата	Место в размещении	Тип игры	Краткое описание / правила	Стоимость игры	Критерии выигрыша и выдаваемые призы	Рекомендуемый процент выдачи

В примере, размещенном выше:

1. В столбце #1 будет указываться точное название автомата, находящегося в вашем размещении (то есть, к примеру, Skeeball, Milk Can Toss, Wacky Wire, Star Wars 3-D Interactive Pinball).
2. В столбце #2 будет детально указываться местоположение автомата в вашем размещении (то есть, к примеру, внутри зоны главного входа, рядом с аттракционом Bumper Boats, в аркаде).
3. В столбце #3 будет указываться тип внесенного в список автомата, такой как «аркадный автомат», «Автомат-игра на навык» или «автомат-редемпшн».
4. В столбце #4 будет приводиться краткое описание автомата, включая описание хода игры.
5. В столбце #5 будет указываться стоимость игры, выраженная либо в фактически требующейся сумме денег, либо в необходимом количестве жетонов.
6. В столбце #6 будет предоставляться информация относительно критерия выигрыша в игре, а так же приза, который будет получен в этом случае.
7. В столбце #7 будет записана информация касательно предустановленного процента выдачи для автомата.

с. РАСПИСАНИЯ И ДОЛЖНОСТИ: в этом подразделе должны быть определены и описаны должности персонала, необходимые для оперирования различными автоматами-играми на навык, зоной выдачи призов и аркадой в вашем размещении. В своем руководстве по оперированию вам необходимо рассмотреть подход размещения к предоставлению требующихся должностей и конкретизировать фактическое количество должностей, необходимых для рабочих мест. Отдельное руководство по рабочим местам должно более детально определять требования к персоналу. Если это применимо, в этом подразделе было бы хорошо предоставить описания должностных инструкций. Далее приведен образец.

Отдел автоматов и зоны редемпшн в (вставьте название размещения) всегда будет стремиться обеспечить наличие минимального количества персонала, необходимого для работы каждой зоны оперирования. Требование касательно минимального необходимого количества персонала необходимо для обеспечения безопасного и успешного оперирования, но также предназначено гарантировать оптимальную доходность каждого автомата. Ниже приведен список мест расположения с требующимся количеством персонала для каждого. Эти требования к количеству персонала предусматривают необходимый персонал для обеспечения перерывов и выходных дней. Они были основаны на разработке детальных расписаний для рядового персонала в соответствии с заранее утвержденным ежедневным календарем оперирования (вставьте название размещения), а также с заранее определенным временем открытия и закрытия каждой зоны автоматов.

- Вставьте требования относительно персонала для каждого места расположения и детальные расписания для рядового персонала -

Для вас важно определить должностные обязанности для каждой зоны оперирования. В вашем конкретном руководстве по оперированию необходимо не только перечислить требующиеся должности, но также предоставить и информацию касательно основных обязанностей для каждой должности.

В зонах оперирования автоматов и зонах редемпшн основными должностями персонала обычно являются руководитель зоны автоматов, старший сотрудник зоны автоматов и сотрудник зоны автоматов. Для каждого рабочего места или зоны автоматов будет предусмотрен минимум один, а обычно несколько сотрудников. Должностные обязанности старшего сотрудника зоны автоматов и сотрудника зоны автоматов приведены ниже в качестве примеров, и могут быть адаптированы для соответствия особенностям работы вашего размещения.

Оперирование автоматами и зоной редемпшн в (вставьте название размещения) будет курироваться управляющим розничных продаж, и находиться под наблюдением руководителя зоны автоматов и ежедневным управлением старшего сотрудника зоны автоматов. Старший сотрудник зоны автоматов несет ответственность за зону размещения, за которой он закреплен. В нашем размещении есть старший сотрудник зоны автоматов-игр на навык, старший сотрудник зоны аркадных автоматов, и старший сотрудник зоны выдачи призов.

Основные обязанности старшего сотрудника следующие:

1. Обеспечить оперирование зоны наиболее эффективным и безопасным образом.
2. Помогать в подготовке и обеспечении выполнения ежедневных расписаний, а так же обеспечении соответствующим количеством персонала, необходимого для работы.
3. Обеспечивать правильное ведение всей ежедневной работы с бумагами в рабочей зоне.
4. Давать рекомендации и помогать в обеспечении рабочей зоны необходимыми материалами и оборудованием.
5. Помогать обеспечить правильность обучения всех сотрудников в рабочей зоне, а так же обеспечить ведение ими работы в этой зоне правильным образом и в соответствии со стандартными процедурами работы.
6. Постоянно предоставлять рекомендации относительно работы, касающиеся процедур, описанных в руководстве по оперированию для данной рабочей зоны.
7. Удостоверяться, что все сотрудники каждой рабочей зоны правильно проверяют все автоматы и оборудование аркады, а так же гарантировать, что все находится в должном исправном состоянии.
8. Удостоверяться, что все соответствующие процедуры открытия, работы и закрытия выполняются.
9. Удостоверяться, что сотрудники обеспечивают правильность игры на автоматах и соответствие игры посетителей рекомендациям относительно участия.

10. Гарантировать, что все сотрудники зоны автоматов правильно проводят ввод в обращение и изъятие монет или жетонов.
11. Гарантировать полное обеспечение всех автоматов и / или зон выдачи призов соответствующими призами, а так же демонстрацию этих призов привлекательным и притягательным для посетителей образом.
12. Гарантировать, что все сотрудники ведут работу в рабочей зоне вежливо, дружелюбно и помогая посетителям.
13. Гарантировать, что все предписанные и утвержденные техники по рекламе автоматов и техники, относящиеся к умению «продавать» реализовываются правильным образом.
14. Обеспечить правильность выполнения сотрудниками положений по безопасности и процедур для чрезвычайных ситуаций в соответствии с predetermined правилами.
15. Быть способным (способной) предпринять правильные действия в случае, если в закрепленной за вами рабочей зоне произойдет какая-либо неисправность или несчастный случай.
16. Обеспечивать постоянное поддержание чистоты в закрепленной за вами рабочей зоне, включая правильное хранение средств для уборки и другого оборудования, связанного с автоматами.
17. Быть способным (способной) работать с любой зоной автоматов в любой момент, когда возникнет ситуация, которая потребует выполнения обязанностей сотрудника этой зоны автоматов.

Каждый старший сотрудник будет контролировать работу соответствующего числа простых сотрудников. Эти сотрудники будут работать с определенными автоматами-играми на навык, работать в аркаде или в зоне выдачи призов. Основные обязанности сотрудника зоны автоматов приведены далее:

1. Предоставлять нашим посетителям качественное и полное обслуживание, следуя стандартным процедурам работы.
2. Всегда соблюдать безопасные рабочие практики, в частности в зонах автоматов, в которых используются объекты, которые при неправильном использовании могут оказаться острыми или причиняющими вред.
3. Предоставлять нашим посетителям уровень обслуживания выше того, который они ожидают.
4. Предохранять, эксплуатировать и поддерживать состояние всего оборудования, средств и материалов, расположенных в закрепленной за вами рабочей зоне.
5. Разрабатывать и применять на практике техники «продажи», то есть повышения заинтересованности посетителей и связанные с этим меры по привлечению посетителей к игре на автоматах.
6. Следовать всем правилам, касающимся внешнего вида и формы.
7. Работать на закрепленном за вами рабочем месте так, как этому учили.
8. Гарантировать, что ваше рабочее место должным образом оборудовано и поддерживается в хорошем рабочем состоянии.

9. Обеспечить наличие на своем рабочем месте всех необходимых призов и их привлекательную и притягательную для посетителей выкладку.
10. Обязательно следовать правилам, регламентирующим принятие наличных денежных средств и / или жетонов, когда посетители платят за игры на наших автоматах.
11. Всегда поддерживать рабочее место чистым и привлекательно выглядящим, обеспечив чистоту и отсутствие загромождений на автоматах и под ними, а также хранение материалов для работы в специально отведенных для этого местах.
12. Гарантировать, что ваше рабочее место придерживается заранее установленных квот относительно процентов выдачи.
13. Всегда быть вежливым (ой) и дружелюбным (ой) по отношению к коллегам и посетителям.
14. Правильным образом выполнять всю необходимую для данного рабочего места ежедневную работу с бумагами, чтобы обеспечить правильный учет игр и выдачи призов.
15. Тесно сотрудничать с руководителем зоны автоматов и коллегами для того, чтобы всегда поддерживать эффективные рабочие связи.

д. ПРОЦЕДУРЫ ОБРАЩЕНИЯ С НАЛИЧНОСТЬЮ: В данном подразделе необходимо рассмотреть роль, которую сотрудники зоны автоматов будут играть в обращении с наличностью. В большинстве семейных развлекательных центров автоматы запускаются при помощи вбрасывания жетона, таким образом, устраняется необходимость фактического обращения с наличностью для сотрудников зоны автоматов. Посетители в таком случае приобретают жетоны в киоске по продаже жетонов или автомате по продаже жетонов. Даже если в оперировании есть настоящие игры на навык, такие как игра по бросанию кольца, сотрудник зоны автоматов может брать соответствующее количество жетонов, а не наличные деньги. Когда игроки выигрывают, они, в свою очередь, получают билетки. Эти билетки можно обменять на выбранный приз в зоне выдачи призов. Другие автоматы предусматривают «мгновенный выигрыш» – что означает, что они получают свой приз (обычно мягкую игрушку) в тот самый момент, когда они выигрывают в игре. Как бы там ни было, в большинстве случаев сотрудники зоны автоматов в основном не работают с денежной наличностью.

Если работа с наличностью ведется, соответствующие методики обращения с наличностью должны быть разработаны и предоставлены сотрудникам зоны автоматов. Они будут включать в себя:

1. Способ, который используется для оформления оператором получения соответствующей кассы, содержащей рабочие деньги на смену (для выдачи сдачи и т.п.).
2. Способ приема денег у посетителей и выдачи сдачи сотрудником зоны автоматов.
3. Способ подведения баланса сотрудником зоны автоматов в конце рабочей смены, а так же способ заполнения им отчетности полученных денег.

4. Способ выполнения сотрудником зоны автоматов отметки об излишке или недостатке денег из своей кассы за рабочий день.
5. Способ возврата всех средств из кассы и всех денег, полученных на протяжении смены сотрудником зоны автоматов.

В случае, если ваши сотрудники зоны автоматов не работают с деньгами, а обращаются только с жетонами или билетиками, вы можете использовать следующий образец текста в качестве части описания подхода вашего размещения к данному вопросу. Этот текст, приведенный в качестве образца, предполагает, что для работы используются жетоны, а не деньги. Если в вашем размещении используется карточная система – подход, при котором посетители покупают пластиковые карты и оплачивают ими свои игры на автоматах – вам необходимо будет соответствующим образом адаптировать этот текст.

Автоматы, находящиеся в оперировании в (вставьте название размещения), включают в себя автоматы-игры на навык, автоматы редемпшн, аркадные автоматы и зону выдачи призов. Посетители будут играть на наших автоматах, используя жетоны, предоставляемые нашими сотрудниками при помощи киосков по продаже жетонов и / или автоматов по продаже жетонов, которые стратегически расположены в зонах автоматов и поблизости от них. При помощи использования такой системы, мы освобождаем сотрудников зоны автоматов от работы с деньгами. Это очевидно поможет снизить риск кражи денежной наличности и снимет ответственность за это с наших сотрудников зоны автоматов. В (вставьте название размещения) ответственность за продажу жетонов и заполнение автоматов по продаже жетонов несет отдел управления денежной наличностью.

Е. ПРОЦЕДУРЫ ОТКРЫТИЯ: В данном подразделе необходимо предоставить детальную информацию касательно процедур по открытию, которые требуется выполнить, чтобы открыть конкретную зону оперирования. Для каждой зоны оперирования процедуры открытия должны включать следующее:

1. Получение требующихся бумаг и принадлежностей для автоматов, зоны редемпшн или аркады.
2. Заполнение всех необходимых бумаг, требующих ежедневного заполнения.
3. Уборка рабочей зоны.
4. Проверка правильности работы всего оборудования.

Приведенный далее в качестве примера текст может использоваться в вашем размещении, однако должен быть адаптирован для соответствия конкретному рабочему месту или зоне оперирования.

Наши посетители – ваша самая главная ценность, поэтому обязательно соблюдайте эти указания, будьте дружелюбны и получайте удовольствие от работы, чтобы добиться от нее максимально большего.

Отметившись по приходу на работу, вы должны обязательно выполнить некоторые шаги, чтобы гарантировать, что ваша рабочая зона готова к открытию, как только наступит рабочее время или время, указанное вам старшим сотрудником или руководителем. Перед тем, как открыть свою рабочую зону для широкой публики, необходимо выполнить все обязательные процедуры открытия. Эти шаги процедур открытия приведены ниже.

1. Как только вы отметились о начале работы, получите все необходимые бумаги и ключи от рабочей зоны (если это применимо).
2. По прибытию на свое рабочее место убедитесь, что все необходимые и заказанные материалы для работы были доставлены. Проведите переучет этих доставленных материалов (посчитайте их) и сравните это количество с указанным в бланке заказа и / или бланке доставки. Если заказанных материалов в размещении нет, свяжитесь со своим старшим сотрудником или руководителем.
3. Заполните шкафы, полки или зоны хранения доставленными материалами.
4. Уберите всю рабочую зону, проверив, что материалы для игр и все оборудование находятся в соответствующих правильных местах. Обязательно протрите стекла автоматов, верхние поверхности автоматов, а так же соберите весь мусор за автоматами.
5. Удостоверьтесь, что все оборудование автоматов и все принадлежности находятся на своем месте и в рабочем состоянии.
6. На регулярной основе, а так же по указанию проводите переучет на начало периода. Считайте по отдельности все товары, для которых необходимо провести переучет. Обязательно проверьте свои подсчеты дважды, для точности. Сравните переучет на начало периода с переучетом на окончание периода за предыдущий день, учитывая пополнения запасов, произошедшие в этот день.
7. Если вы заметили, что заканчиваются запасы определенного товара, сообщите своему старшему сотруднику или руководителю.
8. Уберите все средства для уборки.
9. Заполните формуляр открытия, чтобы удостовериться, что все находится в рабочем состоянии и готово к открытию.
10. Если все системы работают нормально, и во время заполнения формуляра открытия не возникло никаких проблем, открывайте свою рабочую зону к началу рабочего времени.

Г. ПРОЦЕДУРЫ РАБОТЫ: В этом подразделе необходимо рассмотреть в деталях процедуры работы, которые нужны для безопасной и эффективной работы этой зоны. Далее представлен образец текста, описывающего процедуры работы.

На протяжении рабочего дня вы, в качестве сотрудника зоны автоматов, будете должны выполнить множество различных задач. Конкретные задачи, за которые вы отвечаете, в значительной мере зависят от вашего задания на этот день. Например, ваши рабочие обязанности могут включать в себя (а) управление и оперирование автоматом-игрой на навык, (b) контроль зоны аркады или редемпшн автоматов или же (c) работу за стойкой выдачи призов.

Ежедневные рабочие задачи включают в себя, но не ограничиваются, следующим:

1. Предоставлять посетителям помощь в любом месте, где она им понадобится.
2. Предоставлять посетителям жетоны взамен вброшенных, в случае сбоя в работе автомата.
3. Предлагать помощь относительно самого процесса игры и в позитивной манере комментировать количество очков, набранное игроком.
4. Помогать создавать и поддерживать атмосферу веселья при помощи личного общения с посетителями.
5. Всегда находиться в таком месте, где вы будете хорошо заметны посетителям, а так же всегда оставаться вежливым (вежливой).
6. Записывать любые повторяющиеся проблемы с автоматами или другим оборудованием на соответствующем бланке.
7. На протяжении смены постоянно очищать все наружные поверхности оборудования.
8. Постоянно проверять аркадные автоматы и редемпшн автоматы, чтобы гарантировать, что они находятся в хорошем рабочем состоянии.
9. Создавать атмосферу веселья, проводя конкурсы и промо-акции.
10. Проверять, что все устройства выдачи билетиков содержат билетики и выдают их правильным образом.
11. Указывать посетителям, где находится зона выдачи призов, чтобы они смогли обменять свои билетики.
12. Следить за способами ведения игры посетителями, так как они имеют отношение к оптимальной прибыльности и безопасности.
13. Следить за оборудованием, на предмет неправильного обращения с ним или неправильного использования и предпринимать соответствующие действия, если такое обращение / использование происходит.

В дополнение к вышеперечисленному, в ваших конкретных руководствах должны описываться вопросы, относящиеся непосредственно к вашему оперированию игровыми автоматами. Они могут включать в себя:

Умение «продавать» в оперировании автоматами: В данном тексте необходимо рассмотреть важность применения положительных техник повышения заинтересованности посетителей в оперировании развлекательными автоматами. Например, методы поддержания в посетителях желания продолжать игру, методы, как давать советы и подсказки посетителям в процессе игры, и как правильно проинформировать посетителей о правилах игры. В оперировании играми на навык, устные рекламные тексты часто используются в качестве инструмента продаж.

Устный рекламный текст – это простая заранее определенная «поговорка», фраза, которую оператор игры использует для того, чтобы вызвать в посетителях желание остановиться и сыграть, когда они проходят мимо.

Определения терминов оперирования развлекательными автоматами: Сюда обычно включается список важных слов, относящихся к оперированию развлекательными автоматами. Эти слова должны знать и понимать все сотрудники зоны автоматов, так как они будут ежедневно слышать эти слова. Например:

Все сотрудники зоны автоматов должны быть знакомы со следующими определениями, так как они относятся к оперированию развлекательными автоматами в (вставьте название размещения).

1. *Купол:* Прозрачный пластиковый ящик расположенный на стойке автомата, куда посетители помещают свои деньги или жетоны для того, чтобы сыграть на автомате.
2. *Монето / жетоноприемник:* Краткий термин для обозначения устройства приема монет / жетонов или механизма монетоприемника / жетоноприемника на каждом автомате, в который для начала игры необходимо вбросить металлические монеты или жетоны.
3. *Кредит:* Количество игр, участие в которых оплатил посетитель.
4. *Флэш:* Метод демонстрации призов в каждой зоне автоматов.
5. *Игры:* Соревновательная деятельность, управляющаяся определенным набором правил, обычно расположены в специально предназначенном месте размещения.
6. *Игры на навык:* Такие игры как «бросание монетки», баскетбол, дартс, или стрельба из лука. Не аркадные игры.
7. *Выдача:* Относится к призам (таким, как мягкие игрушки), которые могут быть выиграны в ходе игры.
8. *Киоск:* Четырехстороннее строение в зоне автоматов, открытое со всех сторон.
9. *Выплата:* Процентное соотношение стоимости, выплачивающееся победителю в игре.
10. *Добыча (Слам):* Недорогие товары-новинки, обычно продаваемые в розницу за несколько центов или часто выдаваемые автоматами.
11. *Плюш:* Набивные мягкие игрушки или более дорогие призы.
12. *Редемпшн:* Метод, используя который, посетители обменивают выигранные ими в ходе игры на автоматах билетки на призы, стоимость которых указывается в количестве билетиков.
13. *«Подставной посетитель»:* Человек (обычно, сотрудник), который играет на автомате или пользуется аттракционом с целью показать работу данной игры или аттракциона, чтобы остальные посетители, которые платят за участие, захотели поиграть или поучаствовать.
14. *Кнопка Start (Старт):* кнопка, обычно расположенная на передней панели автомата, которая запускает начало игры; во многих случаях, простое вбрасывание жетона не запустит игру на автомате.
15. *Заклеивание автомата:* Это процедура, использующаяся для того, чтобы предотвратить попытки посетителей поиграть на неисправном автомате; отверстие жетоноприемника заклеивается скотчем и на переднюю панель автомата приклеивается объявление «НЕ РАБОТАЕТ».

г. ПРОЦЕДУРЫ ЗАКРЫТИЯ: В этом подразделе необходимо в деталях рассказать обо всех действиях, которые необходимо предпринять, чтобы правильно провести закрытие зоны автоматов. Эти действия могут включать в себя:

1. Обеспечение выхода посетителей с территории.
2. Процедуры выключения автоматов.
3. Заполнение бумаг по закрытию.
4. Необходимая уборка территории.
5. Процедура по сбору потерянных вещей.

Текст примера, приведенного ниже, описывает процедуры закрытия, которые выполняются сотрудником зоны автоматов.

Перед тем, как зона автоматов сможет быть официально закрыта в конце дня, сотрудник, закрепленный за этой зоной автоматов должен выполнить следующие действия.

1. Провести переучет и записать данные на соответствующем бланке.
2. Организованно разложить все запасы.
3. Тщательно убрать рабочую зону, включая все оборудование, корпуса автоматов и стойки.
4. Отрегулировать положение автоматов и их настройки для следующего рабочего дня.
5. Правильно убрать для хранения все средства для уборки.
6. Отключить все освещение и все соответствующие переключатель электроэнергии; (закрыть рабочую зону (если это применимо)).
7. Отнести все утерянные предметы на стойку обслуживания посетителей.
8. Отнести все заполненные формуляры, бумаги на планшетах и ключи в офис розничных продаж.
9. Отметиться по окончании работы, чтобы все рабочие часы за день были записаны.

Разумеется, ваши конкретные руководства будут содержать более детальную информацию по открытию и закрытию определенных зон расположения автоматов или аркадных игр, и будут зависеть от особенностей оперирования.

н. ПРАВИЛА ПО БЕЗОПАСНОСТИ И ПРОЦЕДУРЫ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ: В данном подразделе необходимо предоставить все относящиеся к делу правила и положения по безопасности, которые должны соблюдаться сотрудниками зоны развлекательных автоматов. Приведенные далее в качестве примера правила по безопасности будут применимы для всех зон размещения автоматов и могут быть модифицированы для соответствия вашему размещению.

Все сотрудники оперирования автоматами несут ответственность за выполнение всех требующихся правил техники безопасности. Наши автоматы оборудованы средствами безопасности, предназначенными для защиты всех пассажиров и участников заезда. Тем не менее, операторами зон автоматов должны выполняться некоторые дополнительные правила техники безопасности, нужные для достижения максимальной безопасности.

Далее приведены конкретные правила безопасности, которых сотрудники зоны автоматов обязаны всегда придерживаться во время работы в соответствующих рабочих зонах:

1. Никогда не оставлять свое рабочее место без присмотра.
2. Никогда не позволять никому (посетителями или не авторизированным для этого сотрудникам) проникать в служебные зоны, зоны работы механизмов или технические зоны.
3. Никогда не открывать зону автоматов или свое рабочее место до того, как будет заполнен формуляр открытия и будут выполнены все требующиеся процедуры открытия.
4. Знать расположение ближайшего огнетушителя и другого оборудования обеспечения безопасности.
5. Всегда поддерживать рабочую зону и окружающее пространство в чистоте, чтобы обеспечить безопасность, а материалы и средства для работы хранить вне рабочей зоны.
6. Наблюдать, не происходит ли неправильного использования автоматов, или неправильного обращения с ними. И если такое происходит, незамедлительно предпринимать соответствующие действия.
7. Использовать телефоны только для рабочих нужд или в случае экстренной необходимости. Не пользоваться телефоном для того, чтобы позвонить друзьям, находясь в размещении. Соблюдая это правило безопасности, вы сможете сконцентрироваться на работе, таким образом помогая предотвратить несчастные случаи до того, как они произойдут.
8. Запрещается портить или повреждать любое оборудование, относящееся к автоматам, или менять их функции в негативную сторону.
9. Не позволяйте посетителю уводить вас в сторону или полностью завладевать вашим вниманием; вы должны уделять внимание всей своей рабочей зоне.
10. Множество небезопасных действий происходит вследствие отсутствия концентрации на вашей работе и внимания к ней. Перед тем, как поменять свое местоположение, осмотритесь по сторонам. Столкновение с посетителем или сотрудником может оказаться опасным, особенно если сотрудник несет что-либо тяжелое.
11. Пол зоны развлекательных автоматов может иногда быть мокрым из-за действий по уборке, протечки, разлития чего-либо или от следов посетителей при плохой погоде. Чтобы предотвратить падения, пол необходимо немедленно вытереть насухо.
12. Для того, чтобы добраться к высоко расположенным полкам, всегда используйте лестницу (стремянку); никогда не размещайте тяжелые предметы на высоких местах.
13. Всегда соблюдайте установленные процедуры безопасности. Никогда не «сокращайте» их, так как это может привести к созданию опасных условий.

14. Обязательно знайте расположение пункта первой медицинской помощи и при необходимости показывайте направление его расположения посетителям.
15. Немедленно сообщайте о любых истрепавшихся или перетертых проводах и сломанных розетках или штепсельных вилках.

Вам необходимо включить эти и более детальные постановления по безопасности при составлении ваших конкретных руководств для зон оперирования.

В данном подразделе так же необходимо рассмотреть все процедуры при чрезвычайной ситуации, которые должны быть известны сотрудникам зоны автоматов. Конкретные процедуры при чрезвычайных ситуациях должны быть адаптированы для соответствия каждой зоне размещения автоматов, и должны предусматривать все происшествия или необычные ситуации, которые могут произойти. Некоторые из них перечислены далее:

1. Процедуры при несчастном случае в зоне развлекательных автоматов
2. Процедуры при пожаре
3. Процедуры на случай опасного погодного явления
4. Процедуры на случай отключения электричества
5. Процедуры на случай необходимости эвакуации

Необходимо также включить дополнительные специфические процедуры при чрезвычайных ситуациях, которые могут быть применимы к конкретным местам размещения автоматов. Например:

Процедуры на случай неисправности автомата

1. Извинитесь перед посетителями, которые играли на автомате, в тот момент, когда в нем возникла неисправность.
2. Попросите посетителей отойти от данного автомата, пока вы исследуете произошедшую проблему.
3. Проверьте правильность работы устройства возврата жетонов и его механизма.
4. Проверьте кнопку Start (Старт) если это применимо.
5. Проверьте шнур электропитания, чтобы убедиться, что он должным образом подключен к правильной розетке.
6. Проверьте переключатели включения и выключения автоматов.
7. Проверьте все блокирующие переключатели во внутреннем пространстве за дверцами.
8. Если вам не удастся повторно запустить автомат, перенаправьте посетителей к любому другому автомату по их выбору.
9. Обязательно задокументируйте проблему.

Процедуры на случай, если посетитель неправильно обращается с автоматом или неправильно его использует

1. Вежливо и осторожно подойдите к посетителю.
2. Поздоровайтесь с ним словами и установив контакт с его глазами.

3. Вежливо попросите посетителя прекратить неправильное обращение с автоматом и перейти к другому развлекательному оборудованию или автомату
4. Сообщайте своему старшему сотруднику или руководителю о продолжающемся неправильном обращении с автоматом, необычных ситуациях или подозрительных личностях.
5. Тщательно проверьте автомат, чтобы убедиться, что он не пострадал от неправильного обращения и что он по-прежнему функционирует нормально.

В дополнение к этому, каждое руководство по оперированию для конкретной зоны размещения автоматов должно содержать детальное описание процедур эвакуации. Эти процедуры должны описывать шаги, которые необходимо предпринять в случае, если потребуются эвакуировать посетителей и сотрудников из размещения при чрезвычайной ситуации. Каждый сотрудник зоны автоматов должен в точности знать, что ему необходимо делать, чтобы правильно выключить автоматы и как правильно направить посетителей к выходам.

I. НЕОБХОДИМЫЕ ФОРМУЛЯРЫ И БУМАГИ: В данном подразделе должны перечисляться и описываться все формуляры и бумаги, требующиеся для ежедневной эксплуатации автоматов. Несмотря на то, что эти формуляры отличаются в зависимости от зоны оперирования, в целом, формуляры, используемые в зонах оперирования развлекательными автоматами, зачастую включают в себя следующие:

Формуляр открытия: Этот формуляр должен заполняться каждый день до того, как зона автоматов будет открыта для широкой публики. Он содержит перечень всех требующихся функций и средств обеспечения безопасности, предназначенных для обеспечения безопасности автомата и его готовности к работе.

Ежедневный журнал переучета: Этот ежедневный журнал предоставляет учет всех товаров / принадлежностей в зоне автоматов, от начала дня и до окончания дня. Это помогает проверять количество принадлежностей и их запас, необходимый для работы автоматов.

Ежедневный отчет технического обслуживания: Этот формуляр ежедневно заполняется операторами и подается руководителю. Там эти формуляры собираются и передаются персоналу технического обслуживания, который отвечает за выполнение ремонтов оборудования.

Формуляры-образцы приведены ниже. Номера ссылок будут использоваться для того, чтобы предоставить соответствующие объяснения касательно правильного заполнения формуляров.

(Вставьте название размещения)

(Вставьте название зоны размещения автоматов)

ФОРМУЛЯР ОТКРЫТИЯ

Дата _____

1.	Правильно ли работают телефоны?	Да Нет
2.	Есть ли в наличии соответствующие таблички, относящиеся к работе автоматов?	Да Нет
3.	Правильно ли заряжены огнетушители?	Да Нет
4.	Была ли проведена уборка?	Да Нет
5.	Все ли замки и все ли оборудование обеспечения безопасности находятся на своих местах и правильно работают?	Да Нет
6.	Правильно ли работает система удаленного оповещения?	Да Нет
7.	Были ли доставлены требующиеся средства и материалы?	Да Нет
8.	Правильно ли расставлены призы и выдаваемые предметы?	Да Нет
9.	Все ли шнуры электропитания автоматов правильно вставлены в соответствующие розетки?	Да Нет
10.	Заполнены ли автоматы билетиками для выдачи правильным образом?	Да Нет
11.	Содержится ли в автомате достаточное количество материалов и принадлежностей для работы автомата?	Да Нет
12.	Все ли освещение работает правильно?	Да Нет

Если отмечено «Нет», немедленно уведомите руководителя и не открывайте автомат для работы без разрешения.

Я проверил эти автоматы в соответствии с приведенным выше формуляром.

Сотрудник зоны автоматов _____ Время _____
Руководитель / Старший сотрудник _____ Время _____

(Вставьте название размещения)

ЕЖЕДНЕВНЫЙ ОТЧЕТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Зона размещения _____ Дата _____

Электрика _____

Механика _____

Краска _____

Благоустройство _____

Другое _____

Копия должна быть передана персоналу технического обслуживания до наступления времени закрытия

VII. Общественное питание

В данный раздел необходимо включить правила, положения и процедуры, относящиеся к работе заведений общественного питания в размещении. В целом, сфера общественного питания включает в себя все рестораны, закусочные и киоски, в которых продается еда и напитки. Этот учебник по созданию руководств по оперированию рассмотрит общие цели оперирования заведениями общественного питания, основные обязанности персонала, базовые процедуры открытия / работы / закрытия, основополагающие правила безопасности, ключевые процедуры на случай чрезвычайной ситуации и вводную информацию относительно требующихся формуляров и бланков.

IALEI настоятельно рекомендует разработать отдельные руководства для заведений общественного питания в вашем размещении. Каждое руководство должно следовать рекомендациям, предоставленным в этом разделе учебника по созданию руководств по оперированию, и должно включать в себя ключевые вопросы, описанные в этом разделе. Количество и тип руководств для конкретных заведений общественного питания, а так же типы предлагаемых вами мест общественного питания (ресторан, бар-закусочная, буфет, выездной кейтеринг и т.п.) определит ваш подход к информации, изложенной в этом учебнике по созданию руководств по оперированию.

А. Цели и задачи: Данный подраздел должен включать в себя общие цели и задачи департамента или отдела общественного питания. Эти цели должны обеспечивать понимание сотрудниками своей роли в организации, а так же ожиданий от работы на их конкретной должности в сфере общественного питания. В свое руководство по оперированию, которое включит в себя подход вашего размещения к оперированию заведениями общественного питания, а так же послужит введением к отдельным руководствам для каждого такого заведения, вам необходимо включить текст вступления, аналогичный приведенному ниже примеру.

Отдел общественного питания (вставьте название размещения) всегда будет стремиться предоставить посетителям наилучшие впечатления. В общем, цели и задачи отдела общественного питания сводятся к следующим:

1. Гарантировать, что каждый посетитель покидает (вставьте название размещения) с позитивными впечатлениями от него, путем обеспечения оптимального уровня обслуживания и удовлетворения посетителей.
2. Всегда обеспечивать всем посетителям квалифицированное обслуживание и дружелюбное гостеприимство.
3. Гарантировать, что все сотрудники делают более, чем достаточно для обеспечения оптимального уровня обслуживания.
4. Гарантировать, что все сотрудники должным образом обучены всему, что касается работы в заведениях общественного питания, в частности, включая аспект позитивных техник продаж.
5. Установить позитивные отношения с поставщиками в сфере общественного питания, чтобы получать наилучшие из возможных цены и условия по всем приобретаемым продуктам.

6. Предоставлять наиболее современные и популярные виды общественного питания (в пределах возможного и на сколько позволяют ограничения по бюджету).
7. Производить и подавать еду высочайшего качества, предлагая максимальное разнообразие и новизну.
8. Экспериментировать с новыми предложениями товаров или услуг, чтобы у посетителей, приходящих повторно, появлялись новые варианты выбора, что в свою очередь увеличит продажи.
9. Установить высокий уровень безопасности, для того, чтобы уменьшить «усушку и утруску».
10. Всегда оборудовать заведения общественного питания красочными витринами с привлекательно выглядящей едой и напитками.
11. Стремиться регулярно посещать другие семейные развлекательные центры, чтобы находить новые идеи в сфере оперирования заведениями общественного питания.
12. Устанавливать заранее определенные параметры ожидаемых целей по доходности с человека для заведений общественного питания и стремиться достигнуть этих целей в ходе оперирования.
13. Поддерживать среднее соотношение стоимости товаров во всех зонах общественного питания (вставьте процент соотношения).
14. Предоставлять уникальные товары по обоснованной цене; такие товары должны включать предметы, стандартные для индустрии отдыха и развлечений. Продолжать совершенствовать подборки еды и напитков, для того чтобы предоставить качество во всех товарах, при этом получая максимальную рентабельность с человека.
15. Поддерживать высокую рентабельность, не жертвуя объемами продаж и доходностью с человека.
16. Установить систему повторных заказов на все товары для заведений общественного питания, вместо того чтобы все закупать заранее, основываясь на данных о нуждах прошлого года. Это дает гибкость «маневра» и возможность получить преимущество от новых тенденций, а так же снижает вероятность появления устаревших излишков на складе.
17. Всегда искать пути снижения себестоимости.
18. Следовать последним тенденциям в работе заведений общественного питания, чтобы увеличить продажи в сфере общественного питания (вставьте название размещения).
19. Предоставить схему расположения ресторанов и закусочных, которая притягивала бы посетителей, следуя стандартным требованиям к схемам расстановки и применяя эффективные идеи дизайна и проектирования.
20. Вести работу в заведениях, придерживаясь высочайших стандартов чистоты и безопасности.
21. Уменьшать потерю и долю отходов для всех продуктов питания в процессе подготовки блюд меню.
22. Эффективно использовать систему управления товарами путем постоянного слежения за активностью продаж.

в. СПИСОК ЗАВЕДЕНИЙ: В данном подразделе необходимо перечислить и описать различные заведения общественного питания и киоски / лотки с едой в вашем размещении. Список заведений может следовать приведенному здесь шаблону:

1	2	3	4	5
Название заведения	Местоположение в размещении	Основной тип заведения	Основные продаваемые товары / блюда	Ценовой диапазон товаров / блюд

В приведенном выше примере:

1. В столбце #1 будет указываться точное название ресторана, закусочной или лотка с едой и напитками, находящегося в вашем размещении.
2. В столбце #2 будет детально указываться местоположение ресторана, закусочной или лотка с едой и напитками в вашем размещении.
3. В столбце #3 будет указываться основной тип внесенного в список заведения общественного питания. Это будет, к примеру «ресторан с сидячими местами», «стойка-закусочная», «стойка мороженого», «лоток по продаже газировки» или похожее объяснение.
4. В столбце #4 будут кратко описываться основные типы продаваемых блюд (например, гамбургеры, салаты, хот-доги, печенье, напитки, мороженое и т.п.).
5. В столбце #5 будет детализирован ценовой диапазон элементов меню, продаваемых конкретным заведением общественного питания (к примеру, от \$1.00 до \$7.50; от \$7.50 до \$15.00 и т.п.).

с. МЕНЮ И ЦЕНЫ: В данном подразделе будут предоставлены детальные описания элементов, доступных в меню различных заведений общественного питания, а так же стоимость каждого из них. Их необходимо разделить по заведениям, и это можно сделать, следуя приведенному ниже образцу.

Заведение общественного питания: Тип заведения:				
Название типа блюда	Название блюда в меню	Описание блюда	Внутренняя себестоимость	Цена покупки для широкой публики (без налогов)

д. РАСПИСАНИЯ И ДОЛЖНОСТИ: В этом подразделе должны быть определены и описаны должности персонала, необходимые для оперирования различными заведениями общественного питания и закусочными в вашем размещении. В своем руководстве по оперированию вам необходимо рассмотреть подход размещения к предоставлению требующихся должностей и конкретизировать фактическое количество должностей, необходимых для рабочих мест. Отдельное руководство по рабочим местам должно более детально определять требования к персоналу. Если это применимо, в этом подразделе было бы хорошо предоставить описания должностных инструкций. Далее приведен образец.

Отдел общественного питания в (вставьте название размещения) всегда будет стремиться обеспечить наличие минимального количества персонала, необходимого для работы каждого заведения общественного питания. Требование касательно минимального необходимого количества персонала необходимо для обеспечения безопасного и успешного оперирования, но также предназначено гарантировать оптимальную доходность каждого заведения. Ниже приведен список мест расположения с требующимся количеством персонала для каждого. Эти требования к количеству персонала предусматривают необходимый персонал для обеспечения перерывов и выходных дней. Они были основаны на разработке детальных расписаний для рядового персонала в соответствии с заранее утвержденным ежедневным календарем оперирования (вставьте название размещения), а также с заранее определенным временем открытия и закрытия каждого ресторана, закусочной или киоска общественного питания.

- Вставьте требования относительно персонала для каждого места расположения и детальные расписания для рядового персонала -

Для вас важно определить должностные обязанности для каждого заведения общественного питания. В вашем конкретном руководстве по оперированию необходимо не только перечислить требующиеся должности, но также предоставить и информацию касательно основных обязанностей для каждой должности. В зонах оперирования заведений общественного питания основными должностями персонала обычно являются руководитель заведения общественного питания, старший сотрудник заведения общественного питания и сотрудник заведения общественного питания. Для каждого рабочего места будет предусмотрен минимум один, а обычно несколько сотрудников. Должностные обязанности старшего сотрудника зоны автоматов и сотрудника заведения общественного питания приведены ниже в качестве примеров, и могут быть адаптированы для соответствия особенностям работы вашего размещения.

Ежедневная работа заведений общественного питания в (вставьте название размещения) будет находиться под наблюдением руководителей заведений общественного питания и курироваться управляющим по общественному питанию. Руководитель заведения общественного питания наблюдает за ежедневной работой места общественного питания в помещении или под открытым небом, например, ресторана, закусочной, буфета или киосков с напитками.

Основные обязанности *Руководителя заведения общественного питания* следующие:

1. Сотрудничать с управляющим по общественному питанию в формулировании политик и задач по обеспечению наиболее безопасного, наиболее эффективного и максимально доходного оперирования заведениями общественного питания.
2. Сотрудничать с управляющим по общественному питанию с целью создания соответствующих запасов и приобретению оборудования, необходимого для работы, а поддержания этих запасов в соответствии с заранее установленными правилами учета.
3. Поддерживать документацию, требующуюся для работы заведения общественного питания, включая отчетность о себестоимости реализованной продукции, ежедневную отчетность о продажах, отчетность управления запасами и переучетов и другую необходимую документацию.
4. Помогать управляющему по общественному питанию в планировании «тематической» еды и напитков, продаваемой продукции, витрин и планировок.
5. Предоставлять рекомендации по приобретению новых видов еды и напитков и повторному заказу уже определенных в меню, основываясь на истории продаж.
6. Контролировать ежедневную работу всего персонала заведения общественного питания (обслуживающий персонал / официанты и кассиры), с целью гарантировать, что успешно реализуется ценообразование, поток еды и напитков, правильные техники продаж, соответствующее приготовление еды, ведение отчетности и поддержание уровня запасов. И все это осуществляется не только для обеспечения максимального дохода и прибыльности, но также и обеспечения качественного обслуживания и удовлетворения посетителей.
7. Поддерживать ежедневное общение с отделом контроля денежной наличности для обеспечения выполнения всех требующихся кассовых процедур / процедур с наличностью.
8. Обеспечить работу закрепленных за ним (ней) областей наиболее эффективным и безопасным образом.
9. Помогать в обеспечении подготовки и соблюдения ежедневных расписаний, а так же наличия подходящего количества персонала, нужного для работы
10. Обеспечивать правильное ведение всех ежедневных бумаг в закрепленных за ним (ней) заведениях.
11. Помогать обеспечить правильность обучения всех сотрудников в закрепленных за ним (ней) зонах, а так же обеспечить ведение ими работы в этой зоне правильным образом и в соответствии со стандартными процедурами работы.
12. Постоянно предоставлять рекомендации относительно работы, касающиеся процедур, описанных в руководстве по оперированию для данной рабочей зоны.
13. Удостоверяться, что все официанты и кассиры в каждом заведении правильно проверяют все оборудование заведения, а так же гарантировать, что все находится в должном исправном состоянии.
14. Удостоверяться, что все соответствующие процедуры открытия, работы и закрытия выполняются соответствующим персоналом.
15. Удостоверяться, что все кассиры заведения общественного питания правильно выполняют процедуры обращения с денежной наличностью.
16. Гарантировать полное обеспечение всех закрепленных за ним (ней) заведений соответствующими запасами, а так же демонстрацию блюд и товаров привлекательным и притягательным для посетителей образом.

17. Гарантировать, что все сотрудники заведений общественного питания на своих рабочих местах проявляют дружелюбие, всегда вежливы и готовы помочь
18. Удостоверяться, что все рекомендованные техники продаж правильно применяются на практике.
19. Удостоверяться, что все сотрудники заведений общественного питания выполняют все правила техники безопасности и процедуры при чрезвычайных ситуациях правильным образом и в соответствии с заранее установленными правилами.
20. Быть готовым предпринять правильные действия в любой момент при возникновении неисправности или несчастном случае в зоне своей ответственности.
21. Гарантировать, что в закрепленных за ним (ней) рабочих зонах всегда поддерживается чистота и санитарное состояние всегда соответствует стандартам (включая правильное хранение средств для уборки и оборудования рабочей зоны, а так же правильное обращение с пищевыми продуктами).
22. Быть способным (способной) работать в любой рабочей зоне заведения общественного питания в любой момент, когда возникнет ситуация, которая потребует выполнения обязанностей сотрудника этой рабочей зоны.
23. Регулярно проверять приготовление еды в зоне ответственности, чтобы гарантировать качество и правильность приготовления.
24. Гарантировать, что приготовление еды ведется правильно (включая подачу и сервировку приготовленной еды).

Каждый руководитель заведения общественного питания будет контролировать работу соответствующего числа сотрудников такого заведения. Некоторые из этих сотрудников будут в должности официантов, некоторые будут отвечать за доставку / уборку, часть сотрудников будет готовить еду, а остальные – работать на должности кассира. Основные обязанности сотрудника заведения общественного питания приведены далее:

1. Предоставлять нашим посетителям качественное и полное обслуживание, следуя стандартным процедурам работы.
2. Всегда соблюдать безопасные рабочие практики.
3. Предоставлять нашим посетителям уровень обслуживания выше того, который они ожидают.
4. Предохранять, эксплуатировать и поддерживать состояние всего оборудования, средств и материалов, расположенных в закрепленной за вами рабочей зоне (рабочих зонах).
5. Разрабатывать и применять на практике техники продаж и связанные с этим меры по привлечению посетителей к покупке еды или напитков.
6. Следовать всем правилам, касающимся внешнего вида и формы.
7. Работать на закрепленном за вами рабочем месте так, как этому учили.

8. Гарантировать, что ваше рабочее место должным образом оборудовано и поддерживается в хорошем рабочем состоянии.
9. Обеспечить наличие на своем рабочем месте всех необходимых принадлежностей, а так же приготовление и подачу блюд меню привлекательным и притягательным для посетителей образом.
10. Обязательно следовать правилам, регламентирующим принятие наличных денежных средств, когда посетители платят за свои покупки.
11. Всегда знать цену продаваемых блюд и товаров.
12. Всегда поддерживать рабочее место чистым и привлекательно выглядящим, обеспечив чистоту и отсутствие загромождений на полках витрин, на стойке и в зонах подачи еды, а также хранение материалов для работы в специально отведенных для этого местах.
13. Всегда быть вежливым (ой) и дружелюбным (ой) по отношению к коллегам и посетителям.
14. Правильным образом вести всю необходимую для данного рабочего места ежедневную работу с бумагами, чтобы обеспечить правильный учет принадлежностей заведения общественного питания и потока наличности.
15. Тесно сотрудничать с руководителем заведения общественного питания и коллегами для того, чтобы всегда поддерживать эффективное общение по работе.
16. Обеспечивать правильное выполнение процедур приготовления и подачи еды, а так же ее хранения.
17. Не выбрасывать еду без разрешения руководителя.
18. Всегда придерживаться предназначенных рекомендаций относительно поддержания гигиены и санитарного состояния, а так же состояния здоровья.

Е. ПРОЦЕДУРЫ РАБОТЫ НА КУХНЕ: В данном подразделе необходимо рассмотреть процедуры, которым будут следовать сотрудники, работающие на кухне и занимающиеся приготовлением еды. Далее приведен текст примера, который можно использовать в качестве базового описания процедур приготовления еды..

Работники кухни и сотрудники, отвечающие за приготовление еды должны быть постоянно в курсе правил, относящихся к приготовлению еды и обращению с ней. Эти правила включают в себя:

1. Сводить к минимуму контакт рук с едой. Необходимо где это возможно использовать щипцы, ложки, лопаточки и полиэтиленовые перчатки. Особое значение придается использованию одноразовых полиэтиленовых перчаток при непосредственном обращении с едой в присутствии посетителей.
2. Использование некоторых продуктов сопряжено с большим риском, чем использование остальных. Эти продукты включают в себя красное мясо, рыбу, домашнюю птицу, яйца, продукты с содержанием яиц, а так же молочные продукты. Их обязательно нужно хранить в холодильнике до того момента, когда они непосредственно понадобятся для приготовления.

Храните эти продукты в холодильнике до и после приготовления. Не позволяйте этим продуктам находиться при комнатной температуре на протяжении какого бы то ни было промежутка времени.

3. Следуйте заранее установленным правилам относительно хранения еды и настроек температуры для хранения.

4. Никогда не замораживайте повторно размороженные продукты.

5. Не смешивайте остатки приготовленной еды со свежей едой.

6. Размораживайте замороженную еду в холодильнике, а не при комнатной температуре.

7. Тщательно мойте перед подачей свежие овощи и фрукты.

8. Храните сырую и необработанную еду на нижних полках и никогда не помещайте ее выше приготовленной еды.

9. Никогда не подавайте еду на той же тарелке или на том же блюде, на которой она готовилась.

10. Всегда при обращении с едой или ее приготовлении носите головной убор или защитную сеточку для волос.

11. Регулярно мойте руки.

В ваше конкретное руководство необходимо включить более детальное рассмотрение конкретных предпринимаемых при работе на кухне действий, или действий, которые требуются для приготовления конкретных элементов меню.

Г. ПРОЦЕДУРЫ ОБРАЩЕНИЯ С НАЛИЧНОСТЬЮ: В данном подразделе необходимо рассмотреть роль, которую кассиры заведения общественного питания будут играть в обращении с наличностью. Приведенный далее образец текста может быть использован в вашем конкретном руководстве по оперированию заведением общественного питания и должен быть адаптирован для вашего размещения.

Как кассир заведения общественного питания, который работает с наличностью и кассовым аппаратом, вы должны будете полностью понимать процедуры обращения с наличностью. В дополнение к обслуживанию посетителей, вы также несете прямую ответственность за все денежные средства, находящиеся в вашей кассе. Важная часть работы хорошего кассира – аккуратность и точность. Вы регулярно будете проводить продажи по кассе. Что бы вы не делали – проводите ли вы продажу по кассе или отсчитываете посетителю сдачу – никогда не торопитесь и будьте аккуратны в расчетах, чтобы количество средств в вашей кассе соответствовало показаниям кассового аппарата. Общие правила проведения денежной операции через кассу приведены далее:

1. Всегда радостно приветствуйте посетителя, говоря, к примеру «здравствуйте», «добрый вечер» или «как у вас дела?»

2. Когда посетитель подходит к стойке или к киоску, произведите хорошее первое впечатление. Улыбайтесь и будьте дружелюбны. После того, как поприветствуете посетителя, всегда спрашивайте «чем могу вам помочь?». Помните, всегда нужно предоставлять посетителям хорошее обслуживание.

3. Введите в кассу данные о приобретаемых товарах так, как вас обучили.
4. После подсчета суммы спросите посетителя: «Еще что-нибудь желаете?».
5. Если посетитель хочет приобрести еще какие-нибудь блюда или товары, проведите их по кассе и вновь подведите общую сумму.
6. Назовите вслух общую сумму (например, «С вас 11 долларов 95 центов»).
7. Если посетитель платит наличными, назовите в слух общую сумму, а затем сумму денег, которую вы получили. Это особенно важно, если вам необходимо отсчитать сдачу. Например, вы можете сказать, «Сумма 11 долларов 95 центов, вы дали 11 долларов 95 центов » Или же, «Сумма 11 долларов 95 центов, вы дали 20 долларов».
8. Внесите информацию о сумме, полученной от посетителя, в кассу и нажмите кнопку внесения наличности. Лоток кассы автоматически откроется, и касса отобразит сумму сдачи.
9. Не помещайте деньги, полученные от посетителя в кассу до того, как отсчитаете сдачу. Поместите деньги на выступ лотка кассы до момента, когда посетитель получит правильно отсчитанную сдачу. Таким образом, в случае возникновения вопросов, касающихся переданных вам денег, у вас будут под рукой полученные банкноты. (Например, посетитель дал вам банкноту в десять долларов, а говорит, что дал двадцатидолларовую банкноту).
10. Возвращая посетителю сдачу, всегда один раз пересчитайте ее, доставая из лотка кассы, а второй раз – при передаче непосредственно в руки посетителя. Каждая монета и купюра должны быть повторно пересчитаны. Это снизит вероятность ошибки, а так же риск быть обчисленным (ой) мошенником-посетителем при передаче сдачи. Никогда никому не позволяйте отвлекать вас при подсчете сдачи.
11. После завершения операции, поместите деньги в лоток и закройте кассу.
12. Вручите посетителю его / ее чек.
13. Если посетитель расплачивается кредитной картой, следуйте процедурам проведения транзакции по кредитной карте (которая может включать в себя считывание карты и / или отправку запроса в компанию, выпустившую карту, для подтверждения).
14. Поблагодарите посетителя и пожелайте ему / ей хорошего дня. Обязательно проинформируйте посетителя о том, как он / она может получить заказанную еду (к примеру, в конце стойки, или же еда будет подана на стол, и т.п.).
15. Всегда, кроме моментов проведения продажи, держите кассу закрытой
16. Если по кассе проведена неправильная сумма (превышающая нужную), позвоните руководителя для завершения кассовой операции.

17. Любые возвращенные деньги или оставленную после ухода посетителя сдачу необходимо немедленно провести по кассе. Затем вы должны аннулировать любой появившийся налог на продажу. Никогда, ни при каких обстоятельствах, не помещайте деньги в свой карман или какое-либо другое место кроме лотка кассового аппарата. Любое отклонение от правильной процедуры обращения с наличностью приведет к дисциплинарному взысканию и, возможно, увольнению.
18. Если, по какой либо причине, посетителю необходимо вернуть деньги, позовите своего руководителя для проведения возврата.
19. Осматривайте крупные купюры с двух сторон. Ищите отличия или какие-либо отметки.
20. Никогда не позволяйте себе быть запутанным требованиями посетителя и прийти к тому, что посетитель будет вам говорить, что вам делать. Обратитесь к руководителю за помощью.
21. Никогда не проводите покупку и не отсчитывайте сдачу для своих личных целей.
22. Если возникла сложность с отличающимися или поддельными деньгами, никогда не спорьте с посетителем и не обвиняйте его. Обратитесь к руководителю, чтобы он разобрался с ситуацией.
23. Всегда правильно обращайтесь и ухаживайте за кассовым аппаратом, на котором вы работаете.

В дополнение к базовым процедурам обращения с наличностью, в ваше руководство для конкретной рабочей зоны необходимо включить другие детально рассмотренные аспекты процедур обращения с наличностью. Они будут включать в себя, но не ограничиваться следующим:

1. Процедуры отмены продажи / процедуры при проведении суммы превышающей нужную.
2. Сбор денежной наличности
3. Процедуры и правила относительно запасов и инвентаризаций
4. Замена кассового аппарата или изменение остатка по кассе во время передачи смены или перерыва
5. Перемещение товаров
6. Правила относительно расхождений по кассе
7. Возврат и обмен денег
8. Приобретение блюд или товаров сотрудниками

В дополнение к этому, вы можете включить приведенные далее общие напоминания, относящиеся к процедурам обращения с наличностью.

Далее приведены напоминания, которые помогут вам лучше понять свои обязанности в качестве кассира заведения общественного питания.

1. Помните, что только кассир заведения общественного питания, который закреплен за данным кассовым аппаратом, имеет право работать на нем. Никому не позволяйте проводить продажу по кассе, за которой вы закреплены.
2. Всегда поддерживайте кассовый аппарат и рабочее место чистым и опрятным.
3. Уведомляйте вашего руководителя, если в кассе окажется слишком много денег.
4. Всегда держите кассовый аппарат в поле зрения. Никогда не оставляйте кассу. Когда наступит время перерыва – дождитесь человека, который вас подменяет на период перерыва.
5. Удостоверьтесь, что с посетителя были взяты деньги за все купленные им / ею товары, и что ему / ей была выдана правильная сдача. Всегда дважды пересчитывайте сдачу.
6. Не распечатывайте более одной упаковки каждого вида монет.
7. Не пытайтесь работать на кассовом аппарате, работе на котором вы не были обучены.
8. Никогда не передвигайте кассовый аппарат таким образом, чтобы посетитель не мог увидеть дисплей, на котором отображается сдача.
9. Никогда не считайте деньги в размещении на виду у посетителей, если только вас не контролирует ваш руководитель.
10. Никогда не идите в отдел контроля наличности до тех пор, пока не получите на это разрешения от своего руководителя.
11. Если сотрудники отдела контроля наличности приходят, чтобы собрать денежную наличность, и представитель отдела пришел без руководителя, обязательно тщательно пересчитайте сдаваемую наличность перед тем, как отдать ее представителю отдела контроля наличности. Проверьте сумму перед подписанием бланка сдаваемой наличности.
12. Никогда ничего не отдавайте бесплатно. Это правило распространяется и на испорченную или просроченную еду.

Г. ПРОЦЕДУРЫ ОТКРЫТИЯ: В данном подразделе необходимо предоставить детальную информацию касательно процедур по открытию, которые требуется выполнить, чтобы открыть конкретную зону оперирования. Для каждой зоны оперирования процедуры открытия должны включать следующее:

1. Получение требующихся бумаг и принадлежностей для заведения общественного питания.
2. Заполнение всех необходимых бумаг, требующих ежедневного заполнения.
3. Уборка рабочей зоны.
4. Проверка правильности работы всего оборудования.

Приведенный далее в качестве примера текст может использоваться в вашем размещении, однако должен быть адаптирован для соответствия конкретному рабочему месту или зоне оперирования.

Как сотрудник заведения общественного питания, вы несете ответственность за ежедневную работу, а так же обеспечение максимальной эффективности и качества обслуживания того размещения, где находится ваше рабочее место. Важно, чтобы вы никогда не покидали размещение, за которым вы закреплены, и свое рабочее место, т.к. такой поступок приведет к дисциплинарному взысканию. Наши посетители – ваша самая главная ценность, поэтому обязательно соблюдайте эти указания, будьте дружелюбны и получайте удовольствие от работы, чтобы добиться от нее максимально большего.

Отметившись по приходу на работу, вы должны обязательно выполнить некоторые шаги, чтобы гарантировать, что ваша рабочая зона готова к открытию, как только наступит рабочее время или время, указанное вам руководителем. Перед тем, как открыть свою рабочую зону для широкой публики, необходимо выполнить все обязательные процедуры открытия. Эти шаги процедур открытия приведены ниже.

1. Как только вы отметились о начале работы, получите все необходимые бумаги и ключи от рабочей зоны.
2. Сообщите в отдел контроля наличности о необходимости забрать вашу кассу. Когда это будет сделано, запросите правильную денежную кассу для размещения, за которым вы закреплены.
3. Подсчитайте кассу, чтобы удостовериться в наличии суммы рабочих средств, подпишите бланк проверки наличности кассы и передайте бланк сотруднику отдела контроля наличности. Поместите рабочий экземпляр в свою кассу.
4. Проследуйте к своему рабочему месту, никогда не оставляя денежную кассу без присмотра.
5. По прибытию на свое рабочее место поместите денежную кассу в кассовый аппарат. Расположите купюры и монеты слева направо в убывающем порядке. Удостоверьтесь, что все купюры повернуты рисунком в одинаковом направлении.
6. Удостоверьтесь, что начальные показания сняты, подписаны и распечатаны на чеке детализировки. Если это не сделано, позвоните руководителю.
7. Убедитесь, что все необходимые и заказанные запасы продукции для работы были доставлены. Проведите переучет этих доставленных запасов продукции (посчитайте их) и сравните это количество с указанным в бланке заказа и / или бланке доставки. Если заказанных товаров в размещении нет, свяжитесь со своим руководителем.
8. Заполните шкафы, полки или зоны хранения доставленной продукцией.
9. Уберите всю рабочую зону, проверив, что товары и оборудование находятся в правильных местах. Обязательно уберите на стойках, полках, служебных помещениях, кухонных зонах и зонах подачи еды.
10. Удостоверьтесь, что все оборудование размещения и все рабочие принадлежности находятся на своем месте и в хорошем рабочем состоянии. Это включает в себя правильную настройку печей, автоматов по приготовлению хот-догов, подогревателей, автоматов по приготовлению попкорна, автоматов разлива напитков, автоматов приготовления мороженого, охладителей, а так же другого оборудования в зависимости от размещения.
11. На регулярной основе, а так же по указанию проводите переучет на начало периода. Считайте по отдельности все товары, для которых необходимо провести переучет. Обязательно проверьте свои подсчеты дважды, для точности. Сравните переучет на начало периода с переучетом на окончание периода за предыдущий день, учитывая пополнения запасов, произошедшие в этот день.

12. Если вы заметили, что заканчиваются запасы определенного товара (продукта), сообщите своему руководителю о нехватке.
13. Уберите все средства для уборки.
14. Заполните формуляр открытия, чтобы удостовериться, что все находится в рабочем состоянии и готово к открытию.
15. Если все системы работают нормально, и во время заполнения формуляра открытия не возникло никаких проблем, открывайте свою рабочую зону к началу рабочего времени.

Н. ПРОЦЕДУРЫ РАБОТЫ: В этом подразделе необходимо рассмотреть в деталях процедуры работы, которые нужны для безопасной и эффективной работы этой зоны. Далее представлен образец текста, описывающего процедуры работы.

На протяжении рабочего дня вы, в качестве сотрудника заведения общественного питания, будете должны выполнить множество различных задач. Конкретные задачи, за которые вы отвечаете, в значительной мере зависят от вашего задания на этот день. Например, вам может быть предписана работа в качестве официанта в ресторане, готовка в буфете, работа кассира, работа оператора стенда или киоска-закусочной под открытым небом, или же работа по уборке посуды со столов.

Ежедневные рабочие задачи включают в себя, но не ограничиваются, следующим:

1. Предоставлять посетителям помощь в любом месте, где она им понадобится.
2. Помогать посетителям с выбором блюд из меню, если у них возникнут затруднения с выбором. Например, вы можете объяснять специальные предложения дня, или рассказать посетителям о блюдах, благодаря которым заведение пользуется популярностью.
3. Использовать метод «перекрестных продаж» (метод торговли, при котором покупателю, приобретающему какой-либо товар, предлагается купить также другой товар, дополняющий первый), помогая посетителям выбрать блюда. Например, всегда предлагать напиток или десерт, который дополняет основное блюдо.
4. Помогать создавать и поддерживать атмосферу веселья при помощи личного общения с посетителями.
5. Всегда находиться в таком месте, где вы будете хорошо заметны посетителям, а так же всегда оставаться вежливым (вежливой).
6. Записывать любые повторяющиеся проблемы на соответствующем бланке.

7. На протяжении смены постоянно очищать весь инвентарь, столы, оборудование, служебные зоны и зоны подачи еды.
8. Правильно обращаться с наличными или выполнять проводки по кредитным картам, когда посетители делают покупку.
9. Постоянно проверять, что продаваемые блюда и продукты правильно готовятся и подаются.
10. Быть в курсе данных переучета и запасов и информировать руководителя, если запасов какого-либо товара или продукта станет необычно мало.
11. Поддерживать на витрине правильное количество блюд / еды.
12. Постоянно следить за количеством приправ и вспомогательных товаров и пополнять контейнеры с ними, если это необходимо.
13. Постоянно проверять правильность работы оборудования (к примеру, переизбыток льда в автомате по приготовлению льда, правильность выдачи мороженого автоматом по приготовлению мороженого и т.п.).
14. На протяжении вашей смены представители отдела контроля наличности будут приходить, чтобы снять избыток денег в вашем размещении. Снятие наличности так же снижает вероятность выдачи неправильной купюры; помогает избежать выпадения излишка банкнот небольшого номинала из лотка кассового аппарата каждый раз при проведении продажи; а так же сокращает время, которое будет потрачено на закрытие смены. Если у вас возникнет необходимость в снятии кассы до того, как представители отдела контроля наличности придут в ваше размещение, свяжитесь со своим руководителем..
Во время снятия кассы (наличности):
 - a) Представители отдела контроля наличности придут на рабочее место кассира заведения общественного питания (к кассовому аппарату) и представятся. Их может сопровождать представитель охраны или руководитель.
 - b) Кассир заведения общественного питания должен извлечь избыточную денежную наличность.
 - c) Кассир заведения общественного питания должен оставить приблизительно такое же количество денег, как то, что было им получено в начале смены в качестве рабочих средств.
 - d) Оба, и представитель отдела контроля наличности и кассир заведения общественного питания должны пересчитать деньги.
 - e) Квитанция снятия наличности (кассы) должна быть заполнена и подписана обоими сторонами после проверки и подтверждения количества средств.

В дополнение к вышеперечисленным базовым процедурам работы магазина или киоска, в ваших руководствах для заведений общественного питания должны описываться в деталях другие ежедневные рабочие обязанности. Они могут включать в себя:

Умение продавать и обслуживание посетителей: В данном тексте необходимо описать, как сотрудники заведений общественного питания должны приветствовать посетителей, помогать им и обслуживать их – большинство посетителей приобретет как минимум одно блюдо во время своего пребывания в размещении. Ваш текст должен описывать, как уделить внимание посетителю – при помощи компетентности, предупредительности, при помощи сближения, при помощи эффективности, при помощи правильной подготовки, при помощи перекрестных продаж, а так же при помощи вежливости.

Процедуры инвентаризации и хранения запасов: В данном тексте необходимо рассмотреть, как сотрудникам заведений общественного питания необходимо проводить регулярные инвентаризации (частота проведения зависит от правил вашего размещения). Сотрудники заведений общественного питания несут ответственность за инвентаризацию имеющегося в наличии и за ежедневное пополнение запасов еды и напитков. В этом тексте в вашем руководстве необходимо рассмотреть данные процедуры.

Процедуры безопасности, относящиеся к работе заведений общественного питания: В данном тексте необходимо рассмотреть процедуры, которым необходимо следовать при нарушении безопасности. Эти случаи будут включать в себя кражи, поддельные купюры, мошенничества со сдачей и грабежи.

Правила по санитарному состоянию и гигиене для заведений общественного питания: В данном тексте необходимо рассмотреть крайне важную для всех сотрудников заведений общественного питания необходимость постоянно придерживаться правил касательно санитарного состояния и гигиены при приготовлении и подаче еды. Далее приведен текст, которым можно воспользоваться в качестве примера.

Санитарное состояние – невероятно важная часть бизнеса в сфере общественного питания. Обязанность каждого сотрудника – гарантировать, что процедуры подготовки и приготовления еды выполняются в соответствии с высокими стандартами качества. Способ, которым этого можно добиться – высокая личная гигиена сотрудников. Бактерии – основная причина отравлений едой, неприятного запаха, внезапного гниения (порчи) продуктов и увеличения отходов при приготовлении пищи. Бактериологического контроля можно добиться только путем постоянного соблюдения правил санитарного состояния. Они включают в себя правила гигиены, должное обращение с едой и ее приготовление, а так же правильное выполнение процедур поддержания чистоты и порядка. Чтобы поддерживать зону кухни и заведения общественного питания без бактерий, следуйте приведенным ниже рекомендациям:

1. Обязательно часто мойтесь, часто мойте руки, коротко стригите ногти, надевайте каждый день чистую одежду.
2. Сообщайте обо всех заболеваниях (недомоганиях) своему старшему сотруднику, руководителю или управляющему.
3. Избегайте контакта с едой, если у вас на руках есть порезы или раны.
4. Курите только в предназначенных для этого местах, а не в зонах приготовления или подачи еды.

5. Храните все материалы для уборки вдали и отдельно от зоны работы с продуктами.
6. Никогда не используйте контейнеры от средств для уборки повторно – для хранения еды.
7. Все средства уборки (швабры, ведра, щетки и т.п.) необходимо тщательно очищать после каждого использования.
8. Поддерживайте зоны выброса мусора в чистоте; периодически мойте эти зоны, чтобы предотвратить проблемы с насекомыми и грызунами.
9. Вытирайте все пролитые жидкости немедленно после того, как они были пролиты.
10. Используйте мусорные пакеты во всех контейнерах для мусора.
11. Регулярно очищайте холодильники и другое оборудование при помощи дезинфицирующего средства.

Меню, приготовление и подготовка еды из меню: Данный текст должен касаться непосредственно блюд в меню, которые продаются в вашем размещении, и должен рассматривать в деталях точный способ приготовления блюд сотрудниками кухни и подачи этих блюд. Эта информация будет описывать, как готовить гамбургеры, как готовить пиццу, как готовить начо, как заполнять автоматы разлива напитков, как производить и насыпать попкорн, как готовить и подавать мороженное и другие десерты, как готовить и подготавливать определенные блюда.

Определения терминов заведений общественного питания: Данный текст может включать определения важных слов, относящихся к оперированию заведениями общественного питания. Весь персонал заведений общественного питания должен знать и понимать эти рабочие термины. Например:

Весь персонал заведений общественного питания должен быть знаком со следующими определениями, так как они относятся к каждодневной работе этих заведений.

Брикс: Соотношение сахара и воды в безалкогольных напитках.

Брикс чашка: Пластиковое устройство, обычно предоставляемое поставщиком безалкогольного напитка, которое подсоединяется к автомату по разливу напитка и позволяет сотрудникам определять и регулировать соотношение сахара и воды в безалкогольном напитке.

Басеры: Сотрудники, работа которых заключается в том, чтобы поддерживать столы, стойки и зоны употребления еды в чистоте.

Басинг: Уборка посуды, подносов и очистка столов, стоек и зон употребления еды.

Лоток: Перемещаемая тележка, которая используется для продажи импульсивно покупаемой еды по всему размещению.

СО₂: Углекислый газ, хранящийся в больших резервуарах; его давление используется для прохождения сиропов безалкогольных напитков через автоматы по разливу.

Бумажные стаканы: Стаканы из вощеной бумаги различных размеров, которые используются для подачи напитков.

F & B: Еда и напитки.

FIFO: первым поступил, первым продан; оборот запаса еды. Другие варианты включают в себя LIFO, последним прибыл, первым продан, а так же FILO, первым прибыл, последним продан.

Фритюрницы: Приспособление, в котором растительное масло используется для жарки еды, например картофеля фри, крендельков или луковых колец.

Железо: Основные приспособления и оборудование, используемое на стенде готовки еды.

Белье: Относится к таким материалам, как полотенца для посуды, швабры и фартуки.

Бумажные товары: Стаканчики для воды, стаканы для напитков, трубочки для напитков, зубочистки, шпажки, салфетки, тарелки для подачи, чашки, миски и другие принадлежности для подачи еды, выполненные из бумаги.

Пост-микс: Сироп для безалкогольного напитка, который не был предварительно смешан с водой или газирован, и который добавляется в напиток в момент его разлива..

Пре-микс: Сироп безалкогольного напитка, который был смешан с газированной водой на заводе; готов к использованию в момент получения.

Соотношение: Соотношение по количеству или размеру между двумя или более вещами. Например, 8:1- шесть хот-догов на один фунт сосисок; 10:1-десять частей воды на одну часть отбеливателя.

Жизнь на полке: Длительность времени, на протяжении которого блюдо / товар может храниться до того, как станет непригодным к использованию или его состояние станет неидеальным для продажи.

Прохладительные напитки: Безалкогольные газированные напитки, такие как кола.

Испорченный товар: Еда, которая просрочена или более непригодна к продаже, во время процесса инвентаризации обычно учитывается как имеющаяся в наличии, но недоступная для продажи; так же носит название «отходы».

Стенд: небольшая отдельная рабочая станция по приготовлению еды.

Паровой подогреватель: Приспособления для размещения еды, которое поддерживает влажность и температуру еды, после того как она была приготовлена, в то время как она ожидает покупки посетителем.

Перекрестные продажи: Продажа дополнительных товаров посетителю, путем предложения ему связанных или дополняющих блюд; предложение большего объема блюда.

Поднос: Пластиковые или картонные подносы и тара, используемые для переноски еды.

Входной: Холодильник или морозильник, достаточно большой, чтобы в него мог зайти человек.

Белая перчатка: Тщательная проверка; обычно проверка санитарного состояния в зонах приготовления и подачи пищи. Так же относится к местному инспектору по санитарному состоянию и гигиене.

I. ПРОЦЕДУРЫ ЗАКРЫТИЯ: В этом подразделе необходимо в деталях рассказать обо всех действиях, которые необходимо предпринять, чтобы правильно провести закрытие рабочей зоны. Эти действия должны включать в себя:

1. Обеспечение выхода посетителей с территории.
2. Процедуры выключения оборудования и т.п. для заведений общественного питания

3. Заполнение бумаг по закрытию.
4. Необходимая уборка территории.
5. Процедура по сбору потерянных вещей.

Текст примера, приведенного ниже, описывает процедуры закрытия, которые выполняются сотрудником заведения общественного питания.

Перед тем, как рабочая зона сможет быть официально закрыта в конце дня, сотрудник заведения общественного питания, закрепленный за рабочей зоной, должен выполнить следующие действия.

1. Провести переучет и записать данные на бланке переучета..
2. Организованно разложить все запасы.
3. Заполнить емкости с приправами и вспомогательными товарами для следующего рабочего дня.
4. Тщательно убрать рабочую зону, включая все оборудование, корпуса оборудования, столы, стулья, раковины, полы и стойки.
5. Выключить и запереть (если это применимо) оборудование после уборки.
6. Правильно разместить на хранение всю непроданную еду.
7. Правильно разместить на хранение все принадлежности для уборки.
8. Руководитель снимет все показания закрытия и распечатает чек детализации закрытия.
9. Руководитель обязательно должен просмотреть и подписать все взимания суммы, превышающей нужную, а так же пропуски за день работы
10. Извлеките из мешка для денежных поступлений бланк ежедневного дохода и воспользуйтесь им для записи всех денежных средств, находящихся в вашем кассовом аппарате в конце дня.
11. Подведите баланс и посчитайте кассу.
12. Если баланс по кассовому аппарату сошелся, деньги должны быть подготовлены к передаче в отдел контроля наличности. Поместите квитанцию снятия наличности вниз. Сложите деньги – портретами вверх, одинаково направленными, от самой крупной купюры к самой мелкой – сверху на квитанцию снятия наличности, создавая одну стопку денег.
13. Если у вас 50 или более однодолларовых купюр, свяжите их в пачки по 50 и поместите их вниз, как купюры в пятьдесят долларов. Например, если у вас \$52 по одному доллару, свяжите 50 и поместите их вниз. Оставшиеся две однодолларовых купюры нужно поместить наверх пачки.
14. Заполните бланк ежедневного дохода и отдайте его подписать вашему руководителю. Поместите стопку денег в сложенный бланк ежедневного дохода и положите его, вместе с потерянными и закатившимися монетками, в мешок для денежных поступлений. Руководитель запрет мешок.
15. Соберите все потерянные вещи и отнесите на стойку обслуживания посетителей.

16. Отключите все освещение и все соответствующие переключатели электроэнергии; Закройте рабочую зону.
17. Отнесите мешок для денежных поступлений и соответствующие бумаги в отдел контроля наличности.
18. Отнесите все заполненные формуляры, бумаги на планшетах и ключи в офис департамента заведений общественного питания.
19. Отметьтесь по окончании работы, чтобы все рабочие часы за день были записаны.

Ж. ПРАВИЛА ПО БЕЗОПАСНОСТИ И ПРОЦЕДУРЫ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ: В данном подразделе необходимо предоставить все относящиеся к делу правила и положения по безопасности, которые должны соблюдаться сотрудниками заведений общественного питания. Приведенные далее в качестве примера правила по безопасности будут применимы для всех заведений общественного питания и могут быть модифицированы для соответствия вашему размещению.

Все сотрудники заведений общественного питания несут ответственность за выполнение всех требующихся правил техники безопасности. Наши заведения оборудованы средствами безопасности, предназначенными для защиты всех сотрудников и посетителей. Тем не менее, сотрудниками заведений общественного питания должны выполняться некоторые дополнительные правила техники безопасности, нужные для достижения максимальной безопасности.

Далее приведены конкретные правила безопасности, которых все сотрудники заведений общественного питания обязаны всегда придерживаться во время работы в соответствующих рабочих зонах и заведениях:

1. Никогда не оставлять свое рабочее место без присмотра.
2. Никогда не позволять никому (посетителями или не авторизованным для этого сотрудникам) проникать в служебные зоны.
3. Никогда не открывать заведение общественного питания или свое рабочее место до того, как будет заполнен формуляр открытия и будут выполнены все требующиеся процедуры открытия.
4. Знать расположение ближайшего огнетушителя и другого оборудования обеспечения безопасности.
5. Всегда поддерживать рабочую зону и окружающее пространство в чистоте, чтобы обеспечить безопасность.
6. Наблюдать за всеми ситуациями, которые потенциально являются кражей. Если происходит кража, предпринимать немедленные действия.
7. Использовать телефоны только для рабочих нужд или в случае экстренной необходимости. Не пользоваться телефоном для того, чтобы позвонить друзьям, находясь в размещении. Соблюдая это правило безопасности, вы сможете сконцентрироваться на работе, таким образом, помогая предотвратить опасные ситуации до того, как они произойдут.
8. Запрещается портить или повреждать любое оборудование заведения общественного питания.
9. Не позволяйте посетителю уводить вас в сторону или полностью завладеть вашим вниманием; вы должны уделять внимание всей своей рабочей зоне.

10. Множество небезопасных действий происходит вследствие отсутствия концентрации на вашей работе и внимания к ней. Перед тем, как поменять свое местоположение, осмотритесь по сторонам. Столкновение с посетителем или сотрудником может оказаться опасным, особенно если вы или сотрудник несете что-либо тяжелое.
11. Пол заведения общественного питания может иногда быть мокрым из-за действий по уборке, протечки, разлития чего-либо или от следов посетителей при плохой погоде. Чтобы предотвратить падения, пол необходимо немедленно вытереть насухо.
12. Для того, чтобы добраться к высоко расположенным полкам, всегда используйте лестницу (стремянку); никогда не размещайте тяжелые предметы на высоких местах.
13. Всегда соблюдайте установленные процедуры безопасности. Никогда не «сокращайте» их, так как это может привести к созданию опасных условий.
14. Всегда поддерживайте рабочую зону и зоны хранения в чистоте, убрав принадлежности и материалы для уборки в соответствующее место.
15. Работайте на кассовом аппарате, только если вы были этому обучены.
16. Сообщите вашему руководителю, если в вашем кассовом аппарате собралось слишком много денег.
17. Никогда не сидите, не разговаривайте с друзьями или знакомыми сотрудниками, если рядом с вашим заведением или в нем есть посетитель.
18. Немедленно сообщайте о любых истрепавшихся или перетертых проводах и сломанных розетках или штепсельных вилках.
19. Обязательно знайте расположение пункта первой медицинской помощи и при необходимости показывайте направление его расположения посетителям.

Приведенные выше постановления по безопасности были представлены здесь в качестве образца, и вам необходимо включить их, а так же более детальные постановления по безопасности при составлении ваших конкретных руководств для заведений общественного питания.

В данном подразделе так же необходимо рассмотреть все процедуры при чрезвычайной ситуации, которые должны быть известны сотрудникам заведения общественного питания. Конкретные процедуры при чрезвычайных ситуациях должны быть адаптированы для соответствия каждому заведению общественного питания, и должны предусматривать все происшествия или необычные ситуации, которые могут произойти. Некоторые из них перечислены далее:

1. Процедуры при несчастном случае в заведении общественного питания
2. Процедуры на случай, если посетителю стало плохо в заведении общественного питания
3. Процедуры при пожаре
4. Процедуры на случай опасного погодного явления
5. Процедуры на случай отключения электричества
6. Процедуры на случай необходимости эвакуации

Необходимо также включить дополнительные специфические процедуры при чрезвычайных ситуациях, которые могут быть применимы к конкретным заведениям общественного питания. Они могут включать в себя:

Что делать в случае кражи: В данный текст необходимо включить конкретные шаги, которые необходимо предпринимать, если работник заведения общественного питания сталкивается с ситуацией кражи. Эти шаги должны включать в себя предписания относительно подхода к потенциальному вору, рекомендации как узнать, когда остановить потенциального вора, как определить украденные товары, как сообщить о том, что вам нужна помощь, и как проявлять осторожность.

Что делать в случае ограбления: В данный текст необходимо включить конкретные шаги, которые необходимо предпринимать, если сотрудник заведения общественного питания оказался в ситуации ограбления. Здесь необходимо привести рекомендации, когда предпринимать какие-либо действия, и когда их не предпринимать, как оставаться спокойным, как отмечать детали внешнего вида грабителя; как связаться со службой безопасности, вашим руководителем и другими ответственными лицами для получения немедленной помощи.

Что делать в случае порчи еды или пищевого отравления: В данный текст необходимо включить конкретные шаги, которые необходимо предпринимать, если сотрудник у заведения общественного питания становится известно о том, что еда, возможно, испорчена, или же в ситуации пищевого отравления. В данный параграф необходимо включить советы по обращению с посетителем, которому стало плохо, советы как обращаться с теми, кто наблюдает за этим, как узнать, когда продолжать обслуживание и когда прекращать обслуживание, как изолировать потенциально вредные продукты, как связаться с пунктом первой медицинской помощи, персоналом охраны или же руководителем или старшим сотрудником смены.

В дополнение к этому, каждое руководство по оперированию для конкретного заведения общественного питания должно содержать детальное описание процедур эвакуации. Эти процедуры должны описывать шаги, которые необходимо предпринять в случае, если потребуется эвакуировать посетителей и сотрудников из размещения при чрезвычайной ситуации. Каждый сотрудник заведения общественного питания должен в точности знать, что ему необходимо делать, чтобы правильно закрыть заведение общественного питания и как правильно направить посетителей к выходам.

К. НЕОБХОДИМЫЕ ФОРМУЛЯРЫ И БУМАГИ: В данном подразделе должны перечисляться и описываться все формуляры и бумаги, требующиеся для ежедневной работы заведения общественного питания. Несмотря на то, что эти формуляры отличаются в зависимости от заведения, в целом, формуляры, используемые в работе заведений общественного питания, большинство которых относится к приходу или уходу денежной наличности, зачастую включают в себя следующие:

Формуляр открытия: Этот формуляр должен заполняться каждый день до того, как ресторан, стенд или киоск будет открыт для широкой публики. Он содержит перечень всех требующихся функций и средств обеспечения безопасности, предназначенных для обеспечения безопасности заведения и его готовности к работе.

Бланк проверки наличности кассы: Этот формуляр используется сотрудниками заведения общественного питания для проверки своей наличности кассы в отделе контроля наличности каждое утро. Этот бланк хранится в заведении общественного питания на протяжении всего дня.

Бланк окончательного возврата наличности: Этот формуляр заполняется и возвращается вместе с денежной кассой по окончании дня. Фактически, он подводит итоги по количеству наличности, принятому заведением общественного питания в этот день.

Бланк ежедневного дохода: Этот формуляр используется для определения количества всего дохода, проведенного по кассовому аппарату за время рабочего дня или смены. Его возвращают в отдел контроля наличности вместе с бланком окончательного возврата наличности.

Квитанция снятия наличности: Этот формуляр используется, когда представители отдела контроля наличности снимают избыток денег с кассового аппарата на протяжении дня. Он возвращается по окончании дня или смены.

Ежедневный журнал переучета: Этот ежедневный журнал предоставляет учет всех товаров / принадлежностей в ресторане, стойке закусочной или в киоске от начала дня и до окончания дня. Это помогает проверять количество принадлежностей и товаров и их запас, необходимый для работы заведения.

Бланк учета отходов: Этот ежедневный журнал предоставляет записи относительно количества отходов и испорченных продуктов в заведении.

Ежедневный отчет технического обслуживания: Этот формуляр ежедневно заполняется персоналом заведения общественного питания и подается руководителю. Там эти формуляры собираются и передаются персоналу технического обслуживания, который отвечает за выполнение необходимых ремонтов.

Остальные необходимые формуляры будут относиться к процедурам вашего размещения по проведению возврата денег, проведению отмены, излишкам / недостаткам, а так же перемещению товаров.. Более того, дополнительные формуляры вашего конкретного размещения будут включать в себя и такие, которые относятся к приготовлению и хранению еды. Далее приведено несколько формуляров в качестве образца. Номера ссылок будут использоваться для того, чтобы предоставить соответствующие объяснения касательно правильного заполнения формуляров.

(Вставьте название размещения)

(Вставьте название заведения общественного питания)

ФОРМУЛЯР ОТКРЫТИЯ

Дата _____

1.	Правильно ли работают телефоны?	Да Нет
2.	Есть ли в наличии соответствующие таблички, относящиеся к работе и ценам заведения?	Да Нет
3.	Правильно ли заряжены огнетушители?	Да Нет
4.	Была ли проведена уборка?	Да Нет
5.	Все ли замки и все ли оборудование обеспечения безопасности находятся на своих местах и правильно работают?	Да Нет
6.	Была ли денежная касса кассового аппарата правильно подсчитана и помещена в правильное место?	Да Нет
7.	Были ли доставлены требующиеся средства и материалы?	Да Нет
8.	Правильно ли расставлены все товары и блюда на продажу?	Да Нет
9.	Все ли шнуры электропитания автоматов правильно вставлены в соответствующие розетки?	Да Нет
10.	Достаточно ли запасов в кладовой, и готовы ли товары из этого запаса к продаже или выставлению на витрину?	Да Нет
11.	Имеется ли в заведении то количество товаров, принадлежностей и еды, которое требуется для работы заведения?	Да Нет
12.	Все ли освещение работает правильно?	Да Нет
13.	Все ли товары на витрине имеют таблички с правильным названием и ценой?	Да Нет
14.	Пополнены ли запасы всех приправ и вспомогательных товаров (салфеток, тарелок, стаканов, другой посуды и т.п.)?	Да Нет
15.	Все ли оборудование работает правильно – холодильники, подогреватели, грили, автоматы по разливу напитков и т.п.?	Да Нет

Если отмечено «Нет», немедленно уведомите руководителя и не открывайте заведения общественного питания для работы без разрешения.

Я проверил это заведение общественного питания в соответствии с приведенным выше формуляром.

Сотрудник заведения общественного питания _____ Время _____
Руководитель / Старший сотрудник _____ Время _____

(Вставьте название размещения)

БЛАНК ПРОВЕРКИ НАЛИЧНОСТИ КАССЫ

Дата:	Сумма наличности кассы:
-------	-------------------------

Название заведения:

Идентификационный номер кассы:

Кем назначено:

Сотрудник заведения общественного питания:
--

Номер ID:

Подпись сотрудника отдела наличности

Предоставьте этот бланк в отдел контроля наличности вместе со своей ID картой для получения кассы.

(Вставьте название размещения)

Бланк окончательного возврата наличности

Дата: _____ Сумма: _____

Номер кассы: _____ ID сотрудника заведения общественного питания: _____

Сотрудник заведения общественного питания: _____

_____	x \$1
_____	x \$5
_____	x \$10
_____	x \$20
_____	x \$50
_____	x \$100

Всего _____

Представитель отдела контроля наличности: _____

(Вставьте название размещения)

Бланк ЕЖЕДНЕВНОГО ДОХОДА

Заведение общественного питания:
Департамент:
Кассовый аппарат:

Смена:
Дата:
Кассир:

	Кассовый аппарат №1	Кассовый аппарат №2
Показания кассового аппарата:		
Показания в начале:		
Показания в конце		
Доход		
(Отменено)		
Налог на продажи		
Общий доход		

Купюра	Наличность		
\$100.00	x	=	
\$ 50.00	x	=	
\$ 20.00	x	=	
\$ 10.00	x	=	
\$ 5.00	x	=	
\$ 1.00	x	=	

Монета	Наличность		
\$1.00	x	=	
\$0.50	x	=	
\$0.25	x	=	
\$0.10	x	=	
\$0.05	x	=	
\$0.01	x	=	

Суммирование					
Сумма купюр	\$	За вычетом рабочих средств	\$	Visa	\$
Сумма монет	\$	Всего наличных денег	\$	MasterCard	\$
Сумма по снятиям	\$			American Express	\$
Промежуточная сумма	\$			Скидки	\$
		Валовой доход	\$	Излишек (Недостача)	\$

(Вставьте название размещения)

КВИТАНЦИЯ СНЯТИЯ НАЛИЧНОСТИ

Заведение общественного питания	
\$100 х	
\$ 50 х	
\$ 20 х	
\$ 10 х	
\$ 5 х	
\$ 2 х	
\$ 1 х	
Монеты	
Сумма	\$

(Вставьте название размещения)
Эта квитанция для вас – то же самое, что и наличные деньги. Включите эту квитанцию в свой подсчет денег и верните ее в отдел контроля наличности при закрытии своей смены.
Представитель отдела контроля наличности:
Сотрудник заведения общественного питания:

(Вставьте название размещения)

ЖУРНАЛ ПЕРЕУЧЕТА

Название заведения общественного питания или №: лотка
Дата:

Название товара / продукта	Товар А	Товар В	Товар С	Товар D
Запасы на начало отчетного периода				
(+) Доставки				
(+)				
(+)				
(+)				
(+)				
(+)				
(+)				
(+)				
(-) Общая величина запаса				
(-) Убыток				
(-) Запасы на конец отчетного периода				
(=) Продано штук				
(x) Цена товара				
(=) Сумма продаж				

(+) Товар А		Сотрудник заведения общественного питания:		
(+) Товар В				
(+) Товар С				
(+) Товар D		Руководитель:		
(=) Сумма доходов				

(Вставьте название размещения)

ЕЖЕДНЕВНЫЙ ОТЧЕТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Зона размещения _____ Дата _____

Электрика _____

Механика _____

Краска _____

Благоустройство _____

Другое _____

Копия должна быть передана персоналу технического обслуживания до наступления времени закрытия

VIII. Реализация сувениров

В данный раздел необходимо включить правила, положения и процедуры, относящиеся к операциям по продаже сувениров. В целом, сфера реализации сувениров включает в себя все магазины и киоски, где продаются товары с логотипом размещения и без него, а так же подарки. Этот учебник по созданию руководств по оперированию рассмотрит общие цели оперирования заведениями по продаже сувениров, основные обязанности персонала, базовые процедуры открытия / работы / закрытия, основополагающие правила безопасности, ключевые процедуры на случай чрезвычайной ситуации и вводную информацию относительно требующихся формуляров и бланков. В большинстве семейных развлекательных центров обычно есть один магазин по продаже сувениров и несколько более мелких киосков, в которых продаются товары, покупаемые импульсивно или товары, необходимые посетителям. В таком случае, одного отдельного руководства по оперированию продаж сувениров и прочих товаров будет достаточно. Если же ваше размещение больше и в нем много крупных мест продажи сувениров и других товаров, вам понадобится по одному руководству для каждого такого места. Каждое руководство должно следовать рекомендациям, предоставленным в этом разделе учебника по созданию руководств по оперированию, и должно включать в себя ключевые вопросы, описанные в этом разделе.

А. Цели и задачи: Данный подраздел должен включать в себя общие цели и задачи департамента или отдела реализации сувениров и других товаров. Эти цели должны обеспечивать понимание сотрудниками своей роли в организации, а так же ожиданий от работы на их конкретной должности в сфере оперирования сувенирами. В свое руководство по оперированию, которое включит в себя подход вашего размещения к оперированию местами продажи сувениров, а так же послужит введением к отдельным руководствам для каждого такого места, вам необходимо включить текст вступления, аналогичный приведенному ниже примеру.

Отдел реализации сувениров (вставьте название размещения) всегда будет стремиться предоставить посетителям наилучшие впечатления. В общем, цели и задачи отдела реализации сувениров сводятся к следующим:

1. Гарантировать, что каждый посетитель покидает (вставьте название размещения) с позитивными впечатлениями от него, путем обеспечения оптимального уровня обслуживания и удовлетворения посетителей.
2. Всегда обеспечивать всем посетителям квалифицированное обслуживание и дружелюбное гостеприимство.
3. Гарантировать, что все сотрудники делают более, чем достаточно для обеспечения оптимального уровня обслуживания.
4. Гарантировать, что все сотрудники должным образом обучены всему, что касается работы по продаже сувениров и других товаров, в частности, включая аспект позитивных техник продаж.
5. Установить позитивные отношения с поставщиками сувениров и других товаров, чтобы получать наилучшие из возможных цены и условия по всем приобретаемым продуктам.

6. Предоставлять наиболее современные и популярные сувениры (в пределах возможного и на сколько позволяют ограничения по бюджету).
7. Экспериментировать с новыми предложениями товаров или услуг, чтобы у посетителей, приходящих повторно, появлялись новые варианты выбора, что в свою очередь увеличит продажи.
8. Установить высокий уровень безопасности, для того, чтобы уменьшить «усушку и утруску».
9. Всегда оборудовать места продажи сувениров красочными витринами с привлекательно выглядящими и желаемыми для посетителей сувенирами и товарами с логотипом размещения.
10. Стремиться регулярно посещать другие семейные развлекательные центры, чтобы находить новые идеи в сфере продажи сувениров.
11. Устанавливать заранее определенные параметры ожидаемых целей по доходности с человека для мест продажи сувениров и стремиться достигнуть этих целей в ходе оперирования.
12. Поддерживать среднее соотношение стоимости товаров во всех местах продажи сувениров в (вставьте процент соотношения).
13. Предоставлять уникальные товары по обоснованной цене; такие товары должны включать предметы, стандартные для индустрии отдыха и развлечений. Продолжать совершенствовать подборки сувениров в магазинах и киосках, для того чтобы предоставить качество во всех товарах, при этом получая максимальную рентабельность с человека.
14. Поддерживать высокую рентабельность, не жертвуя объемами продаж и доходностью с человека.
15. Установить систему повторных заказов на все сувениры и другие товары, вместо того чтобы все закупать заранее, основываясь на данных о нуждах прошлого года. Это дает гибкость «маневра» и возможность получить преимущество от новых тенденций, а так же снижает вероятность появления устаревших излишков на складе.
16. Всегда искать пути снижения себестоимости.
17. Установить и поддерживать высококачественные витрины, которые бы привлекали посетителей.
18. Следовать последним тенденциям в продаже сувениров, чтобы увеличить продажи в сфере оперирования местами продажи сувениров и других товаров.
19. Предоставить схему планировки магазинов сувениров, которая притягивала бы посетителей, следуя стандартным требованиям к схемам расстановки и применяя эффективные идеи дизайна и проектирования.
20. Эффективно использовать систему управления товарами путем постоянного слежения за активностью продаж.

в. СПИСОК МЕСТ ПРОДАЖИ СУВЕНИРОВ: В данном подразделе необходимо перечислить и описать различные магазины и киоски / лотки по продаже сувениров в вашем размещении. Список заведений может следовать приведенному здесь шаблону:

1	2	3	4	5
Название заведения	Местоположение в размещении	Основной тип заведения	Основные продаваемые товары	Ценовой диапазон товаров

В приведенном выше примере:

1. В столбце #1 будет указываться точное название магазина сувениров или киоска, находящегося в вашем размещении.
2. В столбце #2 будет детально указываться местоположение магазина или киоска с сувенирами в вашем размещении.
3. В столбце #3 будет указываться основной тип внесенного в список места продажи сувениров и других товаров. Это будет, к примеру «киоск с товарами с логотипом размещения», «киоск с необходимыми для посетителей товарами и принадлежностями», «магазин с различными сувенирами внутри помещения» или похожее объяснение.
4. В столбце #4 будут кратко описываться основные типы продаваемых товаров (например, футболки, зонтики, свитера, кепки / шляпы, медицинские товары, чашки и кружки, дорогие сувениры и т.п.).
5. В столбце #5 будет детализирован ценовой диапазон товаров, продаваемых конкретным местом продажи сувениров и других товаров (к примеру, от \$1.00 до \$7.50; от \$7.50 до \$45.00 и т.п.).

с. РАСПИСАНИЯ И ДОЛЖНОСТИ: в этом подразделе должны быть определены и описаны должности персонала, необходимые для оперирования различными зонами продажи сувениров и других товаров в вашем размещении. В своем руководстве по оперированию вам необходимо рассмотреть подход размещения к предоставлению требующихся должностей и конкретизировать фактическое количество должностей, необходимых для рабочих мест. Отдельные руководства для таких мест продажи сувениров должны более детально определять требования к персоналу. Если это применимо, в этом подразделе было бы хорошо предоставить описания должностных инструкций и / или должностных обязанностей. Далее приведен образец.

Отдел реализации сувениров и других товаров в (вставьте название размещения) всегда будет стремиться обеспечить наличие минимального количества персонала, необходимого для работы каждого места продажи. Требование касательно минимального необходимого количества персонала необходимо для обеспечения безопасной и успешной работы, но также предназначено гарантировать оптимальную доходность каждого места продажи сувениров и других товаров.

Ниже приведен список мест расположения с требуемым количеством персонала для каждого. Эти требования к количеству персонала предусматривают необходимый персонал для обеспечения перерывов и выходных дней. Они были основаны на разработке детальных расписаний для рядового персонала в соответствии с заранее утвержденным ежедневным календарем оперирования (вставьте название размещения), а также с заранее определенным временем открытия и закрытия каждого магазина или киоска продажи сувениров.

- Вставьте требования относительно персонала для каждого места расположения и детальные расписания для рядового персонала -

Для вас важно определить должностные обязанности для каждого места продажи сувениров и других товаров. В вашем конкретном руководстве по оперированию необходимо не только перечислить требуемые должности, но также предоставить и информацию касательно основных обязанностей для каждой должности. В рабочих зонах мест продажи сувениров и других товаров основными должностями персонала обычно являются руководитель продаж сувениров и продавец сувениров. Должностные обязанности руководителя продаж сувениров и продавца сувениров приведены ниже в качестве примеров, и могут быть адаптированы для соответствия особенностям работы вашего размещения.

Работа по продаже сувениров и других товаров в (вставьте название размещения) будет находиться под наблюдением руководителя продаж сувениров и курироваться управляющим розничных продаж. Руководитель продаж сувениров наблюдает за ежедневной работой магазина по продаже сувениров и других товаров в помещении и киосков с сувенирами, которые находятся под открытым небом.

Основные обязанности *Руководителя продаж сувениров* следующие:

1. Сотрудничать с управляющим розничных товаров в формулировании политик и задач по обеспечению наиболее безопасного, наиболее эффективного и максимально доходного оперирования точками продаж сувениров и других товаров.
2. Сотрудничать с управляющим розничных товаров с целью создания соответствующих запасов и приобретению оборудования, необходимого для работы, и поддержания этих запасов в соответствии с заранее установленными правилами учета.
3. Поддерживать документацию, требующуюся для продаж сувениров и других товаров, включая отчетность о себестоимости реализованных товаров, ежедневную отчетность о продажах, отчетность управления запасами и переучетов и другую необходимую документацию.
4. Помогать управляющему розничных продаж в планировании «тематике» магазина и киосков по продаже сувениров, продаваемой продукции, витрин и планировок.
5. Предоставлять рекомендации по приобретению нового товара и повторному заказу товаров, уже находящихся в продаже, основываясь на истории продаж.
6. Контролировать ежедневную работу продавцов с целью гарантировать, что успешно реализуется ценообразование, приток товаров, правильные техники продаж, ведение отчетности и поддержание уровня запасов. И все это осуществляется не только для обеспечения максимального дохода и

прибыльности, но также и обеспечения качественного обслуживания и удовлетворения посетителей.

7. Поддерживать ежедневное общение с отделом контроля денежной наличности для обеспечения выполнения всех требующихся кассовых процедур / процедур с наличностью.
8. Обеспечить работу закрепленных за ним (ней) областей наиболее эффективным и безопасным образом.
9. Помогать в обеспечении подготовки и соблюдения ежедневных расписаний, а так же наличия подходящего количества персонала, нужного для работы.
10. Обеспечивать правильное ведение всех ежедневных бумаг в закрепленных за ним (ней) точках продажи.
11. Помогать обеспечить правильность обучения всех сотрудников в закрепленных за ним (ней) местах продажи сувениров, а так же обеспечить ведение ими работы в этих местах правильным образом и в соответствии со стандартными процедурами работы.
12. Постоянно предоставлять рекомендации относительно работы, касающиеся процедур, описанных в руководстве по оперированию для данной точки продажи сувениров и других товаров.
13. Удостоверяться, что все продавцы в каждой точке продажи правильно проверяют все оборудование заведения, а так же гарантировать, что все находится в должном исправном состоянии.
14. Удостоверяться, что все соответствующие процедуры открытия, работы и закрытия выполняются соответствующим персоналом.
15. Удостоверяться, что все продавцы сувениров и других товаров правильно выполняют процедуры обращения с денежной наличностью.
16. Гарантировать полное обеспечение всех закрепленных за ним (ней) точек продажи соответствующими запасами, а так же демонстрацию (выкладку) товаров привлекательным и притягательным для посетителей образом.
17. Гарантировать, что все продавцы на своих рабочих местах проявляют дружелюбие, всегда вежливы и готовы помочь
18. Удостоверяться, что все рекомендованные техники продаж правильно применяются на практике.
19. Удостоверяться, что все сотрудники продавцы выполняют все правила техники безопасности и процедуры при чрезвычайных ситуациях правильным образом и в соответствии с заранее установленными правилами.
20. Быть готовым(ой) предпринять правильные действия в любой момент при возникновении неисправности или несчастном случае в зоне своей ответственности.
21. Гарантировать, что в зонах его (ее) ответственности всегда поддерживается чистота (включая правильное хранение средств для уборки и оборудования, имеющего отношение к товару).
22. Быть способным (способной) работать на любом рабочем месте в точках продажи в любой момент, когда возникнет ситуация, которая потребует выполнения обязанностей продавца конкретного магазина или киоска сувениров.

Руководитель продаж сувениров будет контролировать работу соответствующего числа продавцов. Эти продавцы будут работать в конкретном месте продажи сувениров и других товаров – магазине сувениров, киоске или за лотком. Основные обязанности *продавца сувениров* приведены далее:

1. Предоставлять нашим посетителям качественное и полное обслуживание, следуя стандартным процедурам работы.
2. Всегда соблюдать безопасные рабочие практики.
3. Предоставлять нашим посетителям уровень обслуживания выше того, который они ожидают.
4. Предохранять, эксплуатировать и поддерживать состояние всего оборудования, средств и материалов, расположенных в закрепленной за вами рабочей зоне (рабочих зонах).
5. Разрабатывать и применять на практике техники продаж и связанные с этим меры по привлечению посетителей к покупке.
6. Следовать всем правилам, касающимся внешнего вида и формы.
7. Работать на закрепленном за вами рабочем месте так, как этому учили.
8. Гарантировать, что ваше рабочее место должным образом оборудовано и поддерживается в хорошем рабочем состоянии.
9. Make sure that your work location contains the proper items and that such items are displayed in an attractive and appealing manner. Обеспечить наличие на своем рабочем месте всех необходимых товаров, а так же их выкладку и размещение на витринах привлекательным и притягательным для посетителей образом.
10. Обязательно следовать правилам, регламентирующим принятие наличных денежных средств, когда посетители платят за свои покупки.
11. Всегда поддерживать рабочее место чистым и привлекательно выглядящим, обеспечив чистоту и отсутствие загромождений на полках витрин и на стойке, а также хранение материалов для работы в специально отведенных для этого местах.
12. Всегда быть вежливым (ой) и дружелюбным (ой) по отношению к коллегам и посетителям.
13. Правильным образом вести всю необходимую для данного рабочего места ежедневную работу с бумагами, чтобы обеспечить правильный учет товаров и потока наличности.
14. Тесно сотрудничать с руководителем продаж сувениров и коллегами для того, чтобы всегда поддерживать эффективное общение по работе.

д. ПРОЦЕДУРЫ ОБРАЩЕНИЯ С НАЛИЧНОСТЬЮ: В данном подразделе необходимо рассмотреть роль, которую продавцы сувениров будут играть в обращении с наличностью. Приведенный далее образец текста может быть использован в вашем конкретном руководстве по оперированию точками продажи сувениров и должен быть адаптирован для вашего размещения.

Как продавец, который работает с наличностью и кассовым аппаратом, вы должны будете полностью понимать процедуры обращения с наличностью. В дополнение к обслуживанию посетителей, вы также несете прямую ответственность за все денежные средства, находящиеся в вашей кассе.

Важная часть работы хорошего кассира – аккуратность и точность. Вы регулярно будете проводить продажи по кассе. Что бы вы не делали – проводите ли вы продажу по кассе или отсчитываете посетителю сдачу – никогда не торопитесь и будьте аккуратны в расчетах, чтобы количество средств в вашей кассе соответствовало показаниям кассового аппарата. Общие правила проведения денежной операции через кассу приведены далее:

1. Всегда радостно приветствуйте посетителя, говоря, к примеру «здравствуйте», «добрый вечер» или «как у вас дела?»
2. Когда посетитель подходит к стойке или к киоску, произведите хорошее первое впечатление. Улыбайтесь и будьте дружелюбны. После того, как поприветствуете посетителя, всегда спрашивайте «чем могу вам помочь?». Помните, всегда нужно предоставлять посетителям хорошее обслуживание.
3. Введите в кассу данные о приобретаемых товарах так, как вас обучили.
4. После подсчета суммы спросите посетителя: «Еще что-нибудь желаете?».
5. Если посетитель хочет приобрести еще какие-нибудь товары, проведите их по кассе и вновь подведите общую сумму.
6. Назовите вслух общую сумму (например, «С вас 21 доллар 50 центов»).
7. Если посетитель платит наличными, назовите в слух общую сумму, а затем сумму денег, которую вы получили. Это особенно важно, если вам необходимо отсчитать сдачу. Например, вы можете сказать, «Сумма 21 доллар 50 центов, вы дали 21 доллар 50 центов » Или же, «Сумма 21 доллар 50 центов, вы дали 25 долларов».
8. Внесите информацию о сумме, полученной от посетителя, в кассу и нажмите кнопку внесения наличности. Лоток кассы автоматически откроется, и касса отобразит сумму сдачи.
9. Не помещайте деньги, полученные от посетителя в кассу до того, как отсчитаете сдачу. Поместите деньги на выступ лотка кассы до момента, когда посетитель получит правильно отсчитанную сдачу. Таким образом, в случае возникновения вопросов, касающихся переданных вам денег, у вас будут под рукой полученные банкноты. (Например, посетитель дал вам банкноту в десять долларов, а говорит, что дал двадцатидолларовую банкноту).
10. Возвращая посетителю сдачу, всегда один раз пересчитайте ее, доставая из лотка кассы, а второй раз – при передаче непосредственно в руки посетителя. Каждая монета и купюра должны быть повторно пересчитаны. Это снизит вероятность ошибки, а так же риск быть обчитанным (ой) мошенником-посетителем при передаче сдачи. Никогда никому не позволяйте отвлекать вас при подсчете сдачи.

11. После завершения операции, поместите деньги в лоток и закройте кассу.
12. Вручите посетителю его / ее чек.
13. Если посетитель расплачивается кредитной картой, следуйте процедурам проведения транзакции по кредитной карте (которая может включать в себя считывание карты и / или отправку запроса в компанию, выпустившую карту, для подтверждения).
14. Поблагодарите посетителя и пожелайте ему / ей хорошего дня.
15. Всегда, кроме моментов проведения продажи, держите кассу закрытой.
16. Если по кассе проведена неправильная сумма (превышающая нужную), позвоните руководителю для завершения кассовой операции.
17. Любые возвращенные деньги или оставленную после ухода посетителя сдачу необходимо немедленно провести по кассе. Затем вы должны аннулировать любой появившийся налог на продажу. Никогда, ни при каких обстоятельствах, не помещайте деньги в свой карман или какое-либо другое место кроме лотка кассового аппарата. Любое отклонение от правильной процедуры обращения с наличностью приведет к дисциплинарному взысканию и, возможно, увольнению.
18. Если, по какой либо причине, посетителю необходимо вернуть деньги, позвоните своего руководителя для проведения возврата.
19. Осматривайте крупные купюры с двух сторон. Ищите отличия или какие-либо отметки.
20. Никогда не позволяйте себе быть запутанным требованиями посетителя и прийти к тому, что посетитель будет вам говорить, что вам делать. Обратитесь к руководителю за помощью.
21. Никогда не проводите покупку и не отсчитывайте сдачу для своих личных целей.
22. Если возникла сложность с отличающимися или поддельными деньгами, никогда не спорьте с посетителем и не обвиняйте его. Обратитесь к руководителю, чтобы он разобрался с ситуацией.
23. Всегда правильно обращайтесь и ухаживайте за кассовым аппаратом, на котором вы работаете.

В дополнение к базовым процедурам обращения с наличностью, в ваше руководство для конкретной точки продажи сувениров и других товаров необходимо включить другие детально рассмотренные аспекты процедур обращения с наличностью. Они будут включать в себя, но не ограничиваться следующим:

1. Процедуры отмены продажи / процедуры при проведении суммы превышающей нужную.
2. Сбор денежной наличности
3. Процедуры и правила относительно запасов и инвентаризаций
4. Замена кассового аппарата или изменение остатка по кассе во время передачи смены или перерыва

5. Перемещение товаров
6. Правила относительно расхождений по кассе
7. Возврат и обмен денег
8. Приобретение товаров сотрудниками
9. Процедуры аренды кресла-каталки или шкафчика (если это применимо)

В дополнение к этому, вы можете включить приведенные далее общие напоминания, относящиеся к процедурам обращения с наличностью.

Далее приведены напоминания, которые помогут вам лучше понять свои обязанности в качестве продавца сувениров.

1. Помните, что только продавец сувениров, который закреплен за данным кассовым аппаратом, имеет право работать на нем. Никому не позволяйте проводить продажу по кассе, за которой вы закреплены.
2. Всегда поддерживайте кассовый аппарат и рабочее место чистым и опрятным.
3. Уведомляйте вашего руководителя, если в кассе окажется слишком много денег.
4. Всегда держите кассовый аппарат в поле зрения. Никогда не оставляйте кассу. Когда наступит время перерыва – дождитесь человека, который вас подменяет на период перерыва.
5. Удостоверьтесь, что с посетителя были взяты деньги за все купленные им / ею товары, и что ему / ей была выдана правильная сдача. Всегда дважды пересчитывайте сдачу.
6. Не распечатывайте более одной упаковки каждого вида монет.
7. Не пытайтесь работать на кассовом аппарате, работе на котором вы не были обучены.
8. Никогда не передвигайте кассовый аппарат таким образом, чтобы посетитель не мог увидеть дисплей, на котором отображается сдача.
9. Никогда не считайте деньги в размещении на виду у посетителей, если только вас не контролирует ваш руководитель.
10. Никогда не идите в отдел контроля наличности до тех пор, пока не получите на это разрешения от своего руководителя.
11. Если сотрудники отдела контроля наличности приходят, чтобы собрать денежную наличность, и представитель отдела пришел без руководителя, обязательно тщательно пересчитайте сдаваемую наличность перед тем, как отдать ее представителю отдела контроля наличности. Проверьте сумму перед подписанием бланка сдаваемой наличности.
12. Никогда ничего не отдавайте бесплатно. Это правило распространяется и на бракованные товары.

Е. ПРОЦЕДУРЫ ОТКРЫТИЯ: В данном подразделе необходимо предоставить детальную информацию касательно процедур по открытию, которые требуется выполнить, чтобы открыть конкретную точку продаж. Для каждой точки продаж сувениров и других товаров процедуры открытия должны включать следующее:

1. Получение требующихся бумаг и принадлежностей для магазина или киоска по продаже сувениров и других товаров.
2. Заполнение всех необходимых бумаг, требующих ежедневного заполнения.
3. Уборка рабочей зоны.
4. Проверка правильности работы всего оборудования.

Приведенный далее в качестве примера текст может использоваться в вашем размещении, однако должен быть адаптирован для соответствия конкретной точке продаж сувениров или зоне оперирования.

Как продавец сувениров, вы несете ответственность за ежедневную работу, а так же обеспечение максимальной эффективности и качества обслуживания точки продажи, куда вы назначены на работу. Важно, чтобы вы никогда не покидали точку продажи, за которой, вы закреплены, и свое рабочее место, т.к. такой поступок приведет к дисциплинарному взысканию. Наши посетители – ваша самая главная ценность, поэтому обязательно соблюдайте эти указания, будьте дружелюбны и получайте удовольствие от работы, чтобы добиться от нее максимально большего.

Отметившись по приходу на работу, вы должны обязательно выполнить некоторые шаги, чтобы гарантировать, что ваша точка продажи сувениров готова к открытию, как только наступит рабочее время или время, указанное вам руководителем. Перед тем, как открыть свою точку продажи сувениров и других товаров для широкой публики, необходимо выполнить все обязательные процедуры открытия. Эти шаги процедур открытия приведены ниже.

1. Как только вы отметились о начале работы, получите все необходимые бумаги и ключи от своей точки продажи.
2. Сообщите в отдел контроля наличности о необходимости забрать вашу кассу. Когда это будет сделано, запросите правильную денежную кассу для места продажи, за которым вы закреплены.
3. Подсчитайте кассу, чтобы удостовериться в наличии суммы рабочих средств, подпишите бланк проверки наличности кассы и передайте бланк сотруднику отдела контроля наличности. Поместите рабочий экземпляр в свою кассу.
4. Проследуйте к своему рабочему месту, никогда не оставляя денежную кассу без присмотра.
5. По прибытию на свое рабочее место поместите денежную кассу в кассовый аппарат. Расположите купюры и монеты слева направо в убывающем порядке. Удостоверьтесь, что все купюры повернуты рисунком в одинаковом направлении.
6. Удостоверьтесь, что начальные показания сняты, подписаны и распечатаны на чеке детализировки. Если это не сделано, позовите руководителя.
7. Убедитесь, что все необходимые и заказанные запасы продукции для работы были доставлены. Проведите переучет этих доставленных запасов продукции (посчитайте их) и сравните это количество с указанным в бланке заказа и / или бланке доставки. Если заказанных товаров в размещении нет, свяжитесь со своим руководителем.

8. Заполните шкафы, полки или зоны хранения доставленной продукцией.
9. Уберите всю рабочую зону, проверив, что товары и оборудование находятся в правильных местах. Обязательно уберите на стойках, на витринах и на полках.
10. Удостоверьтесь, что все оборудование точки продажи сувениров и других товаров и все рабочие принадлежности находятся на своем месте и в хорошем рабочем состоянии.
11. На регулярной основе, а так же по указанию проводите переучет на начало периода. Считайте по отдельности все товары, для которых необходимо провести переучет. Обязательно проверьте свои подсчеты дважды, для точности. Сравните переучет на начало периода с переучетом на окончание периода за предыдущий день, учитывая пополнения запасов, произошедшие в этот день.
12. Если вы заметили, что заканчиваются запасы определенного товара, сообщите своему руководителю о нехватке.
13. Уберите все средства для уборки.
14. Заполните формуляр открытия, чтобы удостовериться, что все находится в рабочем состоянии и готово к открытию.
15. Если все системы работают нормально, и во время заполнения формуляра открытия не возникло никаких проблем, открывайте свою точку продажи сувениров к началу рабочего времени.

Г. ПРОЦЕДУРЫ РАБОТЫ: В этом подразделе необходимо рассмотреть в деталях процедуры работы, которые нужны для безопасной и эффективной работы этого места продажи сувениров и других товаров. Далее представлен образец текста, описывающего процедуры работы.

На протяжении рабочего дня вы, в качестве продавца сувениров, будете должны выполнить множество различных задач. Конкретные задачи, за которые вы отвечаете, в значительной мере зависят от вашего задания на этот день. Например, вам может быть предписана работа в магазине по продаже сувениров и других товаров, который находится в помещении. Или же вам будет предписана работа в передвижном киоске или за лотком по продаже сувениров в различных местах размещения.

Ежедневные рабочие задачи включают в себя, но не ограничиваются, следующим:

1. Предоставлять посетителям помощь в любом месте, где она им понадобится.
2. Помогать посетителям в поиске подходящих размеров одежды или каких-либо определенных товаров, которые они ищут.

3. Использовать метод «перекрестных продаж» (метод торговли, при котором покупателю, приобретающему какой-либо товар, предлагается купить также другой товар, дополняющий первый), помогая посетителям выбрать товары для потенциальной покупки. Например, всегда предлагать напиток или десерт, который дополняет основное блюдо.
4. Помогать создавать и поддерживать атмосферу веселья и гостеприимства при помощи личного общения с посетителями.
5. Всегда находиться в таком месте, где вы будете хорошо заметны посетителям, а так же всегда оставаться вежливым (вежливой).
6. Записывать любые повторяющиеся проблемы на соответствующем бланке.
7. На протяжении смены постоянно очищать весь инвентарь и предметы обстановки.
8. Правильно обращаться с наличными или выполнять проводки по кредитным картам, когда посетители делают покупку.
9. Постоянно проверять, что продаваемые товары и сувениры правильно разложены на витрине.
10. Быть в курсе данных переучета и запасов и информировать руководителя, если запасов какого-либо товара станет необычно мало.
11. На протяжении вашей смены представители отдела контроля наличности будут приходить, чтобы снять избыток денег в вашем размещении. Снятие наличности так же снижает вероятность выдачи неправильной купюры; помогает избежать выпадения излишка банкнот небольшого номинала из лотка кассового аппарата каждый раз при проведении продажи; а так же сокращает время, которое будет потрачено на закрытие смены. Если у вас возникнет необходимость в снятии кассы до того, как представители отдела контроля наличности придут в ваше размещение, свяжитесь со своим руководителем. Во время снятия кассы (наличности):
 - а) Представители отдела контроля наличности придут на рабочее место продавца сувениров (к кассовому аппарату) и представятся. Их может сопровождать представитель охраны или руководитель.
 - б) Продавец сувениров должен извлечь избыточную денежную наличность.
 - в) Продавец сувениров должен оставить приблизительно такое же количество денег, как то, что было им получено в начале смены в качестве рабочих средств.
 - г) Оба, и представитель отдела контроля наличности продавец сувениров должны пересчитать деньги.
 - д) Квитанция снятия наличности (кассы) должна быть заполнена и подписана обоими сторонами после проверки и подтверждения количества средств.

В дополнение к вышеперечисленным базовым процедурам работы магазина или киоска, в ваших руководствах для точек продажи сувениров и других товаров должны описываться в деталях другие ежедневные рабочие обязанности. Они могут включать в себя:

Умение продавать и обслуживание посетителей: В данном тексте необходимо описать, как продавцы сувениров должны приветствовать посетителей, помогать им и обслуживать их – большинство посетителей желает приобрести сувенир на память о дне, проведенном в вашем размещении. Ваш текст должен описывать, как уделить внимание посетителю – при помощи компетентности, предупредительности, при помощи сближения, а так же при помощи вежливости.

Процедуры инвентаризации и хранения запасов: В данном тексте необходимо рассмотреть, как продавцам сувениров необходимо проводить регулярные инвентаризации (частота проведения зависит от правил вашего размещения). Продавцы сувениров несут ответственность за инвентаризацию имеющегося в наличии и за ежедневное пополнение запасов на витринах. В этом тексте в вашем руководстве необходимо рассмотреть данные процедуры.

Процедуры безопасности, относящиеся к работе заведений общественного питания: В данном тексте необходимо рассмотреть процедуры, которым необходимо следовать при нарушении безопасности. Эти случаи будут включать в себя кражи, поддельные купюры, мошенничества со сдачей и грабежи.

Определения терминов, используемых в точках продажи сувениров и других товаров: Данный текст может включать определения важных слов, относящихся к оперированию точками продажи сувениров и других товаров. Весь персонал точек продажи должен знать и понимать эти рабочие термины. Например:

Весь персонал точек продажи сувениров и других товаров должен быть знаком со следующими определениями, так как они относятся к каждодневной работе этих точек продажи в (вставьте название размещения).

Товары в состоянии «как есть»: Товары, находящиеся в неидеальном состоянии (потерявшие товарный вид, слегка поврежденные) и предлагаемые посетителям “как есть”.

Лоток / Киоск: Перемещаемая тележка, которая используется для продажи импульсивно покупаемых сувениров по всему размещению.

Логотип: Конкретное изображение или текст, которое служит в качестве торговой марки компании; используется на корреспонденции, в рекламе, так же может размещаться на товарах.

Уценка: Снижение цены продажи.

Товары: Отобранные для наличия в точке продажи товары, предлагаемые для продажи.

Таинственный набор (или Набор-сюрприз): Ярко декорированные коробки с товарами, которые посетители не могут увидеть, пока не приобретут набор; способ, используемый отделом продажи сувениров для продажи старого товара или товара, который плохо продается. Иногда таинственный набор выдается бесплатно при покупке другого товара за полную стоимость.

Добыча (Слам): Недорогие товары-новинки, обычно продаваемые в розницу за несколько центов

Плюш: Набивные мягкие игрушки или более дорогие товары.

Жизнь на полке: Длительность времени, на протяжении которого товар может храниться до того, как станет непригодным к использованию или его состояние станет неидеальным для продажи.

Сувенир: Предмет, декорированный логотипом компании или ее символом, или предмет, который посетители покупают и берут с собой домой, на память о своем посещении размещения.

Стенд: Небольшое рабочее место по продаже сувениров и других товаров.

Стойка аренды колясок: Место в размещении, обычно расположенное возле главного входа, где посетители с маленькими детьми могут взять в аренду коляску.

Перекрестные продажи: Продажа дополнительных товаров посетителю, путем предложения ему связанных или дополняющих предметов; предложение более крупного предмета.

г. ПРОЦЕДУРЫ ЗАКРЫТИЯ: В этом подразделе необходимо в деталях рассказать обо всех действиях, которые необходимо предпринять, чтобы правильно провести закрытие точки продажи сувениров и других товаров. Эти действия должны включать в себя:

1. Обеспечение выхода посетителей с территории.
2. Процедуры выключения оборудования и т.п. для точки продажи сувениров
3. Заполнение бумаг по закрытию.
4. Необходимая уборка территории.
5. Процедура по сбору потерянных вещей.

Текст примера, приведенного ниже, описывает процедуры закрытия, которые выполняются продавцом сувениров.

Перед тем, как точка продажи сможет быть официально закрыта в конце дня, продавец сувениров, закрепленный за этой точкой, должен выполнить следующие действия.

1. Провести переучет и записать данные на бланке переучета..
2. Организованно разложить все запасы.
3. Тщательно убрать точку продажи сувениров и других товаров, включая все оборудование, корпуса оборудования и стойки.
4. Правильно разместить на хранение все принадлежности для уборки.
5. Руководитель снимет все показания закрытия и распечатает чек детализации закрытия.
6. Руководитель обязательно должен просмотреть и подписать все взимания суммы, превышающей нужную, а так же все признанные недействительными операции за день работы
7. Извлеките из мешка для денежных поступлений бланк ежедневного дохода и воспользуйтесь им для записи всех денежных средств, находящихся в вашем кассовом аппарате в конце дня.
8. Подведите баланс и посчитайте кассу.
9. Если баланс по кассовому аппарату сошелся, деньги должны быть подготовлены к передаче в отдел контроля наличности. Поместите квитанцию снятия наличности вниз. Сложите деньги – портретами вверх, одинаково направленными, от самой крупной купюры к самой мелкой – сверху на квитанцию снятия наличности, создавая одну стопку денег.

10. Если у вас 50 или более однодолларовых купюр, свяжите их в пачки по 50 и поместите их вниз, как купюры в пятьдесят долларов. Например, если у вас \$52 по одному доллару, свяжите 50 и поместите их вниз. Оставшиеся две однодолларовых купюры нужно поместить наверх пачки.
11. Заполните бланк ежедневного дохода и отдайте его подписать вашему руководителю. Поместите стопку денег в сложенный бланк ежедневного дохода и положите его, вместе с потерянными и закатившимися монетками, в мешок для денежных поступлений. Руководитель запрет мешок.
12. Соберите все потерянные вещи и отнесите на стойку обслуживания посетителей.
13. Отключите все освещение и все соответствующие переключатели электроэнергии; закройте точку продажи.
14. Отнесите мешок для денежных поступлений и соответствующие бумаги в отдел контроля наличности.
15. Отнесите все заполненные формуляры, бумаги на планшетах и ключи в офис департамента розничных продаж.
16. Отметьтесь по окончании работы, чтобы все рабочие часы за день были записаны.

Н. ПРАВИЛА ПО БЕЗОПАСНОСТИ И ПРОЦЕДУРЫ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ: В данном подразделе необходимо предоставить все относящиеся к делу правила и положения по безопасности, которые должны соблюдаться продавцами сувениров. Приведенные далее в качестве примера правила по безопасности будут применимы для точек продажи сувениров и других товаров и могут быть модифицированы для соответствия вашему размещению.

Все сотрудники точек продажи сувениров и других товаров несут ответственность за выполнение всех требующихся правил техники безопасности. Наши заведения оборудованы средствами безопасности, предназначенными для защиты всех сотрудников и посетителей. Тем не менее, продавцами сувениров должны выполняться некоторые дополнительные правила техники безопасности, нужные для достижения максимальной безопасности.

Далее приведены конкретные правила безопасности, которых все продавцы сувениров обязаны всегда придерживаться во время работы в местах продажи:

1. Никогда не оставлять свое рабочее место без присмотра.
2. Никогда не позволять никому (посетителями или не авторизованным для этого сотрудникам) проникать в служебные зоны.
3. Никогда не открывать точку продажи сувениров и других товаров до того, как будет заполнен формуляр открытия и будут выполнены все требующиеся процедуры открытия.

4. Знать расположение ближайшего огнетушителя и другого оборудования обеспечения безопасности.
5. Всегда поддерживать точку продажи и окружающее пространство в чистоте, чтобы обеспечить безопасность.
6. Наблюдать за всеми ситуациями, которые потенциально являются кражей. Если происходит кража, предпринимать немедленные действия.
7. Использовать телефоны только для рабочих нужд или в случае экстренной необходимости. Не пользоваться телефоном для того, чтобы позвонить друзьям, находясь в размещении. Соблюдая это правило безопасности, вы сможете сконцентрироваться на работе, таким образом, помогая предотвратить опасные ситуации до того, как они произойдут.
8. Запрещается портить или повреждать любое оборудование точки продажи сувениров.
9. Не позволяйте посетителю уводить вас в сторону или полностью завладевать вашим вниманием; вы должны уделять внимание всей своей рабочей зоне.
10. Множество небезопасных действий происходит вследствие отсутствия концентрации на вашей работе и внимания к ней. Перед тем, как поменять свое местоположение, осмотритесь по сторонам. Столкновение с посетителем или сотрудником может оказаться опасным, особенно если вы или сотрудник несете что-либо тяжелое.
11. Пол магазина по продаже сувениров и других товаров может иногда быть мокрым из-за действий по уборке, протечки, разлития чего-либо или от следов посетителей при плохой погоде. Чтобы предотвратить падения, пол необходимо немедленно вытереть насухо.
12. Для того, чтобы добраться к высоко расположенным полкам, всегда используйте лестницу (стремянку); никогда не размещайте тяжелые предметы на высоких местах.
13. Всегда соблюдайте установленные процедуры безопасности. Никогда не «сокращайте» их, так как это может привести к созданию опасных условий.
14. Всегда поддерживайте точку продажи и зоны хранения в чистоте, убрав принадлежности и материалы для уборки в соответствующее место.
15. Работайте на кассовом аппарате, только если вы были этому обучены.
16. Сообщите вашему руководителю, если в вашем кассовом аппарате собралось слишком много денег.
17. Никогда не сидите, не разговаривайте с друзьями или знакомыми сотрудниками, если рядом с вашей точкой продажи сувениров или в ней есть посетитель.
18. Немедленно сообщайте о любых истрепавшихся или перетертых проводах и сломанных розетках или штепсельных вилках.
19. Обязательно знайте расположение пункта первой медицинской помощи и при необходимости показывайте направление его расположения посетителям.

Вам необходимо включить не только приведенные выше, но так же и более детальные постановления по безопасности при составлении ваших конкретных руководств для мест продажи сувениров и других товаров.

В данном подразделе так же необходимо рассмотреть все процедуры при чрезвычайной ситуации, которые должны быть известны продавцам сувениров. Конкретные процедуры при чрезвычайных ситуациях должны быть адаптированы для соответствия каждой точке продажи сувениров и других товаров, и должны предусматривать все происшествия или необычные ситуации, которые могут произойти. Некоторые из них перечислены далее:

1. Процедуры при несчастном случае в месте продажи сувениров и других товаров
2. Процедуры при пожаре
3. Процедуры на случай опасного погодного явления
4. Процедуры на случай отключения электричества
5. Процедуры на случай необходимости эвакуации

Необходимо также включить дополнительные специфические процедуры при чрезвычайных ситуациях, которые могут быть применимы к конкретным точкам продажи сувениров. Они могут включать в себя:

Что делать в случае кражи: В данный текст необходимо включить конкретные шаги, которые необходимо предпринимать, если продавец сувениров сталкивается с ситуацией кражи. Эти шаги должны включать в себя предписания относительно подхода к потенциальному вору, рекомендации как узнать, когда остановить потенциального вора, как определить украденные товары, как сообщить о том, что вам нужна помощь, и как проявлять осторожность.

Что делать в случае ограбления: В данный текст необходимо включить конкретные шаги, которые необходимо предпринимать, если продавец сувениров оказался в ситуации ограбления. Здесь необходимо привести рекомендации, когда предпринимать какие-либо действия, и когда их не предпринимать, как оставаться спокойным, как отмечать детали внешнего вида грабителя; как связаться со службой безопасности, вашим руководителем и другими ответственными лицами для получения немедленной помощи.

В дополнение к этому, каждое руководство по оперированию для конкретной точки продажи сувениров и других товаров должно содержать детальное описание процедур эвакуации. Эти процедуры должны описывать шаги, которые необходимо предпринять в случае, если потребуется эвакуировать посетителей и сотрудников из размещения при чрезвычайной ситуации. Каждый продавец должен в точности знать, что ему необходимо делать, чтобы правильно закрыть точку продажи сувениров и других товаров и как правильно направить посетителей к выходам.

I. НЕОБХОДИМЫЕ ФОРМУЛЯРЫ И БУМАГИ: В данном подразделе должны перечисляться и описываться все формуляры и бумаги, требующиеся для ежедневной работы точек продажи сувениров. Несмотря на то, что эти формуляры отличаются в зависимости от места продажи, в целом, формуляры, используемые в работе мест продажи сувениров и других товаров, большинство которых относится к приходу или уходу денежной наличности, зачастую включают в себя следующие:

Формуляр открытия: Этот формуляр должен заполняться каждый день до того, как магазин или киоск по продаже сувениров будет открыт для широкой публики. Он содержит перечень всех требующихся функций и средств обеспечения безопасности, предназначенных для обеспечения безопасности точки продажи и ее готовности к работе.

Бланк проверки наличности кассы: Этот формуляр используется продавцами сувениров для проверки своей наличности кассы в отделе контроля наличности каждое утро. Этот бланк хранится в месте продажи сувениров и других товаров на протяжении всего дня.

Бланк окончательного возврата наличности: Этот формуляр заполняется и возвращается вместе с денежной кассой по окончании дня. Фактически, он подводит итоги по количеству наличности, принятому точкой продажи сувениров в этот день.

Бланк ежедневного дохода: Этот формуляр используется для определения количества всего дохода, проведенного по кассовому аппарату за время рабочего дня или смены. Его возвращают в отдел контроля наличности вместе с бланком окончательного возврата наличности.

Квитанция снятия наличности: Этот формуляр используется, когда представители отдела контроля наличности снимают избыток денег с кассового аппарата на протяжении дня. Он возвращается по окончании дня или смены.

Ежедневный журнал переучета: Этот ежедневный журнал предоставляет учет всех товаров / принадлежностей в магазине или киоске по продаже сувениров и других товаров от начала дня и до окончания дня. Это помогает проверять количество принадлежностей и товаров и их запас, необходимый для работы точки продажи.

Ежедневный отчет технического обслуживания: Этот формуляр ежедневно заполняется персоналом точки продажи сувениров и других товаров и подается руководителю. Там эти формуляры собираются и передаются персоналу технического обслуживания, который отвечает за выполнение необходимых ремонтов.

Остальные необходимые формуляры будут относиться к процедурам вашего размещения по проведению возврата денег, проведению отмены, излишкам / недостаткам, а так же перемещению товаров. Далее приведено несколько формуляров в качестве образца. Номера ссылок будут использоваться для того, чтобы предоставить соответствующие объяснения касательно правильного заполнения формуляров.

(Вставьте название размещения)

(Вставьте название точки продажи сувениров)

ФОРМУЛЯР ОТКРЫТИЯ

Дата _____

1.	Правильно ли работают телефоны?	Да Нет
2.	Есть ли в наличии соответствующие таблички, относящиеся к работе и ценам точки продажи сувениров?	Да Нет
3.	Правильно ли заряжены огнетушители?	Да Нет
4.	Была ли проведена уборка?	Да Нет
5.	Все ли замки и все ли оборудование обеспечения безопасности находятся на своих местах и правильно работают?	Да Нет
6.	Была ли денежная касса кассового аппарата правильно подсчитана и помещена в правильное место?	Да Нет
7.	Были ли доставлены требующиеся средства и материалы?	Да Нет
8.	Правильно ли расставлены все товары на продажу?	Да Нет
9.	Все ли шнуры электропитания автоматов правильно вставлены в соответствующие розетки?	Да Нет
10.	Достаточно ли запасов в кладовой, и готовы ли товары из этого запаса к продаже или выставлению на витрину?	Да Нет
11.	Имеется ли в заведении то количество товаров и принадлежностей, которое требуется для работы заведения?	Да Нет
12.	Все ли освещение работает правильно?	Да Нет
13.	Все ли товары на витрине имеют таблички с правильным названием и ценой?	Да Нет

Если отмечено «Нет», немедленно уведомите руководителя и не открывайте точку продажи для работы без разрешения.

Я проверил эту точку продажи сувениров и других товаров в соответствии с приведенным выше формуляром.

Продавец сувениров _____ Время _____
Руководитель _____ Время _____

(Вставьте название размещения)

БЛАНК ПРОВЕРКИ НАЛИЧНОСТИ КАССЫ

Дата:	Сумма наличности кассы:
-------	-------------------------

Название точки продажи сувениров и других товаров:
Идентификационный номер кассы:
Кем назначено:
Продавец сувениров:
Номер ID:

Подпись сотрудника отдела наличности

Предоставьте этот бланк в отдел контроля наличности вместе со своей ID картой для получения кассы.

(Вставьте название размещения)

БЛАНК ОКОНЧАТЕЛЬНОГО ВОЗВРАТА НАЛИЧНОСТИ

Дата: _____ Сумма: _____

Номер кассы: _____ ID продавца сувениров: _____

Продавец сувениров: _____

_____	x \$1
_____	x \$5
_____	x \$10
_____	x \$20
_____	x \$50
_____	x \$100

Всего _____

Представитель отдела контроля наличности: _____

(Вставьте название размещения)

Бланк ЕЖЕДНЕВНОГО ДОХОДА

Точка продажи сувениров и других товаров:
Департамент:
Кассовый аппарат:

Смена:
Дата:
Кассир:

	Кассовый аппарат №1	Кассовый аппарат №2
Показания кассового аппарата:		
Показания в начале:		
Показания в конце:		
Доход (Отменено)		
Налог на продажи		
Общий доход		

Купюра	Наличность	
\$100.00	x	=
\$ 50.00	x	=
\$ 20.00	x	=
\$ 10.00	x	=
\$ 5.00	x	=
\$ 1.00	x	=

Монета	Наличность	
\$1.00	x	=
\$0.50	x	=
\$0.25	x	=
\$0.10	x	=
\$0.05	x	=
\$0.01	x	=

Суммирование					
Сумма купюр	\$	За вычетом рабочих средств	\$	Visa	\$
Сумма монет	\$	Всего наличных денег	\$	MasterCard	\$
Сумма по снятиям	\$			American Express	\$
Промежуточная сумма	\$			Скидки	\$
		Валовой доход	\$	Излишек (Недостача)	\$

(Вставьте название размещения)

КВИТАНЦИЯ СНЯТИЯ НАЛИЧНОСТИ

Точка продажи сувениров и других товаров	
\$100 х	
\$ 50 х	
\$ 20 х	
\$ 10 х	
\$ 5 х	
\$ 2 х	
\$ 1 х	
Монеты	
Сумма	\$

(Вставьте название размещения)
Эта квитанция для вас – то же самое, что и наличные деньги. Включите эту квитанцию в свой подсчет денег и верните ее в отдел контроля наличности при закрытии своей смены.
Представитель отдела контроля наличности:
Продавец сувениров:

(Вставьте название размещения)

ЖУРНАЛ ПЕРЕУЧЕТА

Название точки продажи сувениров и других товаров или №: киоска:

Дата:

Название товара / продукта	Товар А	Товар В	Товар С	Товар D
Запасы на начало отчетного периода				
(+) Доставки				
(+)				
(+)				
(+)				
(+)				
(+)				
(+)				
(=) Общая величина запаса				
(-) Убыток				
(-) Запасы на конец отчетного периода				
(=) Продано штук				
(х) Цена товара				
(=) Сумма продаж				

(+) Товар А		Продавец сувениров:		
(+) Товар В				
(+) Товар С				
(+) Товар D		Руководитель:		
(=) Сумма доходов				

(Вставьте название размещения)

ЕЖЕДНЕВНЫЙ ОТЧЕТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Точка продажи сувениров и других товаров _____

Дата _____

Электрика _____

Механика _____

Краска _____

Благоустройство _____

Другое _____

Копия должна быть передана персоналу технического обслуживания до наступления времени закрытия

IX. Дни рождения и мероприятия

В этот раздел необходимо включить правила, положения и процедуры, относящиеся к подходу размещения по отношению к разработке и проведению празднований дней рождения и других мероприятий..

IALEI предлагает отдельное и более детальное руководство по проведению празднований дней рождения. Только наиболее важные моменты из этого руководства рассматриваются здесь. Цель включения раздела «Дни рождения и другие мероприятия» в данный учебник по созданию руководств по оперированию – предоставить обзор процедур оперирования, которые необходимо учесть, если вы готовите свое собственное руководство по разработке и проведению празднований дней рождения и других мероприятий. Так как празднования дней рождения по традиции являются неотъемлемой составляющей дохода семейного развлекательного центра, большинство операторов предпочитает разработку отдельного детализированного руководства для этого сегмента оперирования. Этот раздел в вашем руководстве по оперированию должен знакомить всех сотрудников с подходом вашего размещения к празднованию дней рождения и проведению мероприятий и, помимо этого, предоставлять вам базовые инструменты, необходимые для начала разработки отдельного руководства для данного сегмента.

В целом, ваше отдельное руководство по празднованию дней рождений и проведению мероприятий должно включать в себя следующее:

1. Миссия празднований дней рождения
2. Виденье дней рождения
3. Дизайн комнаты для празднований
4. Меню наборов для празднования
5. Разработка наборов празднования
6. Общий поток празднований дней рождения
7. Команда сотрудников празднования дней рождения и должностные инструкции
8. Основы обслуживания посетителей в работе по проведению празднований дней рождения
9. Правила бронирования и подтверждения брони
10. Подготовка развлекательного центра
11. Дополнительные развлечения в комнате для празднований
12. Планирование перед проведением празднования
13. Получение «обратной связи» - отзывов после празднования
14. Дополнения к празднованиям дней рождения.

Каждая из этих тем вкратце рассматривается в приведенных далее подразделах.

А. Миссия ПРАЗДНОВАНИЙ ДНЕЙ РОЖДЕНИЯ: В этом подразделе необходимо предоставить основной текст миссии размещения, касающийся подхода размещения к празднованию дней рождения. Ваш текст миссии должен быть конкретен, иметь значение, быть вдохновляющим и честным.

Образец, приведенный далее по тексту, представляет обзор подхода размещения к празднованию дней рождения и проведению мероприятий, рассматривает общие цели, и может быть использован в вашем руководстве.

По традиции, празднования дней рождения и проведение мероприятий – неотъемлемая часть дохода семейного развлекательного центра. (Вставьте название размещения) был специально создан с учетом обеспечения празднований дней рождения и проведения мероприятий, и для этого в его состав было включено (вставьте количество) отдельных комнат для празднования, способных принять (вставьте количество) детей одновременно. Наша цель – создавать уникальные, персонализированные праздники, проводя дни рождения для детей в возрасте от трех до двенадцати лет. Мы освобождаем родителей от обычных срывов планов и неудовлетворенностей, связанных с днем рождения, и обеспечиваем безопасные и веселые занятия, организованные нашими инструкторами празднований и хозяйками празднования.

При планировании отдельного празднования дня рождения ребенка, наша команда планирования стремится предоставить максимально высокий уровень веселья и безопасности. Наши отдельные тематические комнаты для празднований были разработаны, чтобы создавать теплую и привлекательную атмосферу, являясь при этом ярким окружающим пространством, которое легко поддерживать в порядке. Тщательное планирование, необходимо для создания оптимального уровня веселья, обеспечиваемого при этом эффективно и безопасно.

В. Виденье дней рождения: В дополнение к имеющемуся тексту миссии ваших празднований дней рождения, важно создать также и виденье празднований. Вам необходимо создать неотразимую визуализируемую историю, которая опишет празднования дней рождения, предлагаемые вашим размещением, и сделает это способом, пробуждающим чувства. Другими словами – история, созданная в качестве виденья, должна определять, какое впечатление получают посетители, и использовать термины «видеть», «слышать», «обонять», «чувствовать» и «ощущать на вкус». Это визуализированное впечатление поможет вам и вашему персоналу создать наиболее оптимальное празднование дня рождения. С такой историей необходимо знакомить сотрудников, родителей, детей и средства массовой информации. Если история будет создана правильно, она может стать серьезным инструментом для понимания идеи, лежащей в основе концепции празднования дней рождения.

С. Дизайн комнаты для празднований: В данном подразделе необходимо описать в деталях все, относящееся к празднованию дней рождения в вашем размещении. Это информация может быть использована в качестве инструмента для привлечения потенциальных клиентов. Вы должны передать важные аспекты своего предложения – аспекты, которые важны для родителей и детей. Например:

Отдельные комнаты для проведения празднований дней рождения в (вставьте название размещения) разработаны для создания наиболее подходящего потока людей, таким образом обеспечивая безопасность и эффективность. В то же время, наши комнаты празднований – яркие и привлекательные. Мы обязательно с уважением отнесемся к вашим личным делам в качестве нашего посетителя и обеспечим достаточное уединение.

1. В наших комнатах для празднования есть окна и стеклянные двери, чтобы избежать ощущения замкнутости.
2. Мы предлагаем отдельный источник музыки с возможностью контроля громкости – музыку можно сделать тише или громче в зависимости от нужд вашего празднования.
3. Мы так же предоставляем отдельное управление освещением, чтобы можно было его приглушить, когда будут зажжены свечи.
4. В наших комнатах для празднования – кафельный пол, поскольку его легче поддерживать в порядке.
5. В каждой комнате для празднований есть раковина с проточной водой.
6. Каждая комната для празднования расположена рядом с главной кухней, и имеет окошко для приема заказов и передачи блюд.
7. Складывающаяся гармошкой стена позволяет превратить две небольших комнаты для празднований в одну большую.
8. Каждая комната имеет свою тематику и в ней есть настенный декор, постеры в рамках, крупный реквизит, флаги и плакаты-растяжки.
9. В каждой комнате для празднований есть место для подготовки и шкаф для хранения принадлежностей.

Д. МЕНЮ НАБОРОВ ДЛЯ ПРАЗДНОВАНИЙ: наборы празднований в вашем размещении должны быть созданы таким образом, чтобы у родителей было много вариантов выбора, но им совершенно не приходилось волноваться о деталях празднования. В данном подразделе необходимо рассмотреть основы создания меню набора для празднования. Набор должен включать в себя:

Развлечения и возможности поиграть на аттракционах: Сюда могут войти некоторые или все из аттракционов вашего размещения (детская игровая комната, laser tag, видеосимуляторы, мини-гольф, карусели и т.п.) и / или другие возможности поразвлекаться (такие как эстафеты, поделки, игры, охота за сокровищами, танцы, ярмарочные игры, компьютерные игры, фокусы, клоуны, животные из надувных шариков, спортивные игры, раскрашивание лиц и другое). Зачастую помочь определить, что бы посетители хотели видеть в своих наборах празднования, могут анкеты-опросы.

Варианты еды и напитков: Эти варианты должны быть направлены на вкусы детей (например, хот-доги, чипсы, пицца, куриные наггетсы, сэндвичи с арахисовым маслом, попкорн, газировка и т.п.) Другие варианты могут предусматривать празднование только с тортом, без дополнительной еды. Если это возможно, можно использовать еду какой-либо марки (например Pizza Hut, Taco Bell, Blimpie и т.п.), это помогает создать определенный уровень и гарантировать высокое качество.

Организованные групповые игры: Организованные групповые игры могут повысить ценность ваших празднований и дать вашему размещению конкурентное преимущество. Эти игры могут включать практическое взаимодействие, соответствовать возрасту ребенка или даже быть специально подобраны для именинника.

Другие возможности выбора: Родители должны иметь возможность выбора дополнительных элементов, таких как дополнительные жетоны для автоматов, дополнительные поездки на аттракционах, выделение отдельного инструктора празднований, персонализированные приглашения и открытки с благодарностями, футболки с логотипом, одноразовые фотоаппараты, живая развлекательная программа и небольшие призы.

Е. РАЗРАБОТКА НАБОРОВ ПРАЗДНОВАНИЯ: Наборы для празднований должны быть разработаны таким образом, чтобы соответствовать вашему размещению, вашим аттракционам и вашему рынку. Наборы необходимо разрабатывать, основываясь на предположении, что родители хотят для своего ребенка самого лучшего. Вам необходимо установить базовую конкурентоспособную цену. В то же время, вам необходима дополнительная ценность наборов и качество обслуживания, чтобы стать лидером рынка и иметь возможности для конкуренции. Далее приведены примеры видов наборов празднования, которые стоит принять во внимание (и которые вы можете использовать в своем руководстве).

(Вставьте название размещения) предлагает большое разнообразие наборов для празднований дней рождения, которые разработаны таким образом, чтобы соответствовать финансовым возможностям всех клиентов. Описания наборов для празднований дней рождения приведены ниже.

“Супер” празднование дня рождения

1. Стоимость за человека: \$8.95 - \$12.95, или
2. Стоимость набора: \$99 - \$129 (включает участие до 10 детей плюс именинник)
3. Продолжительность: 1 час 45 минут (45 минут бесплатных игр и 45 минут празднования)
4. За группой будет закреплена хозяйка празднования (для выполнения организационных задач, подготовки, обслуживания, организации развлечений и уборки).
5. В празднование включен именной торт, открытки для празднования, посуда и принадлежности, по три жетона для каждого ребенка и специальный приз для именинника.

“Супер-лупер” празднование дня рождения

1. Стоимость за человека: \$11.95 - \$13.95, или
2. Стоимость набора: \$129 - \$139 (включает участие до 10 детей плюс именинник)

3. Продолжительность: 2 часа (30 бесплатных игр / игр на автоматах, 45 минут празднования, 30 минут бесплатных игр и 15 минут игр на навык).
4. За группой будет закреплен инструктор празднований и хозяйка празднования (для выполнения организационных задач, подготовки, обслуживания, организации развлечений и уборки).
5. Включает по две пиццы или хот-дога для каждого ребенка, именной торт, два стакана напитка, открытки для празднования.

“Супер-пупер всё включено” празднование дня рождения

1. Стоимость за человека: \$14.95 - \$16.95, или
2. Стоимость набора: \$149 - \$179 (включает участие до 10 детей плюс именинник)
3. Продолжительность: 2 часа (30 бесплатных игр / игр на автоматах, 45 минут празднования, 30 минут бесплатных игр и 15 минут игр на навык).
4. За группой будет закреплен инструктор празднований и хозяйка празднования (для выполнения организационных задач, подготовки, обслуживания, организации развлечений и уборки).
5. Включает по две пиццы или хот-дога для каждого ребенка, именной торт, два стакана напитка, открытки для празднования.
6. Включает дополнительно – мороженное, дополнительные жетоны, мешки для подарков, приглашения, бесплатные приглашения на повторное посещение для всех гостей и футболку с логотипом для именинника.

Г. ОБЩИЙ ХОД ПРАЗДНОВАНИЯ ДНЯ РОЖДЕНИЯ: В данный подраздел необходимо включить базовые критерии, относящиеся к общему потоку посетителей в зонах комнат для празднований дней рождения. Они, разумеется, должны быть приведены в соответствие с конкретным дизайном и расположением вашего размещения. Обобщенный пример хода событий базового празднования дня рождения приведен далее.

Семью именинника и гостей необходимо встретить в зоне или комнате ожидания. Хозяйки празднования должны рассказать правила, надеть на детей браслеты, направить детей в зону развлечений или аттракционов, провести родителей и сопровождающих в комнату для празднований и заказать любую дополнительную еду, которая потребует. Хозяйки празднования так же должны быть ответственны за следующее:

1. Предоставить определенные игровые занятия, провести первое знакомство и организовать запланированные занятия.
2. Обеспечить доступность и готовность комнаты для празднования.

3. Предоставить развлечения.
4. Обеспечить подачу еды и напитков.
5. Внести торт и разрешить вручать подарки.
6. Сопроводить детей к местам бесплатной игры.
7. Помогать детям надевать верхнюю одежду и обувь.
8. Убедиться, что родители именинника заплатили по счету.
9. Выдать родителям анкету-опрос, необходимую для дальнейшего оценивания.
10. Провести уборку и все подготовить для следующего празднования.

г. Команда сотрудников празднований дней рождения и должностные

ИНСТРУКЦИИ: В данном подразделе необходимо предоставить описания основных ролей и обязанностей команды сотрудников празднований. Как и любые должностные инструкции, эти должны включать в себя цель данной должности, основные функции сотрудника на этой должности, требующиеся умения и опыт, а так же основные обязанности сотрудника на этой должности. Предоставление этих должностных инструкций даст каждому сотруднику лучшее понимание их роли в отделе празднований дней рождения и проведения мероприятий вашего размещения, и предоставит им знания о том, какие результаты ожидаются от их работы. Далее приведены примеры.

В отделе празднований дней рождения и проведения мероприятий требуются три основных должности. Они, а так же детальные должностные инструкции для них, приведены ниже.

Инструктор празднования дня рождения

Цель: Создавать веселые, безопасные и активные празднования дней рождения, которые персонализированы таким образом, что именинник всегда остается в центре внимания в окружении, в котором улыбки, смех, воодушевление и веселье создадут воспоминания о дне рождения, которые сохранятся на всю жизнь

Подотчетен: (Вставьте название должности)

Основные функции: Инструктор празднования дня рождения отвечает за предварительное планирование, персонализацию, организацию, а так же инструктаж проводимых в размещении празднований дней рождения, в случаях, если необходим инструктор.

Умения: Навыки эффективного лидерства; навыки обслуживания клиентов; профессионализм; инструктаж детей в играх; навыки организации; навыки управления временем; навыки общения; творческий подход к планированию; энергичность и энтузиазм.

Опыт: Полученный ранее опыт работы с детьми; работа консультантом в зоне отдыха или детском лагере – это преимущество; знания и опыт в наиболее популярных детских играх.

Обязанности: Персонализировать каждое празднование при помощи процедуры предварительного планирования празднования (вставьте название размещения). Инструктор обязан спланировать празднование, воплотить план и следовать ему с целью всегда превышать ожидания как детей, так и родителей.

1. поприветствовать гостей празднования и просмотреть формат празднования / план мероприятий с родителями.
2. Принимать и организованно размещать верхнюю одежду и подарки прибывающих гостей празднования.
3. Быть способным вести и инструктировать детей в безопасных, организованных, веселых и таким образом уникальных занятиях.
4. Создавать особые воспоминания о дне рождения, руководя каждым этапом дня рождения.
5. Взаимодействовать с детьми и родителями на протяжении всех этапов празднования дня рождения.
6. Гарантировать, что стоимость празднования дня рождения уплачена в приемной зоне до того, как участники празднования покинут размещение.
7. Гарантировать, что анкета-опрос по празднованию будет полностью заполнена и возвращена.
8. Немедленно сообщать руководству о каком-либо дурном поведении посетителей и / или сотрудников. Такое поведение включает в себя воровство, повреждение оборудования или собственности, и употребление наркотиков / алкоголя.
9. Гарантировать, что общие стандарты и модель обслуживания (вставьте название размещения) ни по какой причине не скомпрометированы.
10. Провести оценку качества после празднования с родителем именинника и руководством для постоянного улучшения обслуживания.
11. Помогать хозяйке празднования в подготовке, уборке, организации и развлечениях для гостей, а так же организации потока гостей, когда празднующие находятся в комнате для празднования.
12. Выполнять другие, связанные с должностью обязанности, если предписано.

Хозяйка празднования

Цели: Готовить, обслуживать и организовывать подачу еды и занятия в комнате для празднования, обеспечивая впечатления высокого качества для детей и родителей.

Подотчетна: (Вставьте название должности)

Основные функции: Хозяйка празднования несет ответственность за подготовку и организацию всего, что связано с едой, включая подготовку и уборку, а так же открытие празднования и развлечения, чтобы обеспечить «гладкое» течение празднования.

Умения: Устное общение; обслуживание клиентов; навыки организации; профессионализм; навыки управления временем; навыки планирования.

Опыт: В работе поможет предшествующий опыт работы с детьми.

Обязанности: Готовить комнаты для внесенных в расписание празднований дней рождения, подготовив открытки и принадлежности для еды, а так же обеспечить правильную выкладку и подачу еды. Хозяйка празднования должна всегда иметь наготове предметы, включенные в набор празднования, такие как праздничные банты, а так же воздушные шары для детей и гостей (их необходимо надувать и раздавать).

1. Помогать в подготовке еды и напитков, если это необходимо.
2. Подавать еду и напитки, получая при этом помощь от инструктора празднования.
3. Убирать комнату после каждого празднования в соответствии со стандартами (вставьте название размещения), и проверять, чтобы не осталось забытых посетителями вещей.
4. Оказывать дополнительную помощь инструктору празднования дня рождения, если это необходимо.
5. Немедленно сообщать руководству о каком-либо дурном поведении посетителей и / или сотрудников. Такое поведение включает в себя воровство, повреждение оборудования или собственности, и употребление наркотиков / алкоголя.
6. Гарантировать, что общие стандарты и модель обслуживания (вставьте название размещения) ни по какой причине не скомпрометированы.
7. Хозяйка празднования несет полную ответственность за ход празднования в комнате для празднований, включая подготовку, уборку, подачу еды и напитков, развлечения и вручение / открытие подарков.
8. Выполнять другие, связанные с должностью обязанности, если предписано.

Приветствующий сотрудник

Цели: Приветствовать семьи дружелюбной улыбкой, теплым приветствием, информировать и организовывать их, показывать направление, развлекать, а так же желать всего хорошего детям и родителям детей.

Подотчетен: (вставьте название должности)

Основные функции: Приветствующий сотрудник несет ответственность за организацию теплого приема, управляя при этом потоком гостей, общую организацию и развлечения посетителей в дружелюбной и профессиональной форме.

Умения: привлекательный вид; навыки общения; дружелюбие; профессионализм; стрессоустойчивость.

Опыт: Опыт работы с публикой.

Обязанности:

1. Приветствовать всех гостей и направлять их к правильному входу.
2. Обладать знаниями обо всех аспектах требующихся программ и занятий в (вставьте название размещения).
3. Обеспечивать общую чистоту входной зоны, зон ожидания празднования, и зон приветствия семейного развлекательного центра.

4. Проводить периодические опросы, чтобы выяснить впечатления клиентов и общий эффект от работы размещения.
5. Немедленно сообщать руководству о каком-либо дурном поведении посетителей и / или сотрудников. Такое поведение включает в себя воровство, повреждение оборудования или собственности, и употребление наркотиков / алкоголя.
6. Гарантировать, что общие стандарты и модель обслуживания (вставьте название размещения) ни по какой причине не скомпрометированы.
7. Творчески развлекать посетителей в моменты, когда им приходится ожидать в очереди, что бы время ожидания для них проходило быстрее.
8. Выполнять другие, связанные с должностью обязанности, если предписано.

Н. ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ: Как и в любой сфере, связанной с обслуживанием посетителей, ведение положительного и эффективного обслуживания посетителей – задача первоочередной важности. Это становится особенно важно при работе с детьми и их родителями в подготовке празднования дня рождения. В данном подразделе необходимо рассмотреть базовые аспекты и общую важность обслуживания посетителей в связанном с празднованиями дней рождения сегменте оперирования. В конкретном руководстве по проведению празднований дней рождения обязательно рассмотрите следующие ключевые вопросы:

1. Создавать впечатление человечности, вырабатывая отношения и эмоциональные связи с посетителями.
2. Создать окружающую среду, которая бы случайным образом наталкивала на проявления доброты, истинной заботы и энтузиазма.
3. Создавать командный вклад в работу, выстраивая чувство гордости в команде, которая проводит празднования.
4. Гарантировать, что все сотрудники стремятся превышать ожидания посетителей.
5. Разрабатывать навыки, которые улучшают атмосферу в команде, такие как широкие улыбки, дружеские разговоры и обращения по имени.

И. ПРОЦЕСС БРОНИРОВАНИЯ И ПОДТВЕРЖДЕНИЯ БРОНИ: В данном подразделе необходимо рассмотреть процедуры, задействованные в бронировании и подтверждении брони на набор празднования. Необходимо рассмотреть следующие виды процедур:

1. Метод перечисления наборов для празднования (от наиболее крупных к наиболее мелким)
2. Способ представления наборов празднования, который поможет избежать путаницы родителям, которые делают свой выбор.

3. Причины для переформулирования конкретных деталей набора празднования, которые принимаются к рассмотрению.
4. Цели и процедуры предоставления перерыва минимум в 15 минут между празднованиями для каждой задействованной зоны.
5. Правила получения залога (залог должен быть получен не позднее чем через 48 часов после бронирования).
6. Подход к процессам подтверждения бронирования и окончательного расчета.

Ж. ПОДГОТОВКА РАЗВЛЕКАТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА: В данном подразделе вам необходимо предоставить детальную информацию относительно шагов, которые требуются для подготовки зоны празднования. Подготовка, планирование и организация, предшествующие празднованию – это ключи к успешному проведению празднований. Необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. *Безопасность размещения:* Проверьте все игровое оборудование и всю зону комнаты для празднования на предмет угроз безопасности.
2. *Чистота в размещении:* Это относится ко всем игровым зонам.
3. *Создание атмосферы веселья в размещении:* Вся окружающая среда зоны празднования должна быть гостеприимной и веселой.
4. *Поддержание дружелюбной атмосферы:* Это включает в себя улыбки, знакомство и обращение по именам, взаимодействие и получение удовольствия от работы и празднования.
5. *Подготовка комнаты для празднования:* В ходе подготовки необходимо подмести полы, спрятать принадлежности для уборки, подготовка принадлежностей для празднования и посуды, и т.п.
6. *Подготовка праздничного стола:* В ходе этой подготовки необходимо выставить подходящее количество стульев, правильным образом накрыть стол, а так же подготовить другие предметы, если они являются частью празднования (воздушные шарики, призы, футболки и т.п.).
7. *Проведение празднования:* В данном параграфе необходимо рассмотреть обязанности инструктора празднования дня рождения, хозяйки празднования и приветствующего сотрудника касательно потока гостей до, во время и после празднования.
8. *Обращение с опоздавшими на праздник гостями:* Сотрудники должны знать, как вести себя с гостями, которые прибыли на праздник с опозданием.

К. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РАЗВЛЕЧЕНИЯ В КОМНАТЕ ДЛЯ ПРАЗДНОВАНИЙ: В этом подразделе необходимо рассмотреть все аспекты возможных развлечений в комнате для празднования, которые могут войти в наборы празднований. Большинство наборов празднований включают такие базовые вещи, как праздничная еда, пение Happy Birthday и открытие подарков. Многие размещения, успешно проводящие празднования дней рождения зачастую предпочитают включать в празднование неожиданные развлечения, которые предназначены для того, чтобы произвести на детей и родителей “wow”-впечатление. Неожиданные развлечения могут включать: игры, фокусы, шутки, загадки, животных из воздушных шариков, выступление жонглеров, фокусников, клоунов, головоломки или интересные истории. Ваша главная цель – превзойти ожидания участников празднования, создав празднование, которое запомнится. В данный подраздел необходимо включить цели вашего размещения касательно привнесения неожиданных развлечений, а так же описания видов игр или других развлечений, которые вы предлагаете.

Л. ПЛАНИРОВАНИЕ ПЕРЕД ПРАЗДНОВАНИЕМ: В данном подразделе важно рассмотреть конкретные задачи, которые включает в себя планирование перед празднованием. Далее приведен текст-образец, который вы можете включить в свое руководство.

В (вставьте название размещения) мы считаем, что успешное проведение празднования дня рождения – это результат предшествующего планирования. Планирование перед празднованием помогает в создании персонализированного дня рождения для именинника и его родителей. Процесс предварительного планирования позволяет инструктору празднования лучше организовать праздник, и дать имениннику больше почувствовать себя в центре внимания, а так же повысить общее качество празднования.

Планирование празднования – это не только повторное подтверждение брони на празднование, оно так же предоставляет ценную информацию об ожиданиях и нуждах родителей именинника, а так же интересах самого ребенка. Приведенные далее шаги необходимо выполнять как часть процесса предварительного планирования для всех празднований в (вставьте название размещения).

1. Руководитель отдела празднований должен напечатать форму предварительного планирования за семь – десять дней до даты самого праздника. Руководитель должен поместить бланк предварительного планирования празднования в папку ежедневной подготовки празднований дней рождения.
2. Все празднования, которые бронируются после даты отправки отчетов, должны получать подтверждение от руководителя отдела празднований, чтобы можно было обеспечить наличие необходимого персонала, а так же средств и материалов.
3. Руководитель отдела празднований должен назначить инструктора празднований и / или хозяйку празднования на каждый день рождения, который указан в бланке предварительного планирования и предоставить копию этим сотрудникам.
4. Инструкторы и хозяйки празднований должны собрать информацию, относительно своих праздников до пятницы на той неделе, которая предшествует дате празднования.
5. Инструкторы / хозяйки празднования должны заполнить раздел каждого бланка, посвященный планированию перед празднованием, позвонив родителям

именинника минимум за два дня до самого праздника. Сотрудники должны следовать предустановленному сценарию телефонного разговора для таких звонков.

6. Центр приветствования гостей должен взять каждый бланк, вместе с остальными материалами по празднованию (бейджи с именами, браслеты, открытки и т.п.) и поместить их в лоток ящик с документами инструктора на стойке приветствий.
7. Инструктор / хозяйка празднования несут ответственность за анкету-опрос по итогам празднования и поздравительную открытку.
- 8.. Руководитель отдела празднования должен проверять случайным образом выбранные бланки планирования, чтобы гарантировать, что планирование было выполнено и выбранные игры соответствуют возрасту и интересам ребенка.
9. Инструкторы / хозяйки празднований должны использовать планшет с бланками планирования для того, чтобы организовывать праздник, проводить его и записывать относящиеся к нему комментарии.
10. Когда дети заняты бесплатной игрой на автоматах, родителям именинника необходимо выдавать для заполнения анкеты-опросы. Заполненные анкеты необходимо вернуть в центр приветствования гостей.
11. По окончании празднования инструкторы / хозяйки празднования должны вернуть заполненные формы планирования. После того, как праздник будет оплачен, бланк празднования перечеркивается и помещается на планшет для бланков проведенных за день праздников.
12. Руководитель отдела празднований должен просматривать анкеты-опросы и сообщать инструкторам / хозяйкам празднований о результатах их работы.
13. Открытку, поздравляющую с прошедшим днем рождения, необходимо отправить в понедельник, на неделе после празднования.

М. «ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ» ОТ ПРАЗДНОВАНИЯ: Как и в случае предоставления любой другой услуги, очень важно получение конструктивной «обратной связи». В этом разделе необходимо рассмотреть подход вашего размещения к обеспечению опросов посетителей, а так же методы проверки и оценивания результатов опросов. Более того, в этом подразделе должны не только объясняться методики проведения опросов, но так же и шаги, необходимы для того, чтобы обеспечить постоянное улучшение программы празднований на основании результатов опросов и комментариев, оставленных в них. Главная цель – поддерживать процесс эволюции программы празднований в положительную сторону, чтобы обеспечить полнейшее удовлетворение посетителей.

Н. ПРАВИЛА ПО БЕЗОПАСНОСТИ И ПРОЦЕДУРЫ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ:

Общие правила и положение по безопасности, а так же процедуры при чрезвычайной ситуации вашего размещения должны быть описаны в каждом руководстве по оперированию. Эти правила и процедуры должны относиться не только к размещению в целом, но так же должны рассматривать конкретные вопросы безопасности в каждой рабочей зоне или зоне размещения.

В зоне проведения празднований дней рождения правила безопасности должны устанавливаться с особым вниманием, так как проходит работа с большим количеством детей одновременно. Важно точно обрисовать конкретные процедуры при чрезвычайной ситуации или эвакуации, на случай если возникнет ситуация, которая потребует эвакуации. В этом подразделе, такие процедуры рассматриваются детально. Вы можете сделать приведенный далее текст образца частью вашего руководства по проведению празднований дней рождения, но при этом вам необходимо расширить его, предоставив больше деталей.

Поскольку вы будете принимать большое количество детей и работать с ними как в помещении, так и вне его, важно чтобы вы полностью понимали правила техники безопасности и процедуры при чрезвычайной ситуации, в той мере, в какой они относятся к проведению празднований. Хотя мы, естественно, хотим, чтобы все празднования проходили гладко, неизбежно будут возникать необычные обстоятельства. Вы обязаны знать, как необходимо действовать в таких ситуациях. Пожалуйста, всегда следуйте правилам, приведенным ниже.

Правила и положения по безопасности

1. Всегда внимательно следите за детьми – участниками празднования, удостоверившись, что они не попадают в опасные ситуации. Дети иногда могут быть неуправляемыми, вы должны внимательно следить за их действиями.
2. Сотрудничайте с операторами аттракционов, чтобы гарантировать, что игровые элементы, которые используются в ходе празднования, были тщательно обследованы и находятся в соответствии со стандартами оперирования (вставьте название размещения).
3. Храните все средства для уборки в порядке и в правильном месте, особенно это касается потенциально опасных химикатов для очистки.
4. Никогда не превышайте вместимость комнаты ради того, чтобы принять дополнительных участников празднования.
5. Удостоверяйтесь, что в зонах комнат для празднования есть необходимое оборудование обеспечения безопасности, такое как огнетушители, дымоизвещатели, разбрызгиватели системы пожаротушения, наборы для оказания первой помощи и т.п.
6. При наблюдении за играми следите, чтобы дети играли честно и следовали правилам, для того, чтобы избежать ситуаций, когда дети участвуют в грубой игре.
7. Обязательно делайте соответствующие объявления в заранее назначенное время, чтобы гарантировать, что поток людей из комнат для празднования в игровые зоны проходит безопасно и спокойно.
8. Гарантируйте, что дети сидят на месте в то время, когда это необходимо.
9. Обеспечьте правильную уборку пола в комнате для празднований, чтобы избежать потенциального падения на разлитом напитке.
10. Отслеживайте потенциальные угрозы безопасности до того, как они появятся, и сообщайте о любых таких вещах руководству.

11. Обеспечьте ношение всеми детьми, которые участвуют в праздновании правильных браслетов, чтобы обеспечивать должный надзор за ними.
12. Всегда объясняйте все правила безопасности детям и родителям до того, как начнется празднование, обязательно указав, где находятся выходы.
13. Никогда не включайте музыку так громко, чтобы нельзя было услышать объявления или предупреждения, передаваемые по всему помещению.

Процедуры при чрезвычайной ситуации

Важно, чтобы вы полностью понимали шаги, которые необходимо предпринимать при возможной чрезвычайной ситуации. Пожалуйста, ознакомьтесь со следующим.

1. Процедуры на случай, если кому-либо стало плохо: (вставьте описание процедуры шаг за шагом)
2. Процедуры на случай опасной погоды: (вставьте описание процедуры шаг за шагом)
3. Процедуры при несчастном случае: (вставьте описание процедуры шаг за шагом)
4. Процедуры при отказе электропитания: (вставьте описание процедуры шаг за шагом)
5. Процедуры при пожаре: (вставьте описание процедуры шаг за шагом)
6. Процедуры на случай угрозы минирования здания: (вставьте описание процедуры шаг за шагом)
7. Процедуры на случай предупреждения об опасной погоде: (вставьте описание процедуры шаг за шагом)

Обязательно размещайте список уведомлений о чрезвычайной ситуации на видном месте.

о. НЕОБХОДИМЫЕ ФОРМУЛЯРЫ И БУМАГИ: В данном подразделе должны перечисляться и описываться все формуляры и бумаги, требующиеся для эффективной работы программы празднований дней рождения. В идеале каждый формуляр должен быть снабжен номерами ссылок, которые бы рассматривались на соседней прилегающей странице. В качестве образца для читателя необходимо приложить заполненный формуляр.

Для работы по проведению празднований будут нужны некоторые формуляры и ежедневно заполняемые бумаги. Так как они будут разработаны для вашего размещения, необходимо подготовить детальное объяснение важности формуляра и требования касательно его заполнения. Ниже приведен один из формуляров в качестве образца.

Анкета-опрос по празднованию дня рождения (ВСТАВЬТЕ НАЗВАНИЕ РАЗМЕЩЕНИЯ)

Все мы, как представители (вставьте название размещения) хотим поблагодарить вас за то, что вы разделили важный день в жизни вашего ребенка с нами. Мы верим, что вы и ваш ребенок вместе со всеми своими друзьями сохраните общие воспоминания об этом дне на долгое время.

Чтобы мы смогли постоянно улучшать наши празднования, мы бы хотели узнать ваши впечатления. Пожалуйста, уделите нам время и запишите вкратце свои мысли. Это поможет нам сделать наши празднования настолько хорошими, насколько это вообще возможно. Спасибо.

Пожалуйста, оцените ниже следующее – от 1 (плохо) до 5 (отлично) – указав свою оценку в оставленной для этого строке.

1. В целом, на сколько празднование дня рождения соответствовало вашим ожиданиям (оцените по шкале от 1 до 5)?
2. Как по вашему ощущению – поддерживали ли инструктор / хозяйка празднования безопасность и порядок, сохраняя при этом празднование активным и веселым (оцените по шкале от 1 до 5)?
3. Как по вашему впечатлению – игры и занятия были особенными и соответствовали возрасту вашего ребенка (оцените по шкале от 1 до 5)?
4. Были ли инструктор / хозяйка празднования полны энтузиазма, профессиональны, вежливы и приятны (оцените по шкале от 1 до 5)?
5. Was the entire team assigned to your party friendly, upbeat, and smiling (оцените по шкале от 1 до 5)?
6. Ощущали ли вы, что праздник был создан именно для вашего ребенка, а так же чувствовали ли вы, что он / она был в центре внимания (оцените по шкале от 1 до 5)?
7. В комнате для празднования было чисто (оцените по шкале от 1 до 5)?
8. Были ли аттракционы, на которых играли дети чистыми и привлекательными (оцените по шкале от 1 до 5)?
9. Были ли чистыми зоны приемной и зоны еды (оцените по шкале от 1 до 5)?
10. Внесла ли окружающая среда (вставьте название размещения) и тематика свой вклад во впечатления вашего ребенка от дня рождения (оцените по шкале от 1 до 5)?
11. Поприветствовали ли вас улыбкой, и было ли все в размещении организовано и подготовлено для вашего праздника (оцените по шкале от 1 до 5)?
12. Обсуждала ли команда организации праздников с вами или вашим ребенком варианты празднований или виды занятий, которые вы предпочитаете, и был ли учтен ваш пожелания (оцените по шкале от 1 до 5)?
13. Чувствуете ли вы, что за то что вы получили, была взята справедливая цена (оцените по шкале от 1 до 5)?
14. Если бы вы отвечали за празднования дней рождений в (вставьте название размещения), чтобы вы изменили , чтобы сделать их лучше?

Х. Оперирование наличностью

В данный раздел необходимо включить правила, положения и процедуры, которые относятся к работе в кассовых залах / работе по контролю наличности размещения. В целом, сфера контроля наличности включает в себя все аспекты управления притоком наличности и ее уходом из точек продажи в размещении и главного кассового зала размещения. Каждый семейный развлекательный центр, в зависимости от размеров и целей, может по-разному подходить к своим операциям с наличностью. Конкретная структура вашего кассового зала продиктует ваш подход к разработке вашего собственного руководства по управлению операциями с наличностью. Этот учебник по созданию руководств по эксплуатации предназначен для того, чтобы просто предоставить вам базу, чтобы вы уделили внимание важным моментам. В дальнейшем данный учебник подразумевает, что в размещении имеется отдельный кассовый зал, куда сотрудники попадают только после соответствующей идентификации, а на каждой смене отмечается сумма денег при начале работы и сумма денег при окончании работы. Вне зависимости от того, используется ли в вашем размещении для выполнения этих задач только руководитель, или же в вашем размещении есть специально предназначенная комната контроля наличности и множество сотрудников контроля наличности, IALEI рекомендует разработать углубленное руководство по оперированию для вашего контроля наличности. Обращение с полностью заслуженной прибылью вашего размещения зависит от вашего внимания к маленьким деталям при установке правил для сотрудников, которые обращаются с наличными деньгами.

А. Цели и задачи: В данный подраздел необходимо включить общие цели и задачи отдела контроля наличности. Эти цели должны обеспечить понимание всеми сотрудниками своей роли в организации, а так же ожиданий относительно результатов работы на их конкретных должностях.

Отдел контроля наличности в (вставьте название размещения) всегда будет стремиться обеспечить наиболее безопасный и эффективный подход к обращению со входящим и исходящим потоком денежной наличности. В общем, цели и задачи отдела контроля наличности являются следующими:

1. Всегда стремиться обеспечивать сотрудникам / кассирам оптимальный уровень обслуживания и удовлетворенности.
2. Всегда предоставлять другим эффективное обслуживание и дружелюбное гостеприимство.
3. Гарантировать, что все сотрудники превышают требования касательно того, что необходимо для предоставления оптимального уровня обслуживания.
4. Гарантировать, что все сотрудники должным образом обучены относительно операций по контролю за наличностью, в частности тщательному подходу к сверке наличности.
5. Установить позитивные отношения с сотрудниками размещения, обращающимися с наличностью, для того, чтобы создать наилучшее возможное рабочее окружение.
6. Предоставить наиболее современное и распространенное оборудование контроля наличности (в пределах возможного и на сколько позволяют ограничения по бюджету).
7. Установить высокий уровень безопасности для того, чтобы снизить возможность кражи или халатности.

8. Стремиться регулярно посещать другие семейные развлекательные центры, чтобы находить новые идеи в сфере контроля наличности.
9. Следовать новейшим тенденциям в процедурах сверки наличности, чтобы улучшить всю работу с денежной наличностью в размещении.
10. Предоставить планировку кассового зала, которая следовала бы стандартным требованиям к планировке кассовых залов в индустрии развлечений и в которой применялись бы эффективные идеи дизайна и проектирования для обеспечения правильного потока перемещения сотрудников и наличности.
11. Всегда старательно и последовательно подходить к заполнению всех ежедневно требующихся бумаг.
12. Поддерживать высокий уровень точности и аккуратности во время процедур сверки наличности.
13. Никогда не предпринимать шагов, которые не являются необходимыми или неправильных шагов в выполнении своих задач, так как это может привести к подрыву безопасности.

в. РАСПИСАНИЯ И ДОЛЖНОСТИ: В этом подразделе должны быть определены и описаны должности персонала, необходимые для работы в зоне контроля наличности / кассовом зале в вашем размещении. В своем руководстве по оперированию вам необходимо рассмотреть подход размещения к предоставлению требующихся должностей и конкретизировать фактическое количество должностей, необходимых для рабочих мест. Если у вас есть отдельное руководство по оперированию для этой сферы, в нем необходимо более детально определять требования к персоналу. Если это применимо, в этом подразделе было бы хорошо предоставить описания должностных инструкций. Далее приведен образец.

Отдел контроля наличности в (вставьте название размещения) всегда будет стремиться обеспечить наличие минимального количества персонала, необходимого для работы размещения. Требование касательно минимального необходимого количества персонала необходимо для обеспечения безопасного и успешного оперирования, но также предназначено гарантировать полный контроль над всеми деньгами которые принимаются у различных оперирующих департаментов размещения и выдаются им. Ниже приведен список персонала, необходимого для работы в кассовом зале. Эти требования к количеству персонала предусматривают необходимый персонал для обеспечения перерывов и выходных дней. Они были основаны на разработке детальных расписаний для рядового персонала в соответствии с заранее утвержденным ежедневным календарем оперирования (вставьте название размещения), а также с заранее определенным временем открытия и закрытия кассового зала.

- Вставьте требования относительно персонала для каждого места рабочего места и детальные расписания для рядового персонала -

Для вас важно определить должностные обязанности для каждой зоны оперирования. В вашем конкретном руководстве по оперированию необходимо не только перечислить требующиеся должности, но также предоставить и информацию касательно основных обязанностей для каждой должности.

В работе по контролю наличности, основные должности персонала, это обычно руководитель отдела контроля наличности, работник кассового окна и агент по снятию наличности. В кассовом зале обычно работают один или два работника кассового окна и несколько агентов по снятию наличности, которые будут приходить и уходить в места в размещении, где ведется работа с наличными деньгами на протяжении рабочего дня. Образцы должностных обязанностей руководителя контроля наличности, работника кассового окна и агента по снятию наличности приведены ниже, и могут быть адаптированы для соответствия непосредственной работе вашего размещения. Повторимся, этот пример подразумевает наличие отдельной и охраняемой зоны кассового зала, где назначенные на эти должности сотрудники выполняют ежедневные задачи кассового зала. Если структура в вашем размещении отличается, пожалуйста, используйте этот учебник по созданию руководств по оперированию именно так – в качестве учебника по разработке ваших непосредственных процедур.

Основная функция контроля наличности – поддержание контроля над ежедневным притоком наличности в размещение и ее оттоком. Вся прибыль (вставьте название размещения) будет получаться из разных источников и может включать в себя продажи билетов, продажи сувениров и других товаров, общественное питание, арендные платы, групповые продажи, празднования дней рождения и другие мероприятия, а так же доход от автоматов и аркадных игр. Весь этот доход в то или иное время обязательно должен проходить через руки соответствующих кассиров в размещении, а так же сотрудников отдела контроля наличности. Точность – первостепенный вопрос при обращении с денежной наличностью – вне зависимости от того, используются большие или маленькие объемы. Обращение с деньгами посетителей, которые заработаны тяжелым трудом, это серьезное занятие, которое требует умений и концентрации.

Работа по контролю наличности в (вставьте название размещения) будет курироваться управляющим административного департамента, и находиться под наблюдением руководителя отдела контроля наличности. Руководитель отдела контроля наличности несет ответственность за ежедневную работу кассового зала и наблюдает за работой всего назначенного в отдел персонала.

Основные обязанности *руководителя отдела контроля наличности* следующие:

1. Сотрудничать с управляющим административного департамента в разработке правил и процедур по контролю над наличностью, которые бы обеспечили эффективность и безопасность.
2. Обеспечить работу кассового зала наиболее эффективным, надежным и безопасным образом, ежедневно руководя выполнением назначенным персоналом своих соответствующих обязанностей.
3. Гарантировать, что ежедневные расписания готовятся и выполняются, и что в наличии для работы имеется соответствующее количество сотрудников.
4. Поддерживать правильное ведение требующейся документации для работы по контролю над наличностью, включая ежедневные назначения мешков для денежных поступлений, отчеты о доходах, записи об излишках / недостачах, журналах снятия наличности, а так же всего остального необходимого учета.

5. Обеспечивать согласованность и точность всех данных, требующихся от отдела контроля наличности для бухгалтерских целей.
6. Оказывать рекомендации и помогать в обеспечении рабочей зоны всеми необходимыми материалами и оборудованием.
7. Обеспечить, чтобы все сотрудники в зоне ответственности были правильно обучены обращению с денежной наличностью и процедурам сверки наличности, и что они работают на своих местах правильным образом и в соответствии со стандартными процедурами работы.
8. Постоянно предоставлять рекомендации относительно работы, связанной с процедурами, описанными в руководстве по эксплуатации для данной рабочей зоны.
9. Гарантировать, что все необходимые процедуры открытия, работы и закрытия выполняются.
10. Наблюдать за ежедневным потоком наличности и безопасностью хранилища денег.
11. Гарантировать правильное распространение и получение рабочей прибыли всеми сотрудниками размещения, которые обращаются с денежной наличностью.
12. Обеспечить поддержание достаточной безопасности при перемещении денег из одной рабочей зоны в другую.
13. На протяжении дня гарантировать, что все зоны работы с деньгами должным образом снабжаются необходимыми средствами и что автоматы по размену купюр обслуживаются правильно.
14. Вести работу с ежедневным притоком и оттоком денежной наличности, которая необходима различным местам получения прибыли в размещении и добывается ими.
15. Тесно сотрудничать с руководителем отдела контроля наличности и коллегами для того, чтобы всегда поддерживать эффективные рабочие связи.

Основные обязанности *работника кассового окна* заключаются в следующем:

1. Подготавливать заранее выделенные рабочие средства и мешки для денежных поступлений для мест получения прибыли.
2. Отмечать приход и уход рабочих средств и мешков для денежных поступлений к и от кассиров, работающих в зонах получения прибыли в размещении.
3. Выдавать разменные деньги сотрудникам, если это необходимо (даже обмен наличных денег).
4. Гарантировать, что сотрудники, входящие в кассовый зал проходят соответствующую идентификацию.
5. Всегда поддерживать производительность.
6. Всегда поддерживать высокий уровень безопасности.

7. Стремиться к высокому уровню точности и последовательности в обращении с деньгами и в отчетности.
8. Аккуратно и разборчиво заполнять всю необходимую документацию для работы в кассовом зале.
9. Всегда перепроверять свою работу.
10. Правильно выполнять все процедуры открытия, работы и закрытия.
11. Поддерживать чистое и организованное рабочее окружение.
- 12.. Всегда защищать, использовать и правильным образом обслуживать все оборудование, имущество и материалы, расположенные в кассовом зале.
13. Тесно сотрудничать с руководителем отдела контроля наличности и коллегами для того, чтобы всегда поддерживать эффективные рабочие связи.

Основные обязанности *агента по снятию наличности* приведены далее:

1. Всегда поддерживать производительность.
2. Всегда поддерживать высокий уровень безопасности.
3. Никогда не выпускать мешок для денежных поступлений от снятия наличности из виду с момента, когда вы покидаете кассовый зал и до момента, когда вы в него возвращаетесь.
4. Всегда следовать утвержденным процедурам при проверке снятой наличности в зоне получения прибыли в размещении.
5. Стремиться к высокому уровню точности и последовательности в обращении с деньгами и в отчетности.
6. Аккуратно и разборчиво заполнять всю необходимую документацию для работы в кассовом зале.
7. Всегда перепроверять свою работу.
8. Правильно выполнять все процедуры открытия, работы и закрытия.

Поддержание всеми сотрудниками отдела контроля наличности высокого уровня безопасности в их повседневной работе – это вопрос первостепенной важности. Всегда производите снятие наличности в присутствии сотрудника обеспечения безопасности или руководителя. Гарантируйте, что только авторизованному персоналу позволяется входить в кассовый зал. Вы были тщательно отобраны для выполнения очень деликатной работы. Любое отклонение от предписанных процедур, или любое проявление нечестности приведет к немедленному увольнению.

С. ПРОЦЕДУРЫ ОТКРЫТИЯ: В данном подразделе необходимо предоставить детальную информацию касательно процедур по открытию, которые требуется выполнить, чтобы открыть зону контроля наличности. Процедуры открытия должны включать следующее:

1. Получение необходимой документации, а так же оборудования и принадлежностей кассового зала.
2. Выполнение всей необходимой ежедневной работы с бумагами.
3. Уборка рабочей зоны.
4. Проверка правильности работы всего оборудования.

Вы можете использовать в своем размещении приведенный далее образец текста, однако его необходимо адаптировать под ваше конкретное размещение и оперирование.

Зона контроля наличности в (вставьте название размещения) имеет некоторые положения, разработанные для защиты потока наличности, направленного в размещение и из него. После того, как вы отметитесь о прибытии на работу, вам необходимо следовать приведенным далее шагам, чтобы гарантировать, что зона контроля наличности готова к открытию к началу рабочего времени размещения или ко времени, назначенному вашим руководителем. Эти шаги приведены далее.

1. Как только вы отметились о начале работы, получите все необходимые бумаги и ключи от рабочей зоны (если это применимо).
2. Удостоверьтесь, что рабочая зона убрана, а все материалы и оборудование хранятся должным образом.
3. проверьте правильность работы всего оборудования кассового зала.
4. Удостоверьтесь, что ничего в кассовом зале не оказалось испорчено за прошедшую ночь.
5. Подготовьте рабочие средства, которые будут выданы кассирам на протяжении дня. Вам будет необходимо пополнять необходимые рабочие средства в соответствии с суммами, заявленными зонами оперирования. Рабочие средства помещаются в мешок для денежных поступлений вместе с чистым бланком ежедневного дохода. Бланк ежедневного дохода понадобится заполнить руководителю или старшему сотруднику зоны оперирования перед тем, как они вернут свои рабочие средства и доход в конце смены.
6. Заполните бланк проверки наличности кассы и получите рабочие средства для своей кассы у своего руководителя. Проверьте сумму своих рабочих средств относительно бланка проверки наличности кассы. Ваша подпись на бланке проверки наличности кассы подтверждает, что сумма ваших рабочих средств соответствует сумме в бланке проверки наличности кассы. Цель рабочих средств кассы контроля наличности - выдавать разменные деньги сотрудникам. Выдача размена – это равноценный обмен наличных денег, и поэтому в ваших рабочих средствах всегда должна находиться одна и та же сумма денег.
7. Откройте кассу для работы. Необходимо подготовить все необходимые бумаги.

В назначенное время кассы должны открыться для выдачи мешков для денежных поступлений и рабочих средств. Когда вы выдаете рабочие средства / мешки для денежных поступлений, гарантируйте, что бланк ежедневного дохода находится в правильном мешке для денежных поступлений соответствующей зоны оперирования, который выдается кассиру. Бланк ежедневного дохода используется отделом контроля наличности для подведения баланса прибыли, полученной каждой кассой в размещении. Отдельные бланки ежедневного дохода необходимы для каждого кассира на каждый рабочий день.

D. ЕЖЕДНЕВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ: В данном подразделе необходимо предоставить детальное описание процедур, необходимых для безопасной и эффективной работы кассового зала. Образец текста, описывающего ежедневные процедуры, приведен далее. Пожалуйста, держите во внимании, что работа кассового зала в любом размещении, вероятно, будет различаться. Вам обязательно необходимо адаптировать этот образец к вашему конкретному размещению в мере, достаточной для соответствия подходу к обращению с притоком и уходом наличности, а так же общим бухгалтерским процедурам.

На протяжении рабочего дня вы, в качестве сотрудника команды контроля наличности, будете должны выполнить множество различных задач. Они могут включать в себя обязанности, связанные с обслуживанием кассового окна, или задачи, относящиеся к снятию денежной наличности. Базовые задачи, которые необходимы каждый день для работы отдела контроля наличности, это:

1. Выдача рабочих средств и мешков для денежных поступлений
2. Выдача разменных денег
3. Снятие наличности
4. Выемка из автоматов по размену наличности
5. Принятие рабочих средств и мешков для денежных поступлений

Детальное описание процедур для этих ежедневных обязанностей приведено ниже.

Выдача рабочих средств и мешков для денежных поступлений

Одна из главных обязанностей сотрудников отдела контроля наличности – это распределение рабочих средств и мешков для денежных поступлений по рабочим местам кассиров и кассам в размещении. Каждый кассир получает рабочие средства от отдела контроля наличности. Зачастую старшие сотрудники и руководители будут получать рабочие средства, для того чтобы выдавать размен своим сотрудникам на протяжении дня или для работы в конкретной зоне оперирования. Далее приведены процедуры выдачи рабочих средств отделом контроля наличности.

1. Сотрудникам позволяется входить в рабочую зону контроля наличности только после соответствующей идентификации. Они будут забирать и заполнять необходимые места в бланке проверки наличности кассы и передавать этот запрос работнику кассового окна.

2. Работник кассового окна проверяет личность сотрудника в соответствии с его идентификационной картой и удостоверяется, что в бланке проверки наличности кассы заполнены соответствующие пункты перед тем, как выдать рабочие средства.
3. Когда бланк проверки наличности кассы соответствующим образом заполнен, работник кассового окна должен передать предписанные денежные средства с использованием бланка перемещения денежных средств.
4. На виду у сотрудника работник кассового окна должен отметить номер рабочих средств / мешка для денежных поступлений, сумму рабочих средств и его имя в бланке проверки наличности кассы.
5. Работник кассового окна должен заполнить журнал кассового окна.
6. Работник кассового окна выдает сотруднику рабочие средства / мешок для денежных поступлений (в котором находится бланк ежедневного дохода) и бланк проверки наличности кассы.
7. Сотрудник подсчитывает кассу и подтверждает сумму, подписывая бланк проверки наличности кассы. Затем этот формуляр возвращается работнику кассы.
8. Работник кассового окна помещает бланк контроля наличности кассы в специально отведенное место, где хранятся рабочие средства. Это поможет легко проверить сумму рабочих средств, когда их вернут в отдел контроля наличности по окончании смены определенного сотрудника.

Выдача разменных денег

На протяжении рабочего дня сотрудники, старшие сотрудники и руководители приходят в отдел контроля наличности, чтобы «приобрести» разменные деньги. Иногда сотрудникам необходимо «приобрести» разменные деньги, чтобы заменить наличные в своих рабочих средствах на купюры другого номинала, чтобы они могли успешно отсчитывать посетителям сдачу при необходимости. Выдача разменных денег всегда должна заключаться в равноценном обмене наличности.

Снятие наличности

Снятия наличности выполняются несколько раз в день, чтобы освободить кассиров от избытка денег. Снятия наличности помогают сократить ошибки по выдаче неправильной сдачи, также они помогают, если избыток купюр мелкого номинала вываливается из кассы каждый раз при проведении кассовой операции, а так же обеспечивают сокращение времени, потраченного на закрытие по окончании смены. Обычно выполняются следующие шаги:

1. Агент по снятию наличности (обычно сопровождаемый представителем охраны или руководителем) подходит к старшему сотруднику размещения / руководителю размещения / кассиру и подтверждает свою личность при помощи идентификационной карты. Деньги нельзя передавать никому, кто не предъявил соответствующей идентификационной карты.

2. Кассир (и старший сотрудник / руководитель, если это применимо) и агент по снятию наличности подсчитывают деньги в присутствии старшего сотрудника / руководителя. Если все задействованные стороны соглашаются относительно суммы, агент по снятию наличности заполняет квитанцию снятия наличности – эта квитанция должна быть подписана агентом по снятию наличности и кассиром (или старшим сотрудником / руководителем). Этой подписью скрепляется факт, что обе стороны удостоверились, что сумма снятия верна. Если обе задействованные стороны не пришли к согласию относительно суммы снятия, агент по снятию наличности должен вернуть деньги кассиру (или старшему сотруднику / руководителю) и они оба должны пересчитать деньги, и делать это до тех пор, пока обе стороны не придут к согласию относительно суммы.

3. Агент по снятию наличности забирает копию квитанции снятия наличности и собственно, деньги в запечатанном мешке и относит их в зону контроля наличности. Агент по снятию наличности должен оставить дополнительную копию квитанции снятия наличности у руководителя / старшего сотрудника. Копия руководителя / старшего сотрудника затем будет выдана соответствующему кассиру, чтобы он передал ее отделу контроля наличности в конце своей смены вместе с прибылью своей кассы и заполненной документацией. Оставляйте в кассе приблизительно такую же сумму, как сумма рабочих средств, выдаваемых в начале работы.

Выемка из автоматов по размену наличности

В связи с самой природой нашей работы, нам понадобится иметь несколько автоматов размена купюр в размещении и вокруг него. Из каждого автомата по размену купюр необходимо все время проводить выемку наличности по двум основным причинам. Первая причина – использовать эти деньги для пополнения касс. Вторая причина – гарантировать, что автоматы правильно работают и не имеют неисправностей.

Выемка денежной наличности из автоматов по размену должна производиться представителями отдела контроля наличности минимум дважды на протяжении рабочего дня. На практике количество выемок будет отличаться в зависимости от рабочих часов размещения и потребностей в связи с потоком посетителей. При проведении выемки из автоматов по размену наличности необходимо придерживаться следующих шагов:

1. Получите ключи от автомата по размену наличности и мешок для денежных поступлений в кассовом зале.
2. Обеспечьте присутствие вместе с вами при выемке наличности из автоматов по размену представителя охраны, руководителя или другого коллеги.

3. Находясь у автомата по размену денег, поднимите вверх планку, удерживающую деньги и вытащите держатель денег в направлении прямо на себя. Извлеките деньги из держателя и поместите их в свой мешок для денежных поступлений. Повторите эту процедуру с нижним держателем.
4. Возвращайтесь в отдел контроля наличности – всегда находясь настороже по поводу происходящего вокруг.
5. В отделе контроля наличности посчитайте деньги, внесите в записи и поместите в заранее определенном месте.
6. Вечером, во время последней выемки наличности из автомата по размену, обязательно снимите окончательные показания с автомата.
7. Обязательно отключите и закройте автоматы во время закрытия размещения.

Принятие рабочих средств и мешков для денежных поступлений

После того, как сотрудники окончат свою рабочую смену, они будут возвращаться в кассовый зал, где они получали рабочие средства, чтобы сдать эти свои получаемые в начале работы средства и мешок для денежных поступлений. Процедура для принятия рабочих средств и мешков для денежных поступлений заключается в следующем:

1. Сотрудники входят в кассовый зал (с обязательной идентификацией). Работник кассового окна проверяет личность сотрудника на соответствие идентификационной карте.
2. Кассир передает работнику кассового окна мешок для денежных поступлений, в котором содержатся рабочие средства этого кассира, прибыль, полученная за его смену, заполненный бланк ежедневного дохода и квитанции снятия наличности, которые были использованы на протяжении смены этого кассира.
3. Работник кассового окна должен внести запись о пронумерованном мешке для денежных поступлений в журнал кассового окна.
4. Затем работник кассового окна передает мешок для денежных поступлений агентам по снятию наличности, которые назначены на подсчет поступающей прибыли.
5. Агент снятия наличности получит бланк проверки наличности кассы из хранилища и проверяют, что этот бланк проверки наличности кассы соответствует сумме, возвращаемой в отдел контроля наличности в **начале** смены. Также ее необходимо сравнить с прилагающимся бланком ежедневного дохода – который подписывается агентом контроля наличности, проверяющим сумму. ПРИМЕЧАНИЕ: Если данные подсчета не совпали с суммами, указанными в бланке ежедневного дохода, потребуются, чтобы руководитель отдела контроля наличности подсчитал и подтвердил сумму прибыли.
6. Когда сумма подтверждена, агент снятия наличности должен переместить деньги в специально отведенное место хранения, используя бланк перемещения денежных средств.

Е. ПРОЦЕДУРЫ ЗАКРЫТИЯ: В этом подразделе необходимо в деталях рассказать обо всех действиях, которые необходимо предпринять, чтобы правильно провести закрытие зоны контроля наличности. Эти действия должны включать в себя:

1. Обеспечение выхода всех сотрудников (кассиров) с территории, как только все деньги будут приняты и задокументированы.
2. Заполнение бумаг по закрытию.
3. Необходимая уборка территории.
4. Выполнение процедуры по обеспечению безопасности всех денег и кассового зала.

Текст примера, приведенного ниже, описывает процедуры закрытия, которые выполняются сотрудником зоны контроля наличности.

Перед тем, как зона контроля наличности сможет быть официально закрыта в конце дня, должны быть выполнены определенные действия. Далее приведен детальный список шагов, которые необходимо предпринять, чтобы подготовить зону контроля наличности к следующему рабочему дню.

1. Работники кассового окна должны обязательно вернуть рабочие средства, используемые в их окне. Работник кассового окна должен подсчитать свои рабочие средства и заполнить бланк ежедневного дохода.
2. Затем работник кассового окна должен вернуть свои рабочие средства и заполненный бланк ежедневного дохода своему руководителю.
3. Руководитель должен подсчитать деньги и удостовериться, что сумма соответствует той, которая записана в бланке ежедневного дохода.
4. Руководитель должен перевести деньги обратно в специально предназначенное хранилище, используя бланк перемещения денежных средств.
5. Для поддержания точного ведения бухгалтерского учета всей прибыли, генерируемой размещением за каждый рабочий день, агенты снятия наличности должны завершить подсчет, проверку и документирование всех мешков для денежных поступлений перед тем, как покинут рабочее место.
6. Необходимо удостовериться, что наличные деньги находятся в безопасности.
7. Необходимо убрать всю территорию и спрятать все принадлежности для уборки.
8. Необходимо отключить все освещение и все соответствующие переключатели электроэнергии.
9. Необходимо запереть дверь и сдать ключи, вместе со всеми бумагами и документацией за день своему руководителю.
10. Необходимо отметить по окончании работы, чтобы все рабочие часы за день были записаны.

В дополнение к перечисленному выше, ваше руководство по оперированию для отдела контроля наличности обязательно должно рассматривать более конкретные положения и процедуры для работы вашего размещения. Эти дополнительные положения могут включать в себя:

1. Как поступать с излишками / недостатками.
2. Как обращаться с отменами и квитанциями об отменах.
3. Как составлять отчет сверки по автомату размена наличности.
4. Как собирать жетоны из автоматов и аттракционов (если это применимо).
5. Как подводить баланс и предоставлять отчет по билетам на аттракционы и подсчету жетонов развлекательных автоматов.
6. Как обрабатывать доход от празднований дней рождения и других особых мероприятий и вести по нему учет.

В дополнение к этому, в вашем руководстве должны содержаться относящиеся к делу термины, которые используются в ежедневной работе по контролю наличности. Сотрудники отдела контроля наличности должны быть знакомы с этими терминами, тем, что они значат, а так же знать, как они относятся к их задачам по работе. Далее приведено несколько примеров.

Все представители отдела контроля наличности должны быть знакомы со следующими определениями, так как они относятся к работе по контролю денежной наличности в (вставьте название размещения).

Фактически полученная наличность: Общая сумма денег, полученная при закрытии смены, после того как будет вычтена начальная сумма денег.

Начальные показания: Начальные показания кассового аппарата, снимаемые авторизованным для этого человеком в начале смены.

Мешок для денежной наличности: Закрывающийся мешок, используемый для перемещения денег из одного места в другое. Этот мешок так же называется мешок для денег или мешок для денежных поступлений.

Контроль наличности: Процедуры и / или департамент, которые отвечают за выдачу и сбор всех денег с зон в размещении, генерирующих прибыль, а так же другие операции с наличностью.

Кассовый лоток / Лоток кассового аппарата: Металлический или пластиковый лоток внутри кассового аппарата, где содержатся деньги – обычно в отдельных отделениях.

Снятие наличности: Процедура физического изъятия денег из зон оперирования на протяжении дня.

Кассовый аппарат: Установленный терминал, используемый для сбережения и проведения операций с наличностью в зонах размещения, где в обмен на покупку принимаются деньги.

Кассир: Сотрудник, который забирает кассовую сумму из отдела контроля наличности, работает за кассовым аппаратом и возвращает кассовую сумму по окончании смены.

Запись на счет / Кредит: Платеж за товары или услуги при помощи большинства кредитных карт с отсрочкой платежа.

Пачки денег: Бумажные деньги, связанные в пачки по номиналу для облегчения обращения.

Номинал: Ценность купюры или монеты.

Баланс по окончанию: Наличность, которая оказалась у кассира на момент окончания смены.

Показания по окончанию: Показания кассового аппарата, снятые после внесения данных по последнему товару. Показания по окончанию используются для вычисления суммы денег в кассовом аппарате.

Лицом кверху: Все купюры развернуты в одном и том же направлении.

Излишек / недостача: Разница между фактически полученной наличностью и записями продаж / показаниями кассового аппарата.

Пробивка лишнего: Неправильное проведение операции по кассе, которое необходимо исправить.

P.O.S.: Точка продажи: Конкретная торговая точка или стенд в размещении, где товар продается посетителю.

Показания: Группа цифр на кассовом аппарате, считываемая авторизованным для этого человеком. Показания определяют продажи, проведенные по данному кассовому аппарату за день.

Возврат денег: Возврат денег или кредитного чека, произошедший только по причине потери в торговом автомате или приобретения товара, не соответствующего норме.

Рабочие средства: Начальная сумма денег, которую кассир получает в отделе контроля наличности в начале своей смены, также ее называют кассовой суммой.

Ф. ПРАВИЛА ПО БЕЗОПАСНОСТИ И ПРОЦЕДУРЫ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ: В данном подразделе необходимо предоставить все относящиеся к делу правила и положения по безопасности, которые должны соблюдаться сотрудниками отдела контроля наличности. Приведенные далее в качестве примера правила по безопасности будут применимы для всех сотрудников отдела контроля наличности и могут быть модифицированы для соответствия вашему размещению.

Все сотрудники отдела контроля наличности несут ответственность за выполнение всех требующихся правил техники безопасности, так как они относятся к контролю наличности размещения. Наши зоны контроля наличности оборудованы средствами безопасности, предназначенными для защиты всех людей. Тем не менее, нашими сотрудниками должны выполняться некоторые дополнительные правила техники безопасности, нужные для достижения максимальной безопасности.

Далее приведены конкретные правила безопасности, которых все сотрудники отдела контроля наличности обязаны всегда придерживаться во время выполнения своих каждодневных задач:

1. Никогда не оставлять свое рабочее место без присмотра.
2. Никогда не позволять никому (посетителями или не авторизованным для этого сотрудникам) проникать в служебные зоны или зоны повышенной безопасности.

3. Никогда не открывать свое рабочее место до того, как будут выполнены все требующиеся процедуры открытия.
4. Знать расположение ближайшего огнетушителя и другого оборудования обеспечения безопасности.
5. Всегда поддерживать рабочую зону и окружающее пространство в чистоте, а средства и оборудование для уборки – убранными в правильное место, чтобы обеспечить безопасность.
6. Использовать телефоны только для рабочих нужд или в случае экстренной необходимости. Не пользоваться телефоном для того, чтобы позвонить друзьям, находясь в размещении. Соблюдая это правило безопасности, вы сможете сконцентрироваться на работе, таким образом, помогая предотвратить опасные ситуации до того, как они произойдут.
7. Запрещается портить или повреждать любое оборудование или принадлежности отдела контроля наличности.
8. Не позволяйте себя отвлекать, когда вы ведете учет денег; ваше внимание должно быть сконцентрировано на задаче, над которой вы работаете.
9. Множество небезопасных действий происходит вследствие отсутствия концентрации на вашей работе и внимания к ней. Перед тем, как поменять свое местоположение, осмотритесь по сторонам. Столкновение с посетителем или сотрудником может оказаться опасным, особенно если вы или сотрудник несете что-либо тяжелое или перемещаете суммы денег.
10. Пол зоны контроля наличности может иногда быть мокрым из-за следов при плохой погоде. Чтобы предотвратить падения, пол необходимо немедленно вытереть насухо.
11. Для того, чтобы добраться к высоко расположенным полкам, всегда используйте лестницу (стремянку); никогда не размещайте тяжелые предметы на высоких местах.
12. Всегда соблюдайте установленные процедуры безопасности. Никогда не «сокращайте» их, так как это может привести к созданию опасных условий.
13. Обязательно знайте расположение пункта первой медицинской помощи и при необходимости показывайте направление его направления остальным.
14. Немедленно сообщайте об изношенных электрических шнурах или сломанных розетках или штепсельных вилках..

Приведенные выше постановления по безопасности были представлены здесь в качестве образца, и вам необходимо включить их, а так же более детальные постановления по безопасности при составлении ваших конкретных руководств для зон контроля наличности. В данном подразделе так же необходимо рассмотреть конкретные процедуры при чрезвычайной ситуации, которые необходимо знать сотрудникам отдела контроля наличности. Конкретные процедуры при чрезвычайной ситуации должны быть адаптированы для соответствия вашему размещению, и в них необходимо рассмотреть все происшествия и необычные ситуации, которые теоретически могут произойти. Они могут включать в себя:

1. Процедуры при пожаре
2. Процедуры на случай опасного погодного явления

3. Процедуры на случай отключения электричества

4. Процедуры на случай необходимости эвакуации

При разработке этих конкретных процедур при чрезвычайных ситуациях, описывайте действия настолько детально, на сколько это возможно, описывая точные шаги, которые необходимо предпринять сотруднику. Некоторые другие процедуры, которые необходимо будет рассмотреть в руководстве для отдела контроля наличности, включают в себя:

Что делать в случае кражи: В данный текст необходимо включить конкретные шаги, которые необходимо предпринимать, если представитель отдела контроля наличности сталкивается с ситуацией кражи. Эти шаги должны включить в себя предписания относительно подхода к потенциальному вору, рекомендации как узнать, когда остановить потенциального вора, как определить украденную сумму денег, как сообщить о том, что вам нужна помощь, и как проявлять осторожность.

Что делать в случае ограбления: В данный текст необходимо включить конкретные шаги, которые необходимо предпринимать, если представитель отдела контроля наличности оказался в ситуации ограбления. Здесь необходимо привести рекомендации, когда предпринимать какие-либо действия, и когда их не предпринимать, как оставаться спокойным, как отмечать детали внешнего вида грабителя; как связаться со службой безопасности, вашим руководителем и другими ответственными лицами для получения немедленной помощи.

В дополнение к этому, ваше руководство по оперированию зоны контроля наличности должно содержать детальное описание процедур эвакуации. Эти процедуры должны описывать шаги, которые необходимо предпринять в случае, если потребуется эвакуировать посетителей и сотрудников из размещения при чрезвычайной ситуации. Каждый сотрудник отдела контроля наличности должен в точности знать, что ему необходимо делать, чтобы правильно закрыть зону контроля наличности при неотложно уведомлении и как правильно проследовать к маршрутам эвакуации.

Г. НЕОБХОДИМЫЕ ФОРМУЛЯРЫ И БУМАГИ: В данном подразделе должны перечисляться и описываться все формуляры и бумаги, требующиеся для ежедневной работы отдела контроля наличности. Несмотря на то, что эти формуляры сильно отличаются в зависимости от структуры кассового зала вашего размещения, в целом, формуляры, используемые в работе по контролю наличности, зачастую включают в себя следующие:

Бланк проверки наличности кассы: Этот формуляр используется кассирами, работающими в зонах размещения, которые приносят прибыль, для проверки своей наличности кассы в отделе контроля наличности каждое утро. Этот бланк хранится в точке розничной продажи на протяжении всего дня.

Бланк окончательного возврата наличности: Этот формуляр заполняется и возвращается вместе с денежной кассой по окончании дня. Фактически, он подводит итоги по количеству наличности, принятому точкой розничной продажи в этот день.

Бланк ежедневного дохода: Этот формуляр используется для определения количества всего дохода, проведенного по кассовому аппарату за время рабочего дня или смены. Его возвращают в отдел контроля наличности вместе с бланком окончательного возврата наличности.

Квитанция снятия наличности: Этот формуляр используется, когда агенты снятия наличности снимают избыток денег с кассового аппарата на протяжении дня. Он возвращается по окончании дня или смены.

Бланк перемещения денежных средств: Этот формуляр заполняется сотрудниками отдела контроля наличности каждый раз, когда наличность в какой либо форме забирается из зоны повышенной безопасности или добавляется в эту зону повышенной безопасности, где содержатся деньги, используемые для ежедневной работы. Зачастую эта зона хранения - это хранилище / сейф или похожая зона повышенной безопасности.

Журнал кассового окна: Эта формуляры используется работниками кассового окна каждый раз когда наличность в каком-либо виде забирается из окна или возвращается в это окно, которое используется для операций между работником кассового окна и кассирами / старшими сотрудниками / руководителями.

Ежедневный отчет технического обслуживания: Этот формуляр ежедневно заполняется персоналом отдела контроля наличности и подается руководителю. Там эти формуляры собираются и предаются персоналу технического обслуживания, который отвечает за выполнение необходимых ремонтов.

Остальные необходимые формуляры будут относиться к процедурам вашего размещения по проведению возврата денег, отменам покупок, излишкам / недостаткам, перемещению товаров, сбору жетонов, продажам празднований дней рождения, скидкам, вечерним сверкам и подведению баланса, составляющим ежедневных продаж и многим другим вопросам. Далее приведено несколько формуляров в качестве образца, их можно использовать в качестве основы при разработке ваших собственных бланков и формуляров. Номера ссылок будут использоваться для того, чтобы предоставить соответствующие объяснения касательно правильного заполнения формуляров.

(Вставьте название размещения)

БЛАНК ПРОВЕРКИ НАЛИЧНОСТИ КАССЫ

Дата:	Сумма наличности кассы:
-------	-------------------------

Название точки розничной продажи:
Идентификационный номер кассы:
Кем назначено:
Кассир / старший сотрудник / руководитель:
Номер ID:

Подпись сотрудника отдела наличности

Предоставьте этот бланк в отдел контроля наличности вместе со своей ID картой для получения кассы.

(Вставьте название размещения)

БЛАНК ОКОНЧАТЕЛЬНОГО ВОЗВРАТА НАЛИЧНОСТИ

Дата: _____ Сумма: _____

Номер кассы: _____ ID сотрудника: _____

Кассир / старший сотрудник / руководитель: _____

_____	x \$1
_____	x \$5
_____	x \$10
_____	x \$20
_____	x \$50
_____	x \$100

Всего _____

Представитель отдела контроля наличности: _____

(Вставьте название размещения)

Бланк ЕЖЕДНЕВНОГО ДОХОДА

Точка розничной продажи:
Департамент:
Кассовый аппарат:

Смена:
Дата:
Кассир:

	Кассовый аппарат №1	Кассовый аппарат №2
Показания кассового аппарата:		
Показания в начале:		
Показания в конце		
Доход (Отменено)		
Налог на продажи		
Общий доход		

Купюра	Наличность		
\$100.00	x	=	
\$ 50.00	x	=	
\$ 25.00	x	=	
\$ 10.00	x	=	
\$ 5.00	x	=	
\$ 1.00	x	=	

Монета	Наличность		
\$1.00	x	=	
\$0.50	x	=	
\$0.25	x	=	
\$0.10	x	=	
\$0.05	x	=	
\$0.01	x	=	

Суммирование					
Сумма купюр	\$	За вычетом рабочих средств	\$	Visa	\$
Сумма монет	\$	Всего наличных денег	\$	MasterCard	\$
Сумма по снятиям	\$			American Express	\$
Промежуточная сумма	\$			Скидки	\$
		Валовой доход	\$	Излишек (Недостача)	\$

(Вставьте название размещения)

КВИТАНЦИЯ СНЯТИЯ НАЛИЧНОСТИ

Заведение общественного питания	
\$100 х	
\$ 50 х	
\$ 20 х	
\$ 10 х	
\$ 5 х	
\$ 2 х	
\$ 1 х	
Монеты	
Сумма	\$

(Вставьте название размещения)
Эта квитанция для вас – то же самое, что и наличные деньги. Включите эту квитанцию в свой подсчет денег и верните ее в отдел контроля наличности при закрытии своей смены.
Представитель отдела контроля наличности:
Сотрудник заведения общественного питания:

(Вставьте название размещения)

БЛАНК ПЕРЕМЕЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Дата: _____

Местоположение	Номер мешка для денежных поступлений	Выданная сумма	Представитель отдела контроля наличности	Полученная сумма	Представитель отдела контроля наличности

Сумма прихода _____ Сумма расхода _____
Руководитель отдела контроля наличности _____

(Вставьте название размещения)

ЕЖЕДНЕВНЫЙ ОТЧЕТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Зона размещения _____ Дата _____

Электрика _____

Механика _____

Краска _____

Благоустройство _____

Другое _____

Копия должна быть передана персоналу технического обслуживания до наступления времени закрытия

XI. Обслуживание посетителей и работа с билетами

В данный подраздел необходимо включить правила, положения и процедуры, которые относятся к отделу обслуживания посетителей / работы с билетами вашего размещения. В целом, сфера обслуживания посетителей включает в себя все аспекты взаимодействия с посетителями при продаже входных билетов и при постоянном обслуживании посетителей, когда у них возникают вопросы, они сталкиваются с проблемами или вообще каким-либо образом нуждаются в помощи. Ваш подход к разработке вашего руководства по обслуживанию посетителей / работе с билетами будет существенно зависеть от структуры вашего размещения. В большинстве развлекательных размещений используется зона в размещении – обычно расположенная перед главным входом или возле него – которая называется «стойка обслуживания посетителей». Персонал стойки обслуживания посетителей, как уже упоминалось, отвечает за работу с жалобами посетителей, дает посетителям указания, как добраться куда им нужно, берет на себя заботу о нуждах посетителей, присматривает за потерянными и найденными вещами, и решает другие задачи, имеющие отношение к гостеприимности. В некоторых случаях, персонал стойки обслуживания посетителей наблюдает за зоной главного входа, так же продавая посетителям билеты. В других случаях продажи билетов относятся к другому департаменту размещения. Если продажа билетов входит в обязанности персонала стойки обслуживания посетителей, тогда в данном подразделе необходимо рассмотреть продажи входных билетов и / или продажи билетов на аттракционы. Точки продажи билетов на аттракционы располагаются не только в зоне возле главного входа, но и в киосках продажи билетов, расположенных в стратегически важных местах по всему размещению.

Необходимо отметить, что семейные развлекательные центры существенно отличаются в своем подходе к плате за вход. В последнем опросе, проведенном IALEI, только 8% респондентов ответили, что они предлагают входные билеты по принципу «платишь один раз». Этот процент значительно меньше процента респондентов, которые предлагают систему билечивания «платишь, когда хочешь воспользоваться» (49%) и процента респондентов, которые предлагают комбинированную билетную систему. Информация, приведенная в качестве образца в этом учебнике по созданию руководств по оперированию, не рассматривает в деталях используемый тип платы за вход, а только описывает детали процедур продажи билетов (вне зависимости от того, будут это входные билеты, билеты на аттракционы или комбинированные билеты). Очевидно, что если в вашем размещении используется структура оплаты «платишь один раз», то отдельные точки продажи билетов, рассматриваемые в этом учебнике, не войдут в ваше оперирование.

Повторимся, ваш подход к разработке руководств по работе вашего размещения, в которых рассматриваются такие обязанности, будет зависеть от самой организации вашего размещения. Этот учебник по созданию руководств по эксплуатации разработан с целью рассмотреть базовые функции департамента обслуживания посетителей / продажи билетов, описать основные должностные обязанности, обсудить общие ежедневные процедуры работы и ознакомить вас с основными необходимыми формулярами и бумагами. Поэтому в нем в качестве примеров и информации для обсуждения рассматривается размещение, в котором есть стойка обслуживания посетителей, расположенная при входе, а работники этого департамента так же занимаются продажей входных билетов и билетов на аттракционы. Этот учебник по созданию руководств по оперированию должен

использоваться вами в качестве справочника в разработке ваших собственных детальных руководств по оперированию для конкретных зон. Это поможет вам обеспечить рассмотрение всех основных вопросов – вне зависимости от того, есть ли в вашем размещении формально выделенная зона обслуживания посетителей, и вне зависимости от того, есть ли в вашем размещении зона продажи входных билетов возле главного входа. Ваша цель – принять эту информацию и вложить ее в различные руководства по эксплуатации для тех зон вашего размещения, на которые на практике и ложатся описанные здесь задачи.

А. Цели и задачи: Данный подраздел должен включать в себя общие цели и задачи департамента обслуживания посетителей / продажи билетов. Эти цели должны обеспечивать понимание сотрудниками своей роли в организации, а так же ожиданий от работы на их конкретной должности. В свое руководство по оперированию, которое рассмотрит подход вашего размещения к оперированию зонами обслуживания посетителей и продажи билетов, а так же послужит введением к отдельным руководствам для каждой такой зоны, вам необходимо включить текст вступления, аналогичный приведенному ниже примеру.

Главная цель департамента обслуживания посетителей / продажи билетов – предоставлять нашим посетителям высочайшее качество обслуживания. Мы так же отвечаем за продажу входных билетов у главного входа и билетов на аттракционы по всему размещению. Чтобы соответствовать этим обязанностям, мы всегда будем стремиться принимать на работу и обучать самых лучших сотрудников. Мы берем на себя обязанность предоставлять минимальное необходимое количество персонала, нужное для работы в зоне главного входа, чтобы работа могла вестись эффективно и безопасно, и чтобы мы могли проявить всю возможную заботу о наших посетителях. Кроме того, мы берем на себя обязанность в точности следовать всем predetermined процедурам работы и положениям по безопасности. В целом, задачи департамента обслуживания посетителей / продажи билетов в (вставьте название размещения) заключаются в следующем:

1. Гарантировать, что все сотрудники делают более чем достаточно для обеспечения оптимального уровня обслуживания.
2. Стремиться регулярно посещать другие семейные развлекательные центры, чтобы находить новые идеи относительно техник и тенденций обслуживания посетителей.
3. Предоставить схему расположения зоны главного входа и обслуживания посетителей, которая притягивала бы посетителей и обеспечивала бы легкий доступ, следуя стандартным требованиям к схемам расстановки и применяя эффективные идеи дизайна и проектирования.
4. Гарантировать, что каждый посетитель покидает (вставьте название размещения) с позитивными впечатлениями от него, путем обеспечения оптимального уровня обслуживания и удовлетворения посетителей.
5. Предоставить, по крайней мере, минимально необходимое количество персонала, которое требуется для работы в зоне главного входа и всех дополнительных точках обслуживания.
6. Постоянно обучать сотрудников правильным процедурам работы, процедурам по безопасности и при чрезвычайной ситуации для зоны главного входа и всех дополнительных точек обслуживания.
7. Разработать и постоянно обновлять необходимые процедуры открытия, работы, закрытия, процедуры по безопасности и при чрезвычайной ситуации для зоны главного входа и всех дополнительных точек обслуживания.
8. Тесно сотрудничать с комитетом по безопасности, департаментом маркетинга, сотрудниками по связям с общественностью, департаментом аттракционов, а так же и остальными департаментами и отделами, гарантируя, что нашим посетителям всегда предоставляется правильная и непротиворечивая информация.

9. Предоставлять обслуживание посетителей высочайшего качества, в соответствии с тенденциями индустрии и ожиданиями рынка.
10. Работать над поддержанием наименьшего возможного числа жалоб посетителей, обеспечив постоянное общение, дружелюбное гостеприимство и дух взаимного сотрудничества.
11. Эффективно справляться с любой кризисной ситуацией в соответствии с заранее определенными рекомендациями.
12. Установить должностные инструкции для всех рабочих позиций, и обеспечить что персонал обслуживания посетителей / продажи билетов знает, понимает и принимает свои должностные обязанности.
13. Обеспечить наличие необходимого оборудования безопасности, такого как огнетушители, оборудование связи, ограждения безопасности и т.п. в зоне главного входа и дополнительных точках обслуживания.
14. Реализовывать на практике правильные процедуры взаимодействия с посетителями, включая обращение с жалобами посетителей, указание посетителям направление к аттракционам в размещении, обеспечении техник обслуживания посетителей и т.п.
15. Поддерживать все рабочие зоны чистыми и свободными от загрязнений, которые могут причинить ненужные несчастные случаи.
16. Гарантировать, что весь персонал обслуживания посетителей / продажи билетов всегда придерживается соответствующего этикета при работе с посетителями или сотрудниками.
17. Всегда поддерживать осведомленность о рабочих часах размещения, его аттракционах, мероприятиях и других вопросах, имеющих отношение к посетителям, и быть способными сообщить эту информацию в профессиональной и вежливой манере.
18. При работе с денежной наличностью во время продажи билетов всегда стремиться быть прилежным(ой) и аккуратным(ой).

Представители каждой должности в департаменте обслуживания посетителей / продажи билетов, от управляющего и руководителей и до операторов на местах, должны быть полностью осведомлены об этих целях и должны всегда стремиться к их достижению.

в. Расписания и должности: В этом подразделе должны быть определены и описаны должности персонала, необходимые для оперирования точками обслуживания посетителей, зоной продаж билетов у главного входа, а так же дополнительными центрами продаж билетов на аттракционы в вашем размещении. В своем основном руководстве по оперированию вам необходимо рассмотреть подход размещения к предоставлению требующихся должностей и конкретизировать фактическое количество должностей, необходимых для рабочих мест. Отдельное руководство по рабочим местам должно более детально определять требования к персоналу. Если это применимо, в этом подразделе было бы хорошо предоставить описания должностных инструкций и /или должностных обязанностей.

Департамент обслуживания посетителей / продажи билетов в (вставьте название размещения) всегда будет стремиться обеспечить наличие минимального количества персонала, необходимого для работы каждой зоны обслуживания посетителей. Требование касательно минимального необходимого количества персонала необходимо для обеспечения безопасного и успешного оперирования, а также предназначено гарантировать высочайший из возможных уровень обслуживания посетителей. Ниже приведен список должностей с требующимся количеством персонала для каждого. Эти требования к количеству персонала предусматривают необходимый персонал для обеспечения перерывов и выходных дней. Они были основаны на разработке детальных расписаний для рядового персонала в соответствии с заранее утвержденным ежедневным календарем оперирования (вставьте название размещения), а также с заранее определенным временем открытия и закрытия центра продажи билетов возле главного входа, дополнительных точек продажи билетов и офиса по связям с посетителями / зоны обслуживания посетителей. Список базовых рабочих мест и минимально необходимое количество персонала приведен ниже:

1. Офис обслуживания посетителей: 2 сотрудника обслуживания посетителей
2. Центр продажи билетов при главном входе: 2 продавца билетов
3. Дополнительный центр продажи билетов #1: 1 продавец билетов
4. Дополнительный центр продажи билетов #2: 1 продавец билетов

Расписания для рядового персонала и требования к персоналу в этих зонах предоставлены ниже.

- Вставьте требования относительно персонала для каждого места расположения и детальные расписания для рядового персонала -

Для вас важно определить должностные обязанности для каждой зоны обслуживания посетителей / продажи билетов. В вашем конкретном руководстве по оперированию необходимо не только перечислить требующиеся должности, но также предоставить и информацию касательно основных обязанностей для каждой должности.

В работе по обслуживанию посетителей / продаже билетов основными должностями персонала обычно являются руководитель обслуживания посетителей / продажи билетов, помощник обслуживания посетителей и продавец билетов. Должностные обязанности для этих трех ключевых позиций приведены ниже в качестве примеров, и могут быть адаптированы для соответствия особенностям работы вашего размещения.

Работа по обслуживанию посетителей / продаже билетов в (вставьте название размещения) будет находиться под наблюдением руководителя обслуживания посетителей / продажи билетов и курироваться управляющим администрации. Руководитель обслуживания посетителей / продажи билетов наблюдает за ежедневной работой офиса по связям с посетителями, зоны продажи входных билетов возле главного входа и дополнительных центров продажи билетов в размещении и вокруг него.

Основные обязанности *руководителя обслуживания посетителей / продажи билетов* заключаются в следующем:

1. Сотрудничать с управляющим администрации в формулировании политик и задач по обеспечению наиболее безопасного, наиболее эффективного и

максимально гостеприимного оперирования в обслуживании посетителей /
продаже билетов.

2. Сотрудничать с управляющим администрации с целью создания соответствующих запасов и приобретению оборудования, необходимого для работы, а так же поддержания этих запасов в соответствии с заранее установленными правилами учета.
3. Поддерживать документацию, требующуюся для работы по обслуживанию посетителей / продаже билетов, включая отчетность о количестве проданных билетов, журнал учета жалоб посетителей, отчетность об утерянных и найденных предметах и другую необходимую документацию.
4. Наблюдать за ежедневной деятельностью помощников по связям с посетителями / продавцов билетов, чтобы гарантировать удовлетворение посетителей и качественное обслуживание.
5. Наблюдать за ежедневными связями с отделом контроля наличности относительно необходимых процедур с наличностью, в той мере, в какой они имеют отношение к работе по продаже билетов.
6. Гарантировать, что в закрепленных за ним (ней) зонах оперирование ведется наиболее эффективным и безопасным образом.
7. в обеспечении подготовки и соблюдения ежедневных расписаний, а так же наличия подходящего количества персонала, нужного для работы
8. Помогать обеспечить правильность обучения всех сотрудников в закрепленных за ним (ней) зонах, а так же обеспечить ведение ими работы в этой зоне правильным образом и в соответствии со стандартными процедурами работы.
9. Постоянно предоставлять рекомендации относительно работы, касающиеся процедур, описанных в руководстве по оперированию для данной рабочей зоны.
10. Удостоверяться, что все сотрудники, закрепленные за каждой рабочей зоной, правильно проверяют все оборудование заведения, а так же гарантировать, что все находится в должном исправном состоянии.
11. Удостоверяться, что все соответствующие процедуры открытия, работы и закрытия выполняются соответствующим персоналом.
12. Удостоверяться, что все продавцы билетов правильно выполняют процедуры обращения с денежной наличностью.
13. Гарантировать полное обеспечение всех закрепленных за ним (ней) зон обслуживания посетителей / продажи билетов необходимыми принадлежностями.
14. Гарантировать, что офис обслуживания посетителей полностью обеспечен запасами соответствующих расходных материалов, таких как карты, информационные листки, перечни услуг размещения, правила безопасности и т.п.
15. Гарантировать, что помощники по связям с посетителями ведут свою работу, помогая посетителям, сохраняя вежливость и дружелюбие.
16. Удостоверяться, что все сотрудники выполняют все правила техники безопасности и процедуры при чрезвычайных ситуациях правильным образом и в соответствии с заранее установленными правилами.
17. Быть готовым предпринять правильные действия в любой момент при возникновении неисправности или несчастном случае в зоне своей ответственности.
18. Гарантировать, что в закрепленных за ним (ней) рабочих зонах всегда поддерживается чистота, включая правильное хранение средств для уборки и другого оборудования.
19. Быть способным (способной) работать в любой рабочей зоне в любой момент, когда возникнет ситуация, которая потребует выполнения обязанностей сотрудника любой зоны обслуживания посетителей / продажи билетов.

Руководитель обслуживания посетителей / продажи билетов наблюдает за работой определенного количества помощников обслуживания посетителей и продавцов билетов. Основные обязанности помощника обслуживания посетителей / продавца билетов приведены далее:

Помощник по обслуживанию посетителей / продавец билетов

1. Предоставлять нашим посетителям качественное и полное обслуживание, следуя стандартным процедурам работы.
2. Всегда соблюдать безопасные рабочие практики.
3. Предоставлять нашим посетителям уровень обслуживания выше того, который они ожидают.
4. Предохранять, эксплуатировать и поддерживать состояние всего оборудования, средств и материалов, расположенных в закреплённой за вами рабочей зоне (рабочих зонах).
5. Разрабатывать и применять на практике стандарты гостеприимства при всех встречах с посетителями, для того, чтобы установить совершенное по качеству обслуживание посетителей.
6. Следовать всем правилам, касающимся внешнего вида и формы.
7. Работать на закреплённом за вами рабочем месте так, как этому учили.
8. Гарантировать, что ваше рабочее место должным образом оборудовано и поддерживается в хорошем рабочем состоянии.
9. Обеспечить наличие на своем рабочем месте всех необходимых для работы принадлежностей (рабочие принадлежности, карты, оборудование обеспечения безопасности, запас билетов и т. п.).
10. Обязательно следовать правилам, регламентирующим принятие наличных денежных средств, когда посетители платят за приобретаемые билеты.
11. Всегда поддерживать рабочее место чистым и привлекательно выглядящим, обеспечив чистоту и отсутствие загромождений на рабочем месте, а также хранение материалов для работы в специально отведенных для этого местах.
12. Всегда быть вежливым (ой) и дружелюбным (ой) по отношению к коллегам и посетителям.
13. Правильным образом вести всю необходимую для данного рабочего места ежедневную работу с бумагами, чтобы обеспечить правильный учет запасов и потока наличности.
14. Всегда быть в курсе актуальных цен на билеты в размещении, знать об аттракционах размещения и мероприятиях, проводимых в размещении, чтобы суметь правильно донести эту информацию до посетителей.

15. Обращаться с жалобами посетителей вежливо и обязательно предпринимать соответствующие действия.
16. Проводить регулярные опросы посетителей, чтобы выяснить общее впечатление посетителей от пребывания в нашем размещении.
17. Принимать звонки от посетителей, интересующихся информацией о размещении, обращаясь с этими звонками вежливо и эффективно.
18. Тесно сотрудничать с руководителем обслуживания посетителей / продажи билетов и коллегами для того, чтобы всегда поддерживать эффективное общение по работе.

С. ПРОЦЕДУРЫ ОБРАЩЕНИЯ С НАЛИЧНОСТЬЮ ДЛЯ ПРОДАВЦОВ БИЛЕТОВ: В данном подразделе необходимо рассмотреть роль, которую продавцы билетов будут играть в обращении с наличностью. Приведенный далее образец текста может быть использован в вашем конкретном руководстве по оперированию продажей билетов / обслуживанием посетителей и должен быть адаптирован для вашего размещения.

Как продавец билетов, который работает с наличностью и кассовым аппаратом, вы должны будете полностью понимать процедуры обращения с наличностью. В дополнение к обслуживанию посетителей, вы также несете прямую ответственность за все денежные средства, находящиеся в вашей кассе. Важная часть работы хорошего кассира – аккуратность и точность. Вы регулярно будете проводить продажи по кассе. Что бы вы не делали – проводите ли вы продажу по кассе или отсчитываете посетителю сдачу – никогда не торопитесь и будьте аккуратны в расчетах, чтобы количество средств в вашей кассе соответствовало показаниям кассового аппарата. Общие правила проведения денежной операции через кассу приведены далее:

1. Всегда радостно приветствуйте посетителя, говоря, к примеру «здравствуйте», «добрый вечер» или «как у вас дела?»
2. Когда посетитель подходит к вашей стойке, произведите хорошее первое впечатление. Улыбайтесь и будьте дружелюбны. После того, как поприветствуете посетителя, всегда спрашивайте «чем могу вам помочь?». Помните, всегда нужно предоставлять посетителям хорошее обслуживание.
3. Скорее всего вам понадобится проинформировать посетителя о цене на различные виды входных билетов и / или напомнить ему о необходимости так же покупать билеты на аттракционы.
4. Введите в кассу данные о приобретаемых товарах так, как вас обучили.
5. После подсчета суммы спросите посетителя: «Еще что-нибудь желаете?».
6. Если посетитель хочет приобрести еще какие-нибудь билеты, проведите их по кассе и вновь подведите общую сумму.

7. Назовите вслух общую сумму (например, «С вас 9 долларов 95 центов»).
8. Если посетитель платит наличными, назовите в слух общую сумму, а затем сумму денег, которую вы получили. Это особенно важно, если вам необходимо отсчитать сдачу. Например, вы можете сказать, «Сумма 9 долларов девяносто пять центов, вы дали 9 долларов девяносто пять центов » Или же, «Сумма 9 долларов девяносто пять центов, вы дали 10 долларов».
9. Внесите информацию о сумме, полученной от посетителя, в кассу и нажмите кнопку внесения наличности. Лоток кассы автоматически откроется, и касса отобразит сумму сдачи.
10. Не помещайте деньги, полученные от посетителя в кассу до того, как отсчитаете сдачу. Поместите деньги на выступ лотка кассы до момента, когда посетитель получит правильно отсчитанную сдачу. Таким образом, в случае возникновения вопросов, касающихся переданных вам денег, у вас будут под рукой полученные банкноты. (Например, посетитель дал вам банкноту в десять долларов, а говорит, что дал двадцатидолларовую банкноту).
11. Возвращая посетителю сдачу, всегда один раз пересчитайте ее, доставая из лотка кассы, а второй раз – при передаче непосредственно в руки посетителя. Каждая монета и купюра должны быть повторно пересчитаны. Это снизит вероятность ошибки, а так же риск быть обчитанным (ой) мошенником-посетителем при передаче сдачи. Никогда никому не позволяйте отвлекать вас при подсчете сдачи.
12. После завершения операции, поместите деньги в лоток и закройте кассу.
13. Вручите посетителю его / ее чек и приобретенные билеты.
14. Если посетитель расплачивается кредитной картой, следуйте процедурам проведения транзакции по кредитной карте (которая может включать в себя считывание карты и / или отправку запроса в компанию, выпустившую карту, для подтверждения).
15. Поблагодарите посетителя и пожелайте ему / ей хорошего дня. Обязательно выдайте посетителю соответствующие раздаточные материалы относительно аттракционов или мероприятий, которые доступны в этот день.
16. Всегда, кроме моментов проведения продажи, держите кассу закрытой
17. Если по кассе проведена неправильная сумма (превышающая нужную), позвоните руководителю для завершения кассовой операции.
18. Любые возвращенные деньги или оставленную после ухода посетителя сдачу необходимо немедленно провести по кассе. Затем вы должны аннулировать любой появившийся налог на продажу. Никогда, ни при каких обстоятельствах, не помещайте деньги в свой карман или какое-либо другое место кроме лотка кассового аппарата. Любое отклонение от правильной процедуры обращения с наличностью приведет к дисциплинарному взысканию и, возможно, увольнению.

19. Если, по какой либо причине, посетителю необходимо вернуть деньги, позвоните своего руководителя для проведения возврата.
20. Осматривайте крупные купюры с двух сторон. Ищите отличия или какие-либо отметки.
21. Никогда не позволяйте себе быть запутанным требованиями посетителя и прийти к тому, что посетитель будет вам говорить, что вам делать. Обратитесь к руководителю за помощью.
22. Никогда не проводите покупку и не отсчитывайте сдачу для своих личных целей.
23. Если возникла сложность с отличающимися или поддельными деньгами, никогда не спорьте с посетителем и не обвиняйте его. Обратитесь к руководителю, чтобы он разобрался с ситуацией.
24. Всегда правильно обращайтесь и ухаживайте за кассовым аппаратом, на котором вы работаете.

Д. ЭФФЕКТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ: В данном подразделе необходимо рассмотреть общую цель и подход к разработке и поддержанию эффективного обслуживания посетителей в вашем размещении. Эффективное обслуживание посетителей может происходить только тогда, когда сотрудники используют правильные техники для работы с посетителями, ответов на их вопросы, указания им направлений или обращаясь с их жалобами. Ключевые аспекты – это проявление вежливости, гостеприимства и дружелюбия – при любых обстоятельствах. Вы можете включить в свое руководство приведенный далее в качестве образца текст:

Наша цель в обслуживании посетителей – предоставить высочайший уровень удовлетворения посетителей. Мы хотим, чтобы наши посетители запомнили свое посещение (вставьте название развлекательного центра) как позитивное, веселое и запоминающееся. И хотя для этого потребуется вклад из тех, кто работает в команде нашего размещения, задача персонала обслуживания посетителей – придавать значение и уделять внимание нуждам наших посетителей, если эти нужды у них возникают. Для того, чтобы предоставить оптимальный уровень совершенства обслуживания нашим посетителям, мы всегда будем стремиться:

1. Быть в курсе потребностей остальных людей даже до того, как они у них появятся.
2. Проявлять сотрудничество и уважение.
3. Вносить свой вклад, когда можно помочь – помогая другим, делаясь информацией, оставаясь непредвзятыми и демонстрируя понимание.
4. Разрешать конфликты по мере необходимости.
5. Быть любезными.
6. Быть позитивно настроенными, проявлять уважение и соблюдать деликатность.

7. Быть доступными.
8. Оставаться сфокусированными на реальных проблемах.
9. Производить положительное впечатление.

В данном подразделе также необходимо рассмотреть все ежедневные обязанности, выполнение которых может потребоваться от персонала обслуживания посетителей. Эти ежедневные обязанности могут включать в себя следующие, но не ограничиваются ими:

1. Работа с арендой, например, арендой шкафчиков / кресел-каталок / детских колясок.
2. Наблюдение за потерянными и найденными вещами и / или работа в случае, если потерялись дети.
3. Предоставлять посетителям информацию относительно подхода размещения к обращению с посетителями с ограниченными возможностями.
4. Предоставлять посетителям информационные раздаточные материалы, такие как карты, брошюры, флаера и т.п.
5. Предоставлять посетителям информацию относительно ограничений по росту для аттракционов и других положений безопасности.
6. Оказывать любезность всем особым группам или высокопоставленным лицам, предоставляя приватное обслуживание или экскурсию по размещению.
7. Информированность обо всех мероприятиях и событиях в размещении и донесение этой информации до посетителей.
8. Осведомленность о празднованиях дней рождения в размещении и предоставление помощи в случае необходимости.
9. Обращение с поступающими телефонными звонками от посетителей с определенными вопросами о работе размещения.
10. Постоянная информированность о рабочих часах размещения и всех ценах.
11. Профессиональное обращение с жалобами посетителей – оставаясь вежливой(ой), активно выслушивая, подтверждая свое понимание, сопереживая посетителю, получая соответствующие документы и предпринимая меры для решения проблемы.
12. Проведение регулярных опросов посетителей, чтобы выяснить, как посетителям понравилось их посещение размещения.
13. Координация действий посетителей в случае выполнения процедуры эвакуации всего размещения.

Е. Правила по безопасности и процедуры при чрезвычайной ситуации: В данном подразделе необходимо предоставить все относящиеся к делу правила и положения по безопасности, которые должны соблюдаться сотрудниками обслуживания посетителей / продажи билетов.

Приведенные далее в качестве примера правила по безопасности будут применимы для обслуживания посетителей / продажи билетов и могут быть модифицированы для соответствия вашему размещению.

Весь персонал обслуживания посетителей / продажи билетов несет ответственность за выполнение всех требующихся правил техники безопасности. Все наши рабочие места оборудованы средствами безопасности, предназначенными для защиты всех сотрудников и посетителей. Тем не менее, персоналом обслуживания посетителей / продажи билетов должны выполняться некоторые дополнительные правила техники безопасности, нужные для достижения максимальной безопасности.

Далее приведены конкретные правила безопасности, которых все помощники обслуживания посетителей / продавцы билетов обязаны всегда придерживаться во время работы в соответствующих рабочих зонах:

1. Никогда не оставлять свое рабочее место полностью без присмотра.
2. Никогда не позволять никому (посетителями или не авторизованным для этого сотрудникам) проникать в служебные зоны.
3. Никогда не открывать свое рабочее место до того, как будут выполнены все требующиеся процедуры открытия.
4. Знать расположение ближайшего огнетушителя и другого оборудования обеспечения безопасности.
5. Всегда поддерживать рабочую зону и окружающее пространство в чистоте, чтобы обеспечить безопасность.
6. Наблюдать за всеми ситуациями, которые потенциально являются кражей. Если происходит кража, предпринимать немедленные действия.
7. Использовать телефоны только для рабочих нужд или в случае экстренной необходимости. Не пользоваться телефоном для того, чтобы позвонить друзьям, находясь в размещении. Соблюдая это правило безопасности, вы сможете сконцентрироваться на работе, таким образом, помогая предотвратить опасные ситуации до того, как они произойдут.
8. Запрещается портить или повреждать любое оборудование точки продажи билетов.
9. Концентрируйтесь на том, что вы делаете, всегда будьте внимательны. Множество небезопасных действий происходит вследствие отсутствия концентрации на вашей работе и внимания к ней.
10. Для того чтобы добраться к высоко расположенным полкам, всегда используйте лестницу (стремянку); никогда не размещайте тяжелые предметы на высоких местах.
11. Всегда соблюдайте установленные процедуры безопасности. Никогда не «сокращайте» их, так как это может привести к созданию опасных условий.
12. Всегда поддерживайте рабочую зону и зоны хранения в чистоте, убрав принадлежности и материалы для уборки в соответствующее место.
13. Работайте на кассовом аппарате, только если вы были этому обучены.
14. Сообщите вашему руководителю, если в вашем кассовом аппарате собралось слишком много денег.

15. Никогда не сидите, не разговаривайте с друзьями или знакомыми сотрудниками, если рядом с вашим рабочим местом или в нем есть посетитель.
16. Немедленно сообщайте о любых истрепавшихся или перетертых проводах и сломанных розетках или штепсельных вилках.
17. Обязательно знайте расположение пункта первой медицинской помощи и при необходимости показывайте направление его расположения посетителям.
18. Знайте маршруты для обязательной эвакуации вашего размещения и при необходимости показывайте направление посетителям.
19. Знайте и помогайте донести соответствующие знания о положениях и правилах безопасности размещения, ограничениях по росту, проходах без очереди, требований касательно ношения футболок и обуви и других вопросах, имеющих отношение к безопасности.

Вам необходимо включить приведенные выше, а так же более детальные постановления по безопасности при составлении ваших конкретных руководств для зон обслуживания посетителей / продажи билетов.

В данном подразделе так же необходимо рассмотреть все процедуры при чрезвычайной ситуации, которые должны быть известны помощникам обслуживания посетителей / продавцам билетов. Конкретные процедуры при чрезвычайных ситуациях должны быть адаптированы для соответствия зонам обслуживания посетителей и каждой точке продажи билетов, и должны предусматривать все происшествия или необычные ситуации, которые могут произойти. Некоторые из них перечислены далее:

1. Процедуры при несчастном случае в зоне ответственности
2. Процедуры при пожаре
3. Процедуры на случай опасного погодного явления
4. Процедуры на случай отключения электричества
5. Процедуры на случай необходимости эвакуации

Необходимо также включить дополнительные специфические процедуры при чрезвычайных ситуациях, которые могут быть применимы к конкретным заведениям общественного питания. Хотя они, как и другие, могут отличаться в зависимости от рабочей зоны, вы можете включить в руководство для своего размещения следующие дополнительные процедуры:

Что делать в случае ограбления: В данный текст необходимо включить конкретные шаги, которые необходимо предпринимать, если продавец билетов оказался в ситуации ограбления. Здесь необходимо привести рекомендации, когда предпринимать какие-либо действия, и когда их не предпринимать, как оставаться спокойным, как отмечать детали внешнего вида грабителя; как связаться со службой безопасности, руководителем и другими ответственными лицами для получения немедленной помощи.

Как обращаться с разгневанным посетителем: В данный текст необходимо включить детальное описание конкретных шагов, которые необходимо предпринять, когда помощники по обслуживанию посетителей сталкиваются с разгневанным посетителем. Информация должна включать рекомендации, касательно того, как говорить с посетителем, как изолировать посетителя, как и когда связываться со службой безопасности, руководителем и другими ответственными лицами для получения помощи.

Как обращаться с угрозой минирования или другой крупной опасностью Так как персонал обслуживания посетителей отвечает за определенные входящие звонки, и поскольку персонал обслуживания посетителей несет ответственность за взаимодействие с посетителями, для таких сотрудников важно обладать полными знаниями относительно действий в ситуации опасности. Эти знания будут включать себя информацию о том, как обращаться с таким звонком, как отвечать на вопросы посетителей, которые узнали об опасности, как связаться с ответственными лицами и другим управляющим персоналом, как обращаться со средствами массовой информации, если они придут, и как помогать в эвакуации посетителей, если в этом возникнет необходимость.

В дополнение к этому, как и упоминалось, каждое ваше руководство по оперированию должно содержать детальное описание процедур эвакуации. Эти процедуры должны описывать шаги, которые необходимо предпринять в случае, если потребуется эвакуировать посетителей и сотрудников из размещения при чрезвычайной ситуации. Каждый помощник по обслуживанию посетителей и продавец билетов должен в точности знать, что ему необходимо делать, чтобы правильно закрыть свое рабочее место и как правильно направить посетителей к выходам. Эта сфера должна рассматриваться в вашем руководстве очень глубоко, так как персонал обслуживания посетителей несет ответственность за нужды ваших посетителей, пока они находятся в вашем размещении.

Г. НЕОБХОДИМЫЕ ФОРМУЛЯРЫ И БУМАГИ: В данном подразделе должны перечисляться и описываться все формуляры и бумаги, требующиеся для ежедневной работы зоны обслуживания посетителей и точек продажи билетов. Несмотря на то, что эти формуляры отличаются в зависимости от заведения, в целом, формуляры часто включают в себя такие, которые относятся к потоку денежной наличности (для работы по продаже билетов), и такие, которые относятся к взаимодействию с посетителями (для работы по обслуживанию посетителей). Они могут включать в себя:

Бланк проверки наличности кассы: Этот формуляр используется продавцами билетов для проверки своей наличности кассы в отделе контроля наличности каждое утро. Этот бланк хранится в точке продажи билетов на протяжении всего дня.

Бланк окончательного возврата наличности: Этот формуляр заполняется и возвращается вместе с денежной кассой по окончании дня. Фактически, он подводит итоги по количеству наличности, принятому точкой продажи билетов в этот день.

Бланк ежедневного дохода: Этот формуляр используется для определения количества всего дохода, проведенного по кассовому аппарату за время рабочего дня или смены. Его возвращают в отдел контроля наличности вместе с бланком окончательного возврата наличности.

Квитанция снятия наличности: Этот формуляр используется, когда представители отдела контроля наличности снимают избыток денег с кассового аппарата на протяжении дня. Он возвращается по окончании дня или смены.

Журнал учета жалоб посетителей: Этот формуляр должен заполняться, когда помощник по обслуживанию посетителей принимает и рассматривает жалобу посетителя. Эти формуляры ежедневно передаются руководителю обслуживания посетителей / продажи билетов. Жалобы, относящиеся к сегменту оперирования определенного департамента или отдела, копируются, чтобы можно было предпринять соответствующие действия.

Формуляр жалобы посетителя: Этот формуляр заполняется посетителем, регистрирующим жалобу. Он должен быть заполнен полностью и подробно, и прикреплен к журналу учета жалоб посетителей за этот день.

Опросы посетителей: Опрос посетителей обычно проводится помощниками по обслуживанию посетителей на протяжении рабочего дня. В размещении выбираются случайным образом посетители, которых просят пройти опрос, включающий в себя вопросы, задаваемые помощниками по обслуживанию посетителей относительно общего впечатления посетителя о размещении. Копии подаются руководителю обслуживания посетителей / продажи билетов, и группируются для составления отчетов управляющим. Копии подаются во все департаменты, чтобы управляющие могли внести необходимые коррективы или улучшения в оперирование.

Ежедневный отчет технического обслуживания: Этот формуляр ежедневно заполняется персоналом обслуживания посетителей / продажи билетов и подается руководителю. Там эти формуляры собираются и передаются персоналу технического обслуживания, который отвечает за выполнение необходимых ремонтов.

Остальные необходимые формуляры будут относиться к процедурам вашего размещения по проведению возврата денег, проведению отмены, излишкам / недостаткам, перемещению билетов, подсчету продаж билетов, аренде, бесплатным входным билетам или билетам на аттракционы, экскурсиям, турам, потерянными и найденными вещами и так далее. Далее приведено несколько формуляров в качестве образца. Номера ссылок будут использоваться для того, чтобы предоставить соответствующие объяснения касательно правильного заполнения формуляров.

(Вставьте название размещения)

БЛАНК ПРОВЕРКИ НАЛИЧНОСТИ КАССЫ

Дата:	Сумма наличности кассы:
-------	-------------------------

Название заведения:
Идентификационный номер кассы:
Кем назначено:
Продавец билетов / кассир:
Номер ID:

Подпись сотрудника отдела наличности

Предоставьте этот бланк в отдел контроля наличности вместе со своей ID картой для получения кассы.

(Вставьте название размещения)

БЛАНК ОКОНЧАТЕЛЬНОГО ВОЗВРАТА НАЛИЧНОСТИ

Дата: _____ Сумма: _____

Номер кассы: _____ ID сотрудника: _____

Продавец билетов / кассир: _____

_____	x \$1
_____	x \$5
_____	x \$10
_____	x \$20
_____	x \$50
_____	x \$100

Всего _____

Представитель отдела контроля наличности: _____

(Вставьте название размещения)

БЛАНК ЕЖЕДНЕВНОГО ДОХОДА

Точка продажи билетов:
Департамент:
Кассовый аппарат:

Смена:
Дата:
Кассир:

	Кассовый аппарат №1	Кассовый аппарат №2
Показания кассового аппарата:		
Показания в начале:		
Показания в конце		
Доход		
(Отменено)		
Налог на продажи		
Общий доход		

Купюра	Наличность		
\$100.00	x	=	
\$ 50.00	x	=	
\$ 25.00	x	=	
\$ 10.00	x	=	
\$ 5.00	x	=	
\$ 1.00	x	=	

Монета	Наличность		
\$1.00	x	=	
\$0.50	x	=	
\$0.25	x	=	
\$0.10	x	=	
\$0.05	x	=	
\$0.01	x	=	

Суммирование					
Сумма купюр	\$	За вычетом рабочих средств	\$	Visa	\$
Сумма монет	\$	Всего наличных денег	\$	MasterCard	\$
Сумма по снятиям	\$			American Express	\$
Промежуточная сумма	\$			Скидки	\$
		Валовой доход	\$	Излишек (Недостача)	\$

(Вставьте название размещения)

ЖУРНАЛ ЖАЛОБ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

День _____

Дата _____

Время поступления жалобы	Затронутый в жалобе отдел / департамент	Время происшествия инцидента	Суть жалобы

Имеющие отношение сотрудники	Имя посетителя	Подпись помощника по обслуживанию посетителей	Инициалы руководителя

Примечание: По каждой внесенной в журнал жалобе должен быть прикреплен отдельный Формуляр жалобы посетителя – заполненный письменно каждым посетителем.

(Вставьте название размещения)

ФОРМУЛЯР ЖАЛОБЫ ПОСЕТИТЕЛЯ

День _____ Дата _____

Для нашего посетителя: Благодарим Вас за то, что Вы потратили время на заполнение этого формуляра жалобы посетителя. Мы просим прощения, если Вы пострадали от какого-то неудобства или трудности при посещении нашего размещения. Мы делаем все возможное, чтобы всегда поддерживать атмосферу безопасности, чистоты, эффективной работы и дружелюбия. Пожалуйста, расскажите нам суть того, что вас обеспокоило, и мы сделаем все возможное, чтобы изменить эту ситуацию.

Ваши ФИО _____ Ваш телефон _____
Ваш адрес _____

Приблизительно в какое время произошла эта ситуация? _____
В какой зоне нашего размещения произошла эта ситуация? _____
Говорили ли вы кому-нибудь из сотрудников об этой ситуации? Если да, то кому? _____

Пожалуйста, опишите суть вашей проблемы, жалобы или обеспокоившей вас ситуации. _____

Ваши дополнительные комментарии? _____

Ваша подпись _____
Помощник по обслуживанию посетителей _____

(Вставьте название размещения)

ОПРОС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЯ

День _____ Дата _____

Время проведения опроса _____

Зона размещения, где был проведен опрос _____

Информация о респонденте (обведите один вариант):

Пол: Мужчина Женщина

Диапазон возрастов: 18 - 24 25 - 34 35 – 44
45 - 54 55 - 64 более 64

Первое ли это посещение: Да Нет

Пожалуйста, оцените перечисленные далее стороны нашего размещения в соответствии с приведенной далее шкалой оценок:

5 – превосходно 4 – выше среднего 3 - нормально / средне 2 – ниже среднего
1 – недопустимо плохо

Поставьте «не применимо» если упомянутая сторона или область не имела отношения к вам во время вашего визита.

Сторона или область работы	Оценка	Комментарии
В общем и целом сотрудники имеют надлежащий внешний вид и носят форму		
Управляющие и руководители производят впечатление профессионалов		
Все зоны размещения достаточно укомплектованы персоналом		
Сотрудники осведомлены о своих задачах		
Сотрудникам весело и они общаются с посетителями		
Меня всегда приветствовали тепло и дружелюбно		
Мне не пришлось ожидать в длинных очередях		
Сотрудники помогли мне сделать выбор		
Сотрудники правильно показывали мне дорогу		
Я побывал на хорошем дне рождения или мероприятии размещения		
В заведениях общественного питания было чисто и хватало запасов еды		
Приправ и вспомогательных товаров было достаточно		
Оцените общее качество еды		
Цена, заплаченная за еду, была приемлемой		
Призы, выигранные на развлекательных автоматах, были представлены в достаточном ассортименте		
Игры были интересными и веселыми		

Сторона или область работы	Оценка	Комментарии
Зоны развлекательных автоматов были чистыми и привлекательно выглядели		
Были доступны автоматы продажи жетонов и автоматы размена денег		
Аттракционы в размещении достаточно разнообразны		
Работа операторов на аттракционах велась безопасно и эффективно		
Аттракционы содержались в порядке и были в состоянии «как новые»		
Сувениры и другие товары в продаже были достаточно разнообразны и неповторимы		
Зоны продажи сувениров и других товаров были чистыми, запасов товаров хватало		
Цены, заплаченные за сувениры и подарки, были приемлемыми		
Все служебные зоны выглядели охраняемыми / запертыми		
Оцените общее чувство надежности и безопасности		
Оцените свое впечатление в целом		

(Вставьте название размещения)

ЕЖЕДНЕВНЫЙ ОТЧЕТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Зона размещения _____ Дата _____

Электрика _____

Механика _____

Краска _____

Благоустройство _____

Другое _____

Копия должна быть передана персоналу технического обслуживания до наступления времени закрытия

ХII. Служба технического обслуживания, эксплуатации и обслуживания территории

В данный раздел необходимо включить правила, положения и процедуры, относящиеся к отделу технического обслуживания / эксплуатационной службе / отделу обслуживания территории размещения. В целом, сфера технического обслуживания и эксплуатации / обслуживания территории включает в себя все аспекты технического обслуживания аттракционов, автоматов, зданий и всех рабочих зон в размещении и поддержанием их в хорошем рабочем состоянии, а так же производящими положительное и аккуратное впечатление по всему размещению. Ваш подход к разработке вашего главного руководства по оперированию и руководств по оперированию для конкретных рабочих зон будет определяться структурой и организацией вашего размещения. В некоторых крупных семейных развлекательных центрах может существовать отдельный департамент технического обслуживания, эксплуатации и обслуживания территории. В большинстве, однако, работа службы технического обслуживания, эксплуатации и обслуживания территории находится под управлением другого департамента, например департамента аттракционов или розничных продаж. Информация, приведенная в качестве примера в этом учебнике по созданию руководств по эксплуатации, подразумевает, что все службы, имеющие отношение к техническому обслуживанию, попадают под управление департамента аттракционов. Если структура вашего размещения отличается, то ваша цель – принять эту информацию и вложить ее в различные руководства по эксплуатации для тех зон вашего размещения, на которые на практике и ложатся описанные здесь задачи.

А. ОБЩИЕ ЦЕЛИ ДЕПАРТАМЕНТА: В данный подраздел необходимо включить общие цели задачи отдела технического обслуживания, эксплуатации и обслуживания территории. Эти цели должны обеспечивать понимание сотрудниками своей роли в организации, а так же ожиданий от работы на их конкретной должности в сфере общественного питания. В свое руководство по оперированию, которое включит в себя подход вашего размещения к реализации работы технического обслуживания, эксплуатации и обслуживания территории, а так же послужит введением к отдельным руководствам для каждой рабочей зоны, вам необходимо включить текст вступления, аналогичный приведенному ниже примеру.

Департамент аттракционов в (вставьте название размещения) отвечает не только за эксплуатацию наших многочисленных каруселей и аттракционов, но так же и за контроль всех аспектов, связанных с восстановлением и ремонтом оборудования размещения, и за работоспособность установок в целом. Наша миссия состоит в том, чтобы предоставлять нашим посетителям качественно обслуживание, товары и веселое времяпрепровождение в безопасной, чистой и вежливой окружающей среде. Мы будем обеспечивать это, действуя в составе команды, и будем настолько экономически эффективны в выполнении нашей миссии, на сколько это возможно. Чтобы соответствовать своим обязанностям, Мы всегда будем стремиться нанимать и обучать наилучших и наиболее квалифицированных сотрудников из возможных. Мы берем на себя обязательство всегда предоставлять минимальное требуемое количество персонала для правильного и эффективного технического обслуживания аттракционов, строений и территорий. Кроме того, мы берем на себя обязательства придерживаться всех predetermined процедур работы и положений безопасности. В целом, задачи сферы технического обслуживания,

эксплуатации и обслуживания территории в (вставьте название размещения)
заключаются в следующем:

1. Гарантировать, что все сотрудники делают более, чем достаточно для обеспечения оптимального уровня обслуживания.
2. Стремиться регулярно посещать другие семейные развлекательные центры, чтобы находить новые идеи в техниках и процедурах технического обслуживания и обслуживания территории.
3. Поддерживать осведомленность обо всех новых товарах и техниках, появляющихся на рынке, которые имеют отношение к техническому обслуживанию размещения и поддержанию состояния территории.
4. Поддерживать полные знания обо всех видах товаров, материалов и методов применения, которые применимы к рабочим задачам.
5. Гарантировать, что каждый посетитель покидает (вставьте название размещения) с позитивными впечатлениями от него, путем обеспечения оптимального уровня обслуживания и удовлетворения посетителей при решении своих ежедневных рабочих задач.
6. Обеспечить по крайней мере минимальное требуемое количество персонала, необходимое для технического обслуживания аттракционов, оборудования, построек и территории.
7. Постоянно обучать сотрудников правильной работе, процедурам по безопасности и процедурам при чрезвычайной ситуации в своей зоне ответственности.
8. Разработать и постоянно обновлять необходимые процедуры открытия, работы, закрытия, процедуры по безопасности и при чрезвычайных ситуациях для своей зоны ответственности.
9. Тесно сотрудничать с комитетом по безопасности, департаментом аттракционов, департаментом розничных продаж, а так же и остальными департаментами и отделами, гарантируя, что рассматриваются правильные и последовательные требования по техническому обслуживанию, и что для установления взаимной связи прикладываются соответствующие усилия.
10. Работать над поддержанием минимально возможного времени простоя аттракционов при помощи ежедневного и постоянного технического обслуживания каруселей, аттракционов, развлекательных автоматов и т.п.
11. Эффективно справляться с любой кризисной ситуацией в соответствии с заранее определенными рекомендациями.
12. Установить должностные инструкции для всех рабочих позиций, и обеспечить что персонал технического обслуживания и эксплуатации / обслуживания территории знает, понимает и принимает свои должностные обязанности.
13. Обеспечить, чтобы во всех рабочих зонах в размещении – вне зависимости от того являются они зонами оперирования или нет – находилось требующееся оборудование обеспечения безопасности, предоставлять необходимо ограждение безопасности и / или запасные входы и выходы, а так же другие аспекты устройства здания
14. Поддерживать все рабочие зоны чистыми и свободными от загрязнений, которые могут причинить ненужные несчастные случаи.
15. Гарантировать, что весь персонал технического обслуживания и эксплуатации / обслуживания территории всегда придерживается соответствующего этикета при работе с посетителями или сотрудниками.

16. Стремиться обновлять и / или ремонтировать все карусели и аттракционы как того требуют отчеты осмотров, страховые оценки и органы государственного регулирования.

17. Работать над тем, чтобы не выходить за рамки заранее установленных рекомендаций касательно бюджета, которые относятся к уровням расходов на ремонты, расходные материалы и оборудование.

18. Эффективно и рационально проводить техническое обслуживание всех зон размещения, включая вопросы покраски, ремонта электрики, видео / аудио аппаратуры, ремонта знаков и табличек, плотничных работ, общие ремонты, ландшафтные работы, а так же общую хозяйственную деятельность в размещении и снаружи.

19. Реализовывать заранее установленную предупреждающую программу, которая обеспечит высочайший уровень работоспособности установок

Представители каждой должности, работающей в сфере технического обслуживания и обслуживания территории, от руководителей до технических специалистов и рядового персонала, должны быть полностью осведомлены об этих целях и должны всегда стремиться к их достижению.

В. ОБЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: В данном подразделе необходимо рассмотреть основные ежедневные рабочие обязанности, выполнение которых требуется от персонала технического обслуживания размещения. Количество требующихся должностей персонала будет зависеть от размеров и масштаба вашего размещения. В общем, в вашем размещении будет иметься руководитель технического обслуживания и эксплуатации, контролирующий персонал, которому поручено выполнение конкретных задач – например, водопроводчик, плотник, маляр, Технический специалист, электрик, и другие похожие должности. В более мелких размещениях, эти функции иногда выполняются одним или двумя людьми, которые достаточно квалифицированы для выполнения разнообразных задач, относящихся к техническому обслуживанию. Кроме того, в некоторых размещениях имеется “комната технического персонала” в задании развлекательных и аркадных автоматов или возле него, чтобы один назначенный на эту работу человек, обученный техническим вопросам видеосимуляторов, мог проводить незамедлительное техническое обслуживание автоматов.

В данном подразделе необходимо предоставить детализированную информацию относительно ежедневных задач, выполнение которых часто требуется от персонала технического обслуживания и технических специалистов. В целом, вам необходимо включить следующее:

Процедуры открытия: В данном тексте необходимо предоставить описание необходимых процедур открытия, которые выполняются персоналом технического обслуживания и техническими специалистами на ежедневной основе. Эти процедуры открытия обычно выполняются до открытия размещения для широкой публики и часто даже до прибытия рядовых сотрудников на их рабочие места – до того, как они начнут выполнять собственные процедуры открытия. Рассматриваемые процедуры открытия должны включать такие вопросы, как:

1. Обследование всех каруселей и аттракционов, чтобы подготовить их к работе.
2. Обследование всех развлекательных автоматов и всего оборудования, связанного с развлекательными автоматами, чтобы подготовить их к работе.
3. Обследование зданий и конструкций, чтобы гарантировать их целостность.
4. Обследовании оборудования безопасности и охраны размещения.
5. Проверка всего требующегося оборудования, имеющего отношение к техническому обслуживанию, которое может понадобиться во время рабочего дня, чтобы гарантировать, что все находится в рабочем состоянии.
6. Инвентаризация всего необходимого оборудования, имеющего отношение к техническому обслуживанию.
7. Проверка проектов по ремонту и техническому обслуживанию, которые необходимо выполнить за наступающий рабочий день.
8. Сбор и подготовка всего необходимого оборудования, инструментов и механизмов для выполнения всех предписанных задач по обслуживанию и технических задач на этот день.

Ежедневные процедуры: На протяжении рабочего дня персонал технического обслуживания и технические специалисты выполняют назначенные задачи по обслуживанию и ремонту на день, выполняют запланированные регулярно необходимые повседневные и регулярные задачи, занимаются неожиданными проблемами, в которых понадобилась помощь, а так же обращаются с теми происшествиями и кризисными ситуациями, которые могут возникнуть. Каждодневные задачи, для которых должны существовать записанные процедуры могут включать в себя, но не ограничиваться следующими:

1. Обследование и ремонт водопроводного оборудования в общественных туалетах, офисных зданиях и других структурах.
2. Обследование и ремонт аттракционов, как для регулярного технического обслуживания, так и для неожиданно возникших задач по обслуживанию (ремонту).
3. Регулярная проверка оборудования игр на навык, оборудования редемпшн автоматов и аркадных автоматов, автоматов выдачи жетонов, устройств выдачи билетиков, автоматов размена денег, монетоприемников и других связанных с автоматами устройств, за которыми наблюдает персонал технического обслуживания и технические специалисты.
4. Регулярная проверка всего электрического оборудования по всему размещению, включая освещения, устройства кондиционирования и отопления, пробки / плавкие предохранители, а так же аудио / видео аппаратуру, используемую в оперировании.
5. Регулярная проверка всего оборудования, имеющего отношение к розничным продажам, включая кухонное оборудование, оборудование заведений общественного питания, а так же оборудование магазинов сувениров и других товаров.

6. Проверка того, что все здания и конструкции остаются структурно целыми и невредимыми.
7. Постоянное наблюдение за оборудованием размещения, которое относится к обеспечению безопасности, чтобы гарантировать, что все оно находится в хорошем рабочем состоянии.
8. Постоянная разработка и усовершенствование программы предупреждающего технического обслуживания, которая обеспечит оперирование без дефектов и недостатков.
9. Проверка того, что все ограждения и дверцы, которые обеспечивают безопасность, находятся на своих местах и функционируют нормально.
10. Проверка всех поверхностей зданий, дрожек и других зон, чтобы гарантировать, что пути, по которым перемещаются люди, находятся в чистоте, а причины поскользнуться и упасть отсутствуют.
11. Получение ежедневных отчетов технического обслуживания из всех зон оперирования, выполнение требующихся ремонтов, а так же организация задач, которые необходимо выполнить своевременно.
12. Немедленное выполнение соответствующих действий, если на карусели или аттракционе, в какой-либо зоне развлекательных автоматов, в магазине продажи сувениров или заведении общественного питания, либо в любой другой общественной или служебной зоне в здании, относящемся к размещению, происходит несчастный случай или другой инцидент.
13. Немедленное выполнение необходимых со стороны технического обслуживания действий, если в результате какой-либо кризисной ситуации потребуется произвести эвакуацию людей из размещения.
14. Немедленное выполнение соответствующих действий, в случае если произойдет какая-либо чрезвычайная ситуация, такая как отключение электропитания, опасное погодное явление или возгорание.
15. Выполнение в размещении действий, которые обеспечат соответствие нормам, устанавливаемым органами государственного регулирования или положениями законодательства, например, закон об инвалидах («ADA»), правила управления охраны труда («OSHA»), правила американского общества специалистов по испытаниям и материалам («ASTM»), а так же правила комиссии по безопасности товаров широкого потребления («CPSC»).
16. Поддержание рабочего места в ремонтной зоне в чистоте и порядке перед выполнением работы, во время и после нее.

Процедуры закрытия: В данный текст необходимо включить все шаги, которые необходимо выполнить персоналу технического обслуживания / техническим специалистам, чтобы правильно произвести закрытие аттракционов размещения, Развлекательных автоматов, зданий и конструкций. Необходимо включить такие вопросы, как перечисляемые далее:

1. Закрытие всех каруселей и аттракционов, включая панели управления и прерыватели электросети (автоматические выключатели).

2. Завершение работы и отключение всех развлекательных автоматов и оборудования, связанного с ними.
3. Закрытие всех зданий размещения, открытых для публичного посещения.
4. Отключение всего требующегося освежения и других электроприборов размещения.
5. Уборка на хранение всех инструментов, устройств и оборудования.
6. Уборка всех зон технического обслуживания и выполнения технических работ, а так же зон хранения.
7. Уборка на хранение всех материалов и средств для очистки.
8. Подготовка ко всем задачам, связанным с техническим обслуживанием, которые необходимо выполнить на следующий рабочий день, включая планирование интервала времени, выделяемого для выполнения этих ремонтов.

с. ОБСЛУЖИВАНИЕ ТЕРРИТОРИИ И ХОЗЯЙСТВЕННАЯ РАБОТА: В данном подразделе необходимо рассмотреть основные ежедневные рабочие обязанности, выполнение которых потребуются от персонала по обслуживанию территории и хозяйственной работе в размещении. Хотя каждый рядовой сотрудник несет ответственность за чистоту на своем конкретном рабочем месте, персонал по обслуживанию территории и хозяйственной работе отвечает за общую чистоту в размещении – в местах общественного пользования, на территории и на дорожках, а так же в остальных зданиях и конструкциях. Количество требующихся должностей персонала будет зависеть от размеров и масштаба вашего размещения. В целом, персонал по обслуживанию территории и хозяйственной работе будет находиться под управлением руководителя технического обслуживания и эксплуатации.

В данном подразделе необходимо предоставить детальную информацию относительно ежедневных задач, выполнение которых обычно требуется от персонала по обслуживанию территории и хозяйственной работе. Говоря в общем, вам необходимо включить следующее:

Процедуры открытия: В данном тексте необходимо предоставить требующиеся процедуры открытия, которые должны ежедневно выполняться персоналом по обслуживанию территории и хозяйственной работе. Эти процедуры открытия обычно выполняются до открытия размещения для широкой публики, и зачастую, даже до того, как рядовые сотрудники придут на свои рабочие места, чтобы выполнить свои процедуры открытия. Рассматриваемые процедуры открытия должны включать такие вопросы, как описанные далее:

1. Подготовка всех необходимых средств и оборудования для уборки, которые могут понадобиться во время рабочего дня, чтобы обеспечить правильную уборку и обслуживание всех назначенных зон.
2. Инвентаризация всего оборудования, требующегося для обслуживания территории и хозяйственной работы.
3. Проверка задач по уборке и обслуживанию территории, которые необходимо выполнить за наступающий рабочий день.

4. Сбор и подготовка всего необходимого оборудования, средств для уборки, инструментов для уборки и устройств проведения уборки для выполнения всех предписанных задач на этот день.
5. Осмотр всех территорий, дорожек, лестниц, общественных туалетов, общественных зданий, офисных зон и других строений, чтобы гарантировать необходимую чистоту.
6. Проверка всех половых покрытий во всех зданиях, чтобы гарантировать, что полы сухие и свободны от загрязнений, которые могли бы вызвать угрозу падения.
7. Осмотр всех территорий и ландшафтных зон, чтобы гарантировать, что размещение предлагает творческую и естественную обстановку, сохраняя при этом привлекательный вид при помощи цветов, кустарников и деревьев, а так же других привлекательных посадок растений.
8. Проверка обеспечения всех рабочих зон и строений необходимым количеством средств для уборки, например жидкими средствами, швабрами, мешками для мусора и т.п.

Ежедневные процедуры: На протяжении рабочего дня персонал по обслуживанию территории и хозяйственной работе выполняет назначенные задачи по обслуживанию и ремонту на день, выполняют запланированные регулярно необходимые повседневные и регулярные задачи, занимаются неожиданными проблемами, в которых понадобилась помощь. Каждодневные задачи, для которых должны существовать записанные процедуры могут включать в себя, но не ограничиваться следующими:

1. Осмотр и постоянная уборка общественных туалетов, офисных зданий и других строений и зон.
2. Сбор мешков с мусором и их замена в контейнерах на чистые мешки для мусора.
3. Перемещение всего мусора и отходов в предназначенные для этого места.
4. Проход по размещению, собирая весь мусор и разбросанные предметы по пути.
5. Постоянная очистка всех сигаретных урн, расположенных в размещении.
6. Мытье и сушка полов или дорожек, если это потребуется по причине неожиданно пролитых жидкостей.
7. Помощь в поддержании чистоты в зонах стендов закулочных, развлекательных автоматов, магазинов по продаже сувениров и других товаров, зоне главного входа, зонах аттракционов, а так же вокруг этих зон.
8. Работа над назначенными задачами на протяжении дня, которые связаны с выполняющимися ландшафтными проектами.
9. Постоянная разработка и улучшение программы обслуживания территории и ландшафтной программы, которые помогают создавать оперирование, предлагающее уникальность, чистоту и красоту.

10. Проверка того, что все ограждения и дверцы, которые обеспечивают безопасность, находятся на своих местах и функционируют нормально.
11. Помощь в проверке всех поверхностей зданий, дрожек и других зон, чтобы гарантировать, что пути, по которым перемещаются люди, находятся в чистоте, а причины поскользнуться и упасть отсутствуют.
12. Поддерживать главные маршруты передвижения людей чистыми и без загрязнений.
13. Получение ежедневных отчетов технического обслуживания из всех зон оперирования, выполнение требующихся ремонтов, а так же организация задач, связанных с территорией и ландшафтом, которые необходимо выполнить своевременно.
14. Немедленное выполнение соответствующих действий с точки зрения уборки, если на карусели или аттракционе, в какой-либо зоне развлекательных автоматов, в магазине продажи сувениров или заведении общественного питания, либо в любой другой общественной или служебной зоне в здании, относящемся к размещению,
15. Немедленное выполнение необходимых действий в случаях, если посетителю стало плохо или произошел несчастный случай, который требует тщательной уборки.
16. Немедленное выполнение действий в соответствии с заранее предписанными процедурами, если в результате какой-либо кризисной ситуации потребуется произвести эвакуацию людей из размещения.
17. Выполнение в размещении действий, связанных с обслуживанием территории и ландшафта, которые обеспечат соответствие нормам, устанавливаемым органами государственного регулирования или положениями законодательства, например, закон об инвалидах («ADA»), правила управления охраны труда («OSHA»), правила американского общества специалистов по испытаниям и материалам («ASTM»), а так же правила комиссии по безопасности товаров широкого потребления («CPSC»).
18. Поддержание рабочей зоны в чистоте и порядке перед выполнением назначенной работы, во время и после нее.

Процедуры закрытия: В данный текст необходимо включить все шаги, которые необходимо выполнить персоналу по обслуживанию территории и хозяйственной работе, чтобы правильно завершить свои задачи на рабочий день и закрыть свои рабочие зоны. Необходимо включить такие вопросы, как перечисляемые далее:

1. Уборка всех общественных туалетов и офисных зданий, включая мытье полов, заметание, очистка фурнитуры, протирка пыли и т.п.

2. Гашение и отключение освещения в общественных туалетах.
3. Пополнение запасов назначенных зон средствами для уборки на следующий рабочий день.
4. Сбор всего оставшегося мусора, замена всех мешков для мусора, и перемещение мусора в специально отведенные для этого места – для сбора или отправки на переработку
5. Выключение всего требующегося освещения в офисных зданиях размещения, после того, как будет завершена уборка.
6. Уборка на хранение всех материалов и средств для очистки.
7. Очистка и наведение порядка в зонах уборки и хранения, где хранятся средства и материалы для очистки на все размещение.
8. Подготовка ко всем задачам, связанным с обслуживанием территории и хозяйственной работой, которые необходимо выполнить на следующий рабочий день, включая планирование интервала времени, выделяемого для выполнения этих задач.

д. НЕОБХОДИМЫЕ ФОРМУЛЯРЫ И БУМАГИ: В вашем руководстве по оперированию для технического обслуживания, эксплуатации и обслуживанию территории необходимо так же включить все необходимые формуляры и ежедневно заполняемые бумаги. Они могут включать в себя следующие документы, но, разумеется, не ограничиваться ими.

Ежедневный отчет технического обслуживания: Этот формуляр ежедневно заполняется всем рядовым персоналом. В нем перечисляются такие сферы, как электрика, техническое обслуживание, краска, ландшафт и благоустройство и т.п. Ежедневно все требующиеся задачи из этого списка должны отслеживаться, между ними должны распределяться приоритеты, а затем они должны выполняться.

Ежедневный формуляр проверки соблюдения правил техники безопасности для карусели / аттракциона (или Лист допуска к работе): Этот формуляр заполняется персоналом технического обслуживания каждое утро. Когда карусель или аттракцион полностью осмотрен, представитель отдела технического обслуживания должен подписать ежедневный формуляр проверки соблюдения правил техники безопасности для карусели / аттракциона, указывая, что карусель или аттракцион можно допускать к работе. Этот формуляр необходимо оставить в зоне карусели или аттракциона.

Бланк ежедневного осмотра: Эти формуляры необходимо разработать для каждой зоны оперирования, где персонал технического обслуживания или обслуживания территории проводит ежедневные осмотры. Ежедневные осмотры будут включать проверку функционирования, работы оборудования, проверку табличек и знаков, проверку ограждений и дверец, проверку принадлежностей и средств, освещения, товаров, а так же других функций и систем, которые необходимо проверить до того, как эту зону оперирования можно будет открыть. Также необходимо подготовить бланк осмотра для руководителя, чтобы в этом бланке отмечать задачи по уборке и хозяйственной деятельности по мере того, как они будут выполняться на протяжении дня.

Журнал инвентаризации: Журналы инвентаризации необходимо подготовить для персонала по техническому обслуживанию, эксплуатации и обслуживанию территории, чтобы инвентаризация всех средств и принадлежностей, оборудования, устройств и инструментов, необходимых для ежедневной работы, проводилась правильным образом.

Журнал уборки: Персонал по обслуживанию территории и хозяйственной работе должен вести регулярные записи по выполнению своих необходимых ежедневных обязанностей ведения уборки и хозяйственной деятельности.

XIII. Безопасность и предотвращение потерь

Данный раздел должен включать в себя правила, положения и процедуры, относящиеся к отделу или департаменту безопасности и предотвращения потерь размещения. В целом, сфера безопасности и предотвращения потерь включает в себя все аспекты безопасности имущества, сотрудников и посетителей – от плана антикризисного управления до процедур при чрезвычайной ситуации и правил техники безопасности, а так же до размещения и ежедневных бланков проверки. Если размеры и масштаб вашего размещения предоставляют для этого основания, вы должны в идеале выделить отдельный департамент или отдел для своей программы безопасности. Если ваше размещение недостаточно велико, чтобы предоставить основания для создания отдельного департамент или отдела по безопасности, мы рекомендуем вам как минимум назначить человека, который будет наблюдать за программой безопасности и нести за нее ответственность.

А. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ ДЕПАРТАМЕНТА: Данный подраздел должен включать в себя общие цели и задачи департамента, отдела или зоны ответственности по безопасности и предотвращению потерь. Эти цели должны обеспечивать понимание сотрудниками той важной роли, которую безопасность играет в структуре организации. Приведенный далее в качестве образца текст может быть адаптирован для вашего размещения.

В индустрии развлечений и отдыха присутствуют впечатляющие протоколы безопасности. Индустрия постоянно стремится усиливать свои программы обучения, технического обслуживания и тестирования. В дополнение к этому, индустрия следует многочисленным государственным и местным положениям относительно лицензирования и контроля, применяет новейшие технологии и техники и подвергает себя регулярным безжалостным инспекциям для страхования. Вклад в безопасность позволил индустрии развлечений и отдыха благоденствовать на протяжении более столетия, и гарантирует, что индустрия продолжит предоставлять безопасные и качественные семейные развлечения на долгие годы вперед.

Находясь на этом основании и являясь частью индустрии развлечений и отдыха, (вставьте название размещения) будет всегда стремиться предоставить наиболее безопасную из возможных окружающую среду для своих посетителей и сотрудников. При помощи корпоративной поддержки, сотрудничества высшего руководства, лидерских качеств руководителя по безопасности, работающего комитета по безопасности и полностью обученного персонала, (вставьте название размещения) реализует программу безопасности, которая направлена на достижение следующих целей:

1. Воплотить размещение, которое создавалось с учетом обеспечения безопасности – путем создания безопасных дорожек, входов, выходов, маршрутов эвакуации, подходящего напольного покрытия, ежедневных осмотров и проверок и других инструментов обеспечения безопасности.
2. Выработать осведомленность о безопасности во всех своих сотрудниках.

3. Предлагать непрекращающиеся программы обучения в сферах оперирования в целом, правил техники безопасности, специальных курсов, семинаров, раздаточных материалов, плакатов, процедур работы и многого другого.
4. Проводить регулярные осмотры по всему размещению с точки зрения безопасности, и действовать в соответствии со всем имеющими отношение к безопасности предписаниями и положениями.
5. Иметь детальное руководство по оперированию для каждой зоны оперирования и рабочей зоны, в котором была бы предоставлена информация касательно процедур по безопасности и процедур при чрезвычайных ситуациях.
6. Создать и поддерживать работу комитета по безопасности.
7. Иметь в наличии план антикризисного общения.
8. Поддерживать безопасное оперирование, чтобы можно было установить конкурентоспособные расценки на страховку.
9. Поддерживать правильное ведение отчетности, так как это относится к программе безопасности.
10. Установить работу (вставьте название размещения) как безопасное оперирование с короткими сроками простоя и низким уровнем несчастных случаев.

В. План антикризисного управления: Этот подраздел должен включать в себя информацию, касающуюся подхода размещения к антикризисному управлению. Настоятельно рекомендуем вам, как владельцу или управляющему оперированием размещения, подготовить отдельный и детальный план антикризисного управления. В данном подразделе необходимо предоставить обзор целей и задач размещения в реализации плана антикризисного управления, и сослаться на отдельно и детализированное руководство (которое можно получить у IALEI). Весь управляющий персонал должен быть обучен пониманию, принятию и выполнению требований и практик из плана антикризисного управления. Вы, как член IALEI, должны принять на себя ежедневную ответственность за здоровье, благополучие и безопасность многих людей – как например, ваши сотрудники и посетители. Любой несчастный случай или случившееся несчастье может немедленно ввергнуть размещение в отрицательное восприятие обществом. План антикризисного управления предоставит управляющему персоналу логически последовательный способ сообщить об истории со своей стороны, и, что более важно, сохранить имидж профессиональной и небезразличной организации. В данный подраздел можно включить текст вступления, к примеру, такой, как приведенный ниже.

Когда кризисная ситуация наносит удар по бизнесу, к ситуации необходимо подходить тем способом, который не только поможет справиться с кризисом, но так же поможет сохранить дальнейшие возможности ведения бизнеса. Для потенциального посетителя первое впечатление от компании и ее руководства может найти отражение в кризисной ситуации.

По прошествии лет, становится возможным подумать о какой-либо ситуации в связях с общественностью, с которой справились плохо. Подумайте о гневе и возмущении семей, любимые члены которой оказались в авиакатастрофе, пожаре или каком-то другом бедствии.

Подумайте о том, насколько приумножились эти гнев и возмущение, если компания, которая предоставляла жизненно важную информацию, вела себя неподготовлено и непродуманным образом. Затем, рассмотрите свое положение, если этой неправильно информированной и неподготовленной компанией окажется одна из тех, в которой вы работали или за которую вы несете ответственность.

Как поставщик развлечений для людей всех возрастов и образов жизни, (вставьте название размещения) должен принять на себя ответственность за здоровье, благополучие и безопасность наших посетителей. Хотя мы все жаждем, чтобы наша ежедневная работа была не омрачена несчастными случаями и другими несчастьями, такие ситуации неминуемо случаются. Во (вставьте название размещения) есть правила и процедуры, нужные чтобы помочь обеспечить постоянное поддержание угроз безопасности на минимальном уровне. Тем не менее, если возникает кризисная ситуация, мы обязаны иметь возможности для эффективного общения с посетителями, средствами массовой информации, государственными должностными лицами и сотрудниками компании. Не выполнение этого может нанести долговременный ущерб, который в конце концов может оказаться фатальным для нашего бизнеса.

Именно в этом заключаются причины, по которым во (вставьте название размещения) был подготовлен отдельный документ, который называется «План антикризисного управления». В этом документе предоставлен лежащий в основе подход к ответственному, правдивому, эффективному и вежливому сотрудничеству с теми, кто расследует кризисную ситуацию. Как сотрудник данной компании, вы обязаны знать и понимать свою роль в случае кризисной ситуации.

Далее приведен образец оглавления, который может быть использован при разработке индивидуально создаваемого плана антикризисного управления.

1. *Сообщение от генерального директора:* Это должно быть короткое сообщение, описывающее план антикризисного управления и настаивающее на его важности.
2. *Подтверждение прочтения читателем:* Прочтение документа читателем необходимо учитывать при помощи подписи, которая засвидетельствует понимание содержания, сохраняя конфиденциальность.
3. *Основные положения и принципы:* В данном разделе необходимо акцентировать внимание на основных положениях и философии акцента размещения на безопасности, и его приверженности формализованному плану на случай чрезвычайной ситуации.
4. *Комната антикризисной связи или командный пост:* В данном разделе должна описываться зона, предназначенная для использования в качестве командного поста или комнаты антикризисной связи, включая описание не только местоположения и целей, но так же и необходимых средств и оборудования, которые должны храниться под рукой.

5. *Антикризисная команда:* В данном подразделе необходимо описать команду борьбы с кризисной ситуацией и перечислить ее членов в соответствии с зоной ответственности.
6. *Подход к кризисной ситуации:* В данном разделе необходимо описать базовый подход и общие положения по обращению с кризисной ситуацией, включая положения, описывающие, как установить командный пост, как и за чем журналисты должны показывать документ, удостоверяющий личность, как уведомлять соответствующих лиц, как назначается официальный представитель компании, каким практическим методам должен следовать официальный представитель, а так же какая информация является частной и почему.
7. *Возможные кризисные ситуации:* Чтобы этот раздел можно было использовать как инструмент обучения, в него необходимо включить краткие обсуждения различных кризисных ситуаций, которые могут произойти в размещении. Необходимо включать краткое изложение причин и важность каждой, а так же опасность и возможности для предотвращения каждой такой ситуации.
8. *Оборудование на случай чрезвычайной ситуации:* Сюда вам необходимо включить всеобъемлющий список всего необходимого оборудования и средств на случай чрезвычайной ситуации, которые необходимо использовать в случае наступления кризисной ситуации.
9. *Необходимые формуляры и документация:* В данном подразделе необходимо акцентировать важность документации и необходимо включить копии требующихся документов, сопровождаемые инструкциями по правильному заполнению.
10. *Детальные планы действий:* В данном разделе необходимо в деталях описать основные и существенные шаги, которые необходимо предпринимать при возникновении любой кризисной ситуации. Они будут включать в себя сценарии того, что может произойти, кому необходимо звонить, кто вовлекается в эту ситуацию, что должен делать каждый человек и какие действия необходимо предпринять во всех зонах.
11. *Оценивание и отслеживание кризисной ситуации:* В данном разделе необходимо обсудить процедуры, которые последуют для определения того, что произошло во время кризисной ситуации, как с ней справлялись, и какие шаги в будущем улучшат решение кризисной ситуации.
12. *Словарь используемых терминов:* Здесь необходимо привести определения всей соответствующей терминологии, используемой во время кризисной ситуации. Это необходимо сделать для прояснения и простоты применения.

В ходе разработки вашего плана антикризисного управления помните о следующем:

1. Вам необходимо установить для сотрудников процедуры сообщения о чрезвычайной ситуации и гарантировать, что сотрудники обучены этим процедурам.

2. Вам необходимо напечатать телефонные номера для звонков при чрезвычайной ситуации возле каждого телефонного аппарата, на досках объявлений для сотрудников и в других заметных местах.
3. Вам необходимо поддерживать обновляемый список адресов, телефонных номеров и номеров пейджеров всех ключевых сотрудников, ответственных при наступлении чрезвычайной ситуации (сотрудников самого размещения и не только).
4. Вам необходимо заблаговременно определить требования к уведомлению государственных органов; такое уведомление необходимо сделать немедленно после того, как произошла чрезвычайная ситуация, если эта чрезвычайная ситуация потенциально может повлиять на здоровье и безопасность людей.
5. Вам необходимо иметь возможность получать предупреждения, выпускаемые национальной метеорологической службой о торнадо, снежных буранах и других тяжелых погодных условиях.
6. Вам необходимо заблаговременно подготовить объявления, которые можно будет сделать через систему публичного оповещения.

Если у вас не был подготовлен соответствующий современным требованиям и всеобъемлющий план антикризисного управления ДО ТОГО, как произошла ваша чрезвычайная ситуация, побочные эффекты могут оказаться длительными, существенными и дорогостоящими – не только в финансовом плане, но и в плане вашей репутации в обществе.

с. КОМИТЕТ БЕЗОПАСНОСТИ: IALEI настоятельно рекомендует создать комитет безопасности размещения. Членами комитета должны быть ключевые члены персонала из различных департаментов и отделов всего размещения. В данном подразделе необходимо рассмотреть подход размещения к созданию комитета безопасности, и вкратце описать основные цели этого комитета. Все сотрудники должны полностью понимать роль комитета по безопасности, так как он имеет отношение к их соответствующим должностным обязанностям. В данный подраздел может войти следующий текст, приведенный в качестве примера.

В (вставьте название размещения) был создан комитет безопасности с целью оказания помощи в общей программе безопасности, создавая и поддерживая активную заинтересованность в поддержании осведомленности по вопросам безопасности и предотвращения несчастных случаев.

Основная цель комитета по безопасности заключается в том, чтобы обеспечить снижение частоты и серьезности несчастных случаев, инцидентов и травмирования сотрудников и посетителей.

Комитет по безопасности будет регулярно проводить встречи, обычно раз в месяц. Каждая встреча будет вестись руководителем по безопасности (или вставьте соответствующую должность) и будет следовать установленной программе работы. Программа работы будет включать в себя следующее, но не ограничиваться им:

1. Новое обучение технике безопасности сотрудников (вставьте название размещения).
2. Обзор существующих проблем в оперировании.
3. Обсуждение несчастных случаев и травм.
4. Обсуждение проблем с безопасностью сотрудников и рекомендации по решению этих проблем.

Члены комитета по безопасности будут выбраны из различных департаментов и отделов размещения. Каждого члена комитета просят вести в нем работу на добровольных основах, и их членство должно быть разрешено (вставьте название должности).

В дополнение к ежемесячным встречам, члены комитета безопасности будут проводить ежеквартальные инспекции всех зон (вставьте название размещения). Эти инспекции разрабатываются таким образом, чтобы включить в себя все возможное, по сравнению с ежедневными осмотрами по безопасности, поскольку они будут покрывать каждую сторону работы размещения и самого размещения в целом. Сотрудниками комитета должны составляться детализированный отчет, описывающий обнаруженное в ходе ежеквартальной инспекции и записи о ежемесячных встречах. Управляющий администрации (или вставьте соответствующее название должности) отвечает за подачу составленного отчета об инспекции генеральному директору не позднее чем через тридцать (30) дней после проведения инспекции.

Если у вас когда-либо возникало желание быть сотрудником комитета безопасности, или есть рекомендации, которые, как вы считаете, пойдут на пользу общей безопасности (вставьте название размещения), пожалуйста, свяжитесь с вашим руководителем.

д. ОБЩИЕ ПРАВИЛА И ПОЛОЖЕНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ: В данном подразделе необходимо четко определить и рассмотреть все правила и положения техники безопасности, требующиеся в вашем размещении. Это, по существу, должен быть ясный и лаконичный подход к программе безопасности вашего размещения. Эту информацию необходимо сделать доступной для всех сотрудников, чтобы каждый был полностью осведомлен о правилах техники безопасности, которые необходимо выполнять. Определяя свой подход к безопасности и акцентируя базовые положения по безопасности, вам необходимо адаптировать приведенный далее текст для соответствия вашему размещению. Необходимо отметить, что некоторые ключевые элементы необходимо рассмотреть более подробно в отдельных подразделах или даже в отдельных руководствах (к примеру, комитет по безопасности, программа обучения, план антикризисного управления и т.п.).

Вашей целью в этом подразделе будет привлечение внимания ко всем правилам по безопасности и подходам к вопросам безопасности в вашем размещении. Отдельные руководства будут всего лишь акцентировать эти конкретные зоны более существенно.

Развлекательное заведение не может считаться успешным, если только не имеет высококачественной программы безопасности. Во время планирования и возведения (вставьте название размещения), безопасность всегда была делом наибольшей важности. Многочисленные моменты обеспечения безопасности были разработаны и расположены по всему размещению. Более того, во время планирования ежедневных процедур работы, которые вы изучите в ходе обучения на рабочем месте, безопасность оставалась главной фокусной точкой.

Если о размещении известно, что оно бывает небезопасным, это может вызвать катастрофические экономические последствия. Хотя никогда нельзя будет узнать фактический эффект несчастного случая, отчеты и впечатления говорят, что несчастный случай может оказать драматический эффект на посещаемость. Более того, несчастный случай может зародить сомнения в головах людей относительно безопасности и веселья от посещения любого развлекательного размещения.

В (вставьте название размещения), мы ежедневно обслуживаем большое количество людей. Гарантия того, что сотрудники и посетители находятся в безопасности - это критически важный компонент нашей работы. Мы несем ответственность перед нашими посетителями. Это наша работа – и ваша тоже – поддерживать их безопасность.

Безопасность имеет следующее определение: “качество или условие нахождения вне опасности; свобода от опасности, травмы или повреждения; охраняемость для посетителей и сотрудников”.

Далее приведены несколько ключевых тактик, которые мы, как руководство реализовали в качестве нашего вклада в безопасную работу. Эти ключевые тактики разрабатывались с мыслью, как о посетителях, так и о вас. Теперь это ваша обязанность – принять программу безопасности размещения и всегда действовать в соответствии со всеми предначертанными правилами и положениями по безопасности.

Безопасные аттракционы, дорожки и зоны доступа посетителей

Когда разрабатывалось (вставьте название размещения), безопасность рассматривалась в каждом обсуждении и в каждом чертеже. Защита наших посетителей и сотрудников от опасностей означает, что должны были быть запланированы мероприятия по обеспечению охраны и безопасности. Это означало, что:

1. Атракционы и другие устройства были расположены таким образом, чтобы не подвергать никого опасности.
2. В каждой зоне нашего размещения было установлено соответствующее освещение.
3. Была оценена эффективность потока людей и управления толпой.
4. Ступеньки и дорожки были выполнены из материалов, которые помогают предотвратить скольжение.
5. Были эффективно спланированы входы и дорожки, с целью обеспечить легкость доступа и плавный поток посетителей по размещению.
6. Вокруг зон работы механизмов были помещены ограждения, а по верх стоков были помещены решетки.

Теперь вы, наши сотрудники, становитесь нашими глазами и ушами в размещении. Это ваша обязанность – внимательно наблюдать за зонами, куда имеют доступ посетители, за дорожками, ограждениями, стоками и всеми остальными сторонами размещения, и сообщать своему руководителю о любых подозрительных или потенциально угрожающих ситуациях. Это может, к примеру, означать сломанное ограждение. Это может означать неработающее аварийное освещение. Это может даже означать угрожающе разлитые на дорожках жидкости. Вы обязаны сообщать обо всем, что может нанести вред или ущерб остальным.

Обучение методам техники безопасности и оборудование обеспечения безопасности

Мы предпринимаем все меры, чтобы необходимое количество персонала в (вставьте название размещения) было обучено методам реанимации и оказания первой помощи. Кроме того, вы будет проходить дополнительные специализированные обучения методам техники безопасности, такие как обучение обращению с огнетушителем, обращению с опасными / взрывчатыми материалами, процедурам подъема и т. п. Оборудование обеспечения безопасности, такое как огнетушители, распыскиватели системы пожаротушения и пункты первой медицинской помощи стратегически расположены по всему размещению. Более того, существует программа оповещения, чтобы обеспечить быструю реакцию на несчастный случай или инцидент. Были установлены взаимоотношения с местными больницами, службами скорой помощи и пожарными частями, чтобы время связи и реагирования находилось на оптимальном уровне. Были разработаны и размещены таблички с информацией, касающейся безопасности, чтобы посетители могли их увидеть и ими воспользоваться. Были установлены маршруты эвакуации. Все эти действия показывают наш вклад в безопасность.

Уделяя внимание своим действиям и действиям наших посетителей в своей непосредственной зоне ответственности, мы можем гарантировать, что абсолютно все посетители находятся в безопасности во время посещения нашего размещения.

Программа профилактического технического обслуживания

Другой способ, которым (вставьте название размещения) стремится продемонстрировать вклад в безопасность – это программа профилактического технического обслуживания. Профилактическое техническое обслуживание подразумевает, что для предотвращения неисправностей и несчастных случаев еще до того, как они произойдут, была разработана программа обследования. Она включает в себя осмотр всех компонентов, нуждающихся в обслуживании – начиная от электрических и технических компонентов игровой комнаты и до обследования аттракциона go- karts, а так же до технического обслуживания каруселей и аттракционов. Такие виды программ помогают нам работать безопасно и согласованно. Наш персонал обслуживания и технические специалисты в обеспечение работы высококачественной программы профилактического технического обслуживания.

От вашего сотрудничества с нашим персоналом технического обслуживания и техническими специалистами будет зависеть, будут ли проблемы замечены заранее, а исправления внесены до того, как произойдет травмирование или опасность станет неотвратимой.

Ежедневные осмотры

В одной «связке» с нашей программой профилактического технического обслуживания будет проводиться ежедневное обследование всех рабочих зон размещения. Если какой-либо элемент не пройдет осмотр, он не будет открыт или доступен для наших посетителей до тех пор, пока проблема не будет устранена. После того, как проблема будет устранена, будет проведено повторное обследование данной зоны.

Вы можете быть задействованы в ежедневных осмотрах. Обязательно отнеситесь к ним серьезно. Иногда угрозы безопасности могут оказаться непредвиденными, но мы хотим принять все возможные меры предосторожности, чтобы отреагировать даже на самую маленькую потенциальную проблему.

Комитет по безопасности

Поскольку мы в (вставьте название размещения) серьезно относимся к вопросам безопасности, мы создали комитет по безопасности. Работа комитета – обеспечить наличие нашей программы безопасности и ее выполнение на регулярной основе и последовательно. Комитет, при помощи обследований и последующих отчетов будет рассматривать все несчастные случаи или травмы. Не стесняйтесь сообщать членам комитета по безопасности о любой замеченной вами проблеме с безопасностью.

Компетентные сотрудники

Наша цель – разыскать и принять на работу сотрудников, которые будут честными, надежными, ответственными и заслуживающими доверия. Как наш сотрудник, вы должны соответствовать этим условиям. Мы верим, что вы обладаете возможностями для выполнения назначенной вам работы и достаточно компетентны для нее. Это означает, что мы верим в то, что вы поймете важность безопасности и введете обеспечение безопасности в свою рабочую зону и в свои рабочие обязанности.

Всесторонняя программа обучения

Мы очень гордимся системой обучения, разработанной для (вставьте название размещения). В процессе обучения вы пройдете несколько шагов, включая вводный курс, обучение в департаменте или отделе, обучение на рабочем месте, а так же обучение правилам техники безопасности и поведению при чрезвычайных ситуациях. Возможно, вы так же пройдете дополнительные обучающие классы и семинары, если это будет сочтено необходимым.

Кроме целей обеспечения того, что вы понимаете, как выполнять свою работу и гарантии, что вы понимаете, что от вас ожидается, задача всесторонней программы обучения состоит еще и в том, чтобы гарантировать, что все выполняют свою работу с применением безопасных рабочих практик на постоянной основе. Это становится вашей ответственностью, как сотрудника, прошедшего обучение, полностью принимать и выполнять рабочие обязанности, которые были вам назначены, а так же следовать всем рекомендациям, относящимся к безопасности, так как они «встроены» в ваши процедуры работы.

Чистота

Чистота в (вставьте название размещения) – это обязанность всех – генерального директора, управляющих, руководителей, операторов аттракционов, сотрудников, обслуживающих посетителей, маркетингового персонала, персонала зоны развлекательных автоматов, работников магазинов по продаже сувениров и других товаров, сотрудников заведений общественного питания, технических специалистов и т.п..

Чистота – это ключевой аспект нашей программы безопасности. Мусор или загрязнения на дорожках могут привести к несчастному случаю, если посетитель или сотрудник об них споткнется. Оборудование размещения может оказаться повреждено, если мусор случайно попадет в зону работы механизмов. Посетители или сотрудники могут поскользнуться и упасть, если на дорожках останется разлитая вода.

В целом, помните, что это наша задача – поддерживать все зоны размещения в чистоте – как зоны, доступные для широкой публики, так и служебные зоны. Чистота помогает произвести позитивное впечатление и впечатление безопасности, и так же помогает поддерживать состояние нашего имущества.

Руководства по оперированию

Другой аспект безопасности, которым мы гордимся – это разработка руководств по оперированию. В каждом департаменте есть конкретные руководства по оперированию / работе, которые помогут вам узнать все необходимое о каждой должности. Эти руководства также используются в качестве справочного материала, если вы забудете что-либо из своей программы обучения.

Руководства по оперированию описывают в деталях процедуры открытия, работы и закрытия, правила по безопасности и процедуры при чрезвычайной ситуации, а так же все формуляры и бумаги. Они предоставляют основу для ваших должностных обязанностей. Во всех записанных там положениях и процедурах основной акцент сделан на безопасности.

Это станет вашей обязанностью – читать, понимать и выполнять все задачи, которые необходимы в вашем размещении – задачи, обозначенные в руководстве по оперированию.

План антикризисного управления

Даже несмотря на то, что мы сделали все возможное для обеспечения безопасности, время от времени все же происходят опасные ситуации или инциденты. По этой причине, мы хотим гарантировать, что все сотрудники обучены тому, что им нужно делать, и что не нужно делать, что нужно говорить и что не нужно говорить в любой кризисной ситуации. Если вы, в качестве сотрудника компании, скажете что-либо, что вы говорить не в праве или сообщите что-либо средствами массовой информации, для общения с которыми вы не авторизованы, (вставьте название размещения) может оказаться ответственным. Если только вы не были специально обучены общению со средствами массовой информации, вы должны сохранять конфиденциальными все факты, относящиеся к инциденту. Говорите только с вашим руководителем или управляющим.

В (вставьте название размещения) разработан детализированный план антикризисного управления, который очерчивает обязанности каждого. Мы верим в его важность, как ключевого элемента в нашей программе по безопасности в целом. Принимая во внимание упомянутые ранее ключевые тактики безопасности, правила, приведенные ниже, акцентируют внимание на конкретных положениях, которые вы, как сотрудник, обязаны придерживаться для того, чтобы помочь ввести эти положения по безопасности в действие.

Никогда не жертвуйте безопасностью

Through our actions and words, we have made a promise to our guests. Своими словами и действиями мы даем своим посетителям обещание. Это обещание – обеспечить им безопасное и приятное посещение нашего размещения. Это ваша обязанность – выполнить это обещание, и выполняя его НИКОГДА НЕ ЖЕРТВОВАТЬ БЕЗОПАСНОСТЬЮ. Не «сокращайте» процедуры и правила. Когда посетители приходят в (вставьте название размещения), они совсем не обязательно думают о том, как оставаться в безопасности. Зачастую, безопасность – это последнее, о чем они думают.

Вы должны стать их глазами и ушами, и таким образом помочь им оставаться в безопасности. Кроме того, когда вы стремитесь обеспечить безопасность наших посетителей, вы сами должны находиться в безопасности.

Поддерживать контроль и осведомленность о действиях посетителей

Хотя мы и хотим, чтобы посетители чувствовали себя неограниченными в передвижении по размещению и исследовании того, что мы им предлагаем, ваша задача – с целью обеспечения безопасности поддерживать определенный уровень контроля над нашими посетителями и их перемещениями. Вам может понадобиться обращать внимание посетителей на таблички / знаки с правилами техники безопасности и мерами предосторожности, к примеру, указывающими где нужно стоять, а где стоять нельзя, к чему можно прикасаться, а к чему нельзя и т.п. В ходе выполнения своей работы старайтесь помогать и давать спокойные рекомендации, как например «Пожалуйста, смотрите под ноги» или «Пожалуйста, не садитесь на забор, это опасно для вас». Уделяйте внимание детям и пожилым людям. Все эти действия помогут поддержать безопасность посетителей. И, в качестве напоминания: сотрудники, находящиеся не на смене, которые пришли отдохнуть в (вставьте название размещения) не обладают особыми привилегиями, такими как право на нарушение правил техники безопасности или получение бесплатной еды или товаров / сувениров.

Оставайтесь бдительны

Множество небезопасных действий происходит вследствие отсутствия концентрации на вашей работе и внимания к ней. Перед тем, как поменять свое местоположение или попросить посетителя отойти или подвинуться, осмотритесь по сторонам, чтобы убедиться, что не произойдет столкновения. Избегайте любых объектов отвлечения внимания, которые могут отвлечь на себя часть вашего полного внимания к своим обязанностям. Воздержитесь от активной беседы с сотрудниками, если они проходят мимо в свой перерыв. Следите за небезопасными действиями или условиями. Если вы не уделяете должного внимания, посетитель может сделать что-нибудь, что может привести к травме или несчастному случаю.

Воздерживайтесь от грубых / шумных игр

К грубым / шумным играм так же применимы выражения “буянить”, “хулиганить”, “паясничать” – или другие выражения. В общем, это означает, что люди, задействованные в грубой и шумной игре, не уделяют внимание своей работе. Когда вы находитесь при исполнении служебных обязанностей, ваша обязанность – сконцентрироваться на своей работе и на безопасности наших посетителей.

Сообщайте об опасных состояниях

Если вы заметили небезопасное состояние, неисправное оборудование, угрозу безопасности, неизвестное вещество или что-либо другое, что кажется противоречащим нашему подходу к безопасности, ваша работа – немедленно сообщить о том, что вы заметили своему непосредственному руководителю или управляющему. Вы можете беспокоиться о том, что то, о чем вы сообщаете – несущественно, однако, ваша старательность может помочь предотвратить несчастный случай или травмирование.

Будьте осведомлены о правилах электробезопасности

Необходимо обязательно соблюдать соответствующие правила электробезопасности, чтобы предотвратить возможные травмы или несчастные случаи. Будьте бдительны по отношению к кабельным каналам, проводам, защитным кожухам, проводникам и кабелям. Если что-либо выглядит небезопасным, немедленно сообщите об этом и предпримите меры предосторожности.

Поддерживайте осведомленность о доступе в служебные зоны и зоны работы механизмов

Наши служебные зоны, зоны технической поддержки аттракционов, зоны работы механизмов и технические зоны закрыты для посетителей из соображений безопасности. Если вы заметили незапертой дверь, которая должна быть заперта, ограждаемые зоны без соответствующего ограждения или наши барьеры безопасности, которые работают неправильно, немедленно сообщите своему руководителю.

Следуйте рекомендациям по осмотру и рекомендациям по работе

Вы будете обучены проведению необходимых осмотров в закрепленной за вами зоне, а так же конкретным процедурам работы. Не отклоняйтесь от этих требований и процедур. Они разработаны не просто так, а по определенным причинам.

Знайте процедуры при чрезвычайной ситуации

Наше размещение оснащено определенными процедурами при чрезвычайной ситуации. Если происходит несчастный случай, инцидент или кризисная ситуация, от вас будет ожидать следование шагам, изложенным вам в ходе обучения. Следуйте этим процедурам на случай чрезвычайной ситуации именно таким образом, как вас учили.

Знайте маршруты эвакуации

В редких случаях может потребоваться эвакуация размещения – всего размещения или его части. Поэтому на такой случай были стратегически разработаны маршруты эвакуации по всему размещению. Во время обучения на рабочем месте вам покажут пути и места эвакуации. В случае появления такой необходимости вашей обязанностью будет знать ближайший маршрут эвакуации из своей рабочей зоны, чтобы вы могли немедленно предпринять соответствующие действия.

Знайте места расположения оборудования обеспечения безопасности

Как уже упоминалось, наше размещение полностью оборудовано различными видами оборудования обеспечения безопасности. Вы должны знать местоположение ближайшего огнетушителя или других видов оборудования, которые вам могут понадобиться. Это поможет вам быстро отреагировать и предоставить в случае необходимости немедленную помощь.

Правильно используйте оборудование обеспечения безопасности

Используя оборудование обеспечения безопасности, делайте это правильно и именно так, как вас обучили. Выбирайте правильное оборудование. Не используйте электрическое оборудование с мокрыми руками. Убедитесь, что переключатели находятся в положении «выключено», а устройства отсоединены от розеток, перед тем, как начать очистку или настройку. Всегда используйте правильные индивидуальные средства защиты (например, резиновые перчатки, защитные очки и т.п.) при работе с растворами для уборки или химическими растворами. Не используйте неисправное оборудование. Превыше всего, сохраняйте ясность мыслей при обращении с любым видом оборудования. Мы не хотим, чтобы вы получили травму или травмировали других при использовании неисправного оборудования, или используя оборудование неправильным образом.

Поддерживайте чистоту и придерживайтесь правил хранения

Как уже упоминалось ранее, чистота – это ключевой элемент нашей программы безопасности. Чистота – это ваша работа, так что поддерживайте свою рабочую зону в чистоте вне зависимости от того, где вы. Если вы используете средства или химикаты для уборки, удостоверьтесь, что они правильно промаркированы и правильно хранятся.

Знайте, как получить помощь

Вы будете обучены правильным процедурам получения помощи. Удостоверьтесь, что вы знаете, как связаться со своим руководителем или другим управляющим персоналом. Мы стремимся всегда предоставлять немедленный ответ. Ваша способность быстро реагировать – это ключевой аспект нашей возможности предоставить немедленный ответ.

Е. ПРОЦЕДУРЫ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ ВО ВСЕМ РАЗМЕЩЕНИИ И ПРОЦЕДУРЫ ЭВАКУАЦИИ: В данном подразделе необходимо рассмотреть основные процедуры при чрезвычайной ситуации во всем размещении и процедуры эвакуации. С этими процедурами должны быть знакомы все сотрудники. Ответственность отделов и департаментов должна быть описана в деталях. Эти и другие, более конкретные процедуры должны быть описаны на уровне департаментов и / или на уровне рабочих зон, в той мере, в какой они относятся к непосредственным обязанностям каждого человека. IALEI рекомендует рассматривать следующие процедуры как часть процедур при чрезвычайной ситуации во всем размещении и процедур эвакуации. Многие размещения предпочитают описывать эти детали в отдельном руководстве. Вы должны адаптировать для своего размещения этот список положений и специфику каждого из них.

Радиосвязь: Данная процедура должна описывать основные процедуры связи в размещении и обязанности персонала, которому вменяется в обязанности использование оборудования связи. Так же данная процедура должна предоставлять общую информацию о необходимой радиосвязи. Необходимо обсудить следующее:

1. Информация о коммуникационных центрах, включая данные о том, когда и как будет укомплектовываться их штат.
2. Как будут маршрутизироваться звонки при чрезвычайной ситуации.
3. Как начать установление радиосвязи
4. Список кодов связи и кодов чрезвычайных ситуаций
5. Протокол радиосвязи.
6. Выдача и закрепление за сотрудниками раций.

План на случай бедствия: Несмотря на редкость таких ситуаций, важно, чтобы все понимали, какие шаги им предпринять, если происходит бедствие. Любое нарушение в работе, которое приводит к появлению большого количества травмированных людей, массовому разрушению собственности, или же предоставляет потенциальные возможности для этого, должно рассматриваться как бедствие. Этот тип ситуации может быть причинен множеством различных сценариев развития событий, в частности – серьезными авариями, взрывами или тяжелыми погодными условиями.

Грабеж: Все члены персонала, в особенности те, которые задействованы в оперировании наличностью, обязательно должны быть готовы реагировать на ситуацию ограбления. Необходимо предоставить процедуру, описывающую шаг за шагом действия до, во время и после ситуации ограбления.

Несчастный случай на аттракционе: На случай, если на одной из каруселей или аттракционов размещения произойдет несчастный случай, необходимо наличие процедур, обуславливающих общую ответственность каждого департамента.

Порча еды / напитков: Порча еды / напитков будет включать в себя такие ситуации, как намеренная порча продуктов, отзыв товаров с рынка, пищевые заболевания, загрязнение воды или наличие сотрудника с инфекционным заболеванием (другим передающимся заболеванием). Для таких сценариев развития событий должны быть разработаны соответствующие процедуры.

Бригада скорой помощи: Время от времени возникает ситуация, при которой требуется помощь посторонней бригады скорой помощи или неотложки. Бригада скорой помощи обычно вызывается только для чрезвычайных ситуаций, которые требуют посторонней помощи (например, сердечный приступ, сломанные конечности, серьезные ожоги и т.п.). В случае, если была вызвана бригада скорой помощи, каждый департамент должен понимать свою роль в сотрудничестве с персоналом бригады скорой помощи при обращении с чрезвычайной ситуацией.

Процедура на случай пожара: В каждом департаменте должны существовать процедуры сообщения о возгорании, использования огнетушителя, обращения с толпой в ситуации пожара. Описания процедур в руководстве по оперированию для всего размещения должны включать базовые обязанности ключевых сотрудников персонала и ключевых департаментов, привлекаемых к процессу.

Наводнение: В зависимости от вашего географического положения, наводнение может рассматриваться или не рассматриваться в качестве серьезной угрозы. Если это рассматривается в вашем руководстве, в случае возникновения угрозы наводнения, необходимо предпринять следующие основные шаги:

1. Отключить все электрическое оборудование
2. Переместить незакрепленные предметы на высоко расположенные полки.
3. Убрать с пола так много предметов, как только возможно.
4. Если посетители или сотрудники по прежнему присутствуют в подверженных наводнению зонах, эвакуировать их.

Угроза минирования / взрыва: В современном мире угроза минирования к несчастью стала ежедневно встречающимся происшествием. Все члены персонала должны быть готовы предпринять любые действия, которые будут сочтены необходимыми для защиты жизней сотрудников и посетителей, которые находятся под угрозой наличия бомбы или предполагаемой бомбы. Ваша процедура должна устанавливать понятные правила относительно действий, которые необходимо предпринять в ситуации угрозы минирования. Ключевые члены персонала должны иметь очень ясно очерченные роли в ситуации угрозы взрыва. Они будут включать указания для человека, принимающего звонок, персонала, задействованного в обеспечении связи, персонала охраны, генерального директора, управляющих департаментами, руководителя по безопасности, персонала обеспечения первой помощи и технических специалистов. Роль каждого из них необходимо разъяснить в описаниях правил.

Опасные вещества: Любой химикат или вещество неизвестного происхождения должен восприниматься как опасное вещество, и обращаться с ним необходимо соответствующе. Очень важно, чтобы сотрудники вашего размещения избегали ситуаций, которые могут привести к несчастному случаю с участием опасных веществ. Необходимо описать соответствующие действия, которые необходимо предпринять, чтобы исправить ситуацию и избежать потенциального несчастного случая.

Отказ электропитания: The interruption of power can cause serious problems to your operation. Перебой в электропитании может стать причиной серьезных проблем в вашем оперировании. Ожидается, что все руководители и управляющие помогут сотрудникам своих зон ответственности поддерживать ситуацию под контролем, делая это в соответствии с конкретными процедурами для каждой зоны..

Тяжелые погодные условия: Возможность тяжелых погодных условий требует соблюдения соответствующей процедуры. Процедуры должны быть разработаны таким образом, чтобы обеспечивать выполнение соответствующих действий при ситуациях различных уровней штормового предупреждения. Они могут включать в себя дифференцированные ступени, как например сообщение о грозе или предупреждение о серьезной грозе. Каждый департамент или отдел обязан немедленно после получения уведомления передать всем своим сотрудникам соответствующую информацию о погодных условиях и приступить к следованию всем процедурам, установленным для данной зоны. Все процедуры должны включать в себя следующее:

1. Как уведомить всех рядовых сотрудников.
2. Инструкции относительно того, когда и как заканчивать работу.

3. Куда и когда сотрудники должны направиться в укрытие.
4. Куда и когда проинструктировать посетителей направляться в укрытие.
5. Куда отправлять людей, которые потерялись.
6. Как возобновить работу.

Процедуры эвакуации. Эти процедуры эвакуации должны не только заключать в себя процедуры эвакуации для размещения, но и предоставлять детальную информацию о маршрутах эвакуации. При обсуждении процедур эвакуации можно использовать следующий текст, приведенный в качестве образца.

Эвакуация размещения в течение рабочего дня может потребоваться по массе различных причин. Тем не менее, тотальная эвакуация никогда не будет предпринята, если только она не окажется последним средством спасения, необходимым для того, чтобы помочь справиться со сложной ситуацией, такой например, как знание о наличии взрывного устройства, серьезные пожары, бедствия, связанные с каруселью или аттракционом и т.п.

Решение о тотальной эвакуации размещения будет принято исключительно одним или всеми перечисленными далее людьми, после должного рассмотрения ситуации.

1. Генеральный директор
2. Управляющий аттракционов
3. Управляющий администрацией

Если возникает необходимость во всеобщей эвакуации, другой управляющий персонал будет уведомлен об этом одним из упомянутых выше лиц и запустит стандартные процедуры эвакуации. Необходимо выполнить следующие действия:

1. Персоналу, связанному с охраной и безопасностью, будет передано указание открыть все выходы для выполнения всех мер контроля над толпой по всему размещению.
2. Все главные входы для посетителей и входы для персонала будут закрыты. Никто не будет допускаться внутрь, кроме представителей правоохранительных органов, бригад скорой помощи, пожарных и саперов. Посетителям и сотрудникам, которые попытаются войти, будет сказано, что размещение временно закрыто. Соответствующий персонал разместит наготове у соответствующих служебных входов все оборудование, используемое при чрезвычайных ситуациях до тех пор, пока оно не потребуется в размещении.
3. Персонал охраны и обеспечения безопасности будет контролировать толпу и помогать посетителям, направляя их к выходам.
4. Когда эвакуационные выходы будут открыты и персонал охраны станет наготове, по системе общего оповещения будет сделано заранее подготовленное объявление. Это сообщения будет повторяться каждые пять минут до завершения эвакуации.

5. Департамент аттракционов проведет закрытие и эвакуацию всех каруселей и аттракционов.
6. Рабочая денежная наличность может быть заперта в соответствующих местах. Руководители, которые несут ответственность за денежную наличность, покидают свои рабочие зоны последними. Они проверяют, чтобы все деньги, включая наличность в мешках, ящиках или фартуках была заперта в ближайшем кассовом аппарате. Наличность ни в коем случае не собирается и не возвращается в отдел контроля денежной наличности.
7. Из соображений безопасности сотрудники местного полицейского подразделения занимают позицию внутри зоны контроля наличности и остаются на ней, пока не будет выполнена тотальная эвакуация всего размещения и все входы и выходы не будут заперты или под охраной.
8. В ходе эвакуации, вероятно, многие посетители окажутся отделены от своей семьи или друзей. Персонал обслуживания посетителей создаст временную информационную зону и зону ожидания для потерявшихся посетителей.
9. Департамент администрации достанет из хранилища специальные заранее напечатанные бесплатные билеты и / или купоны, чтобы персонал мог их распространять среди посетителей, покидающих парковку.
10. Все сотрудники должны помогать посетителям в эвакуации из размещения. Когда эвакуация будет выполнена и если останется время, сотрудники должны выполнить все необходимые процедуры закрытия. Все сотрудники, у которых нет конкретной работы, определенной в данной процедуре должны отчитаться у входной зоны и ожидать дальнейших распоряжений. Ни при каких обстоятельствах никто из сотрудников не должен пытаться войти в размещение, до тех пор, пока не получит такого указания от управляющих.

Приведенный далее образец текста может быть использован для описания эвакуационных маршрутов.

Отдел безопасности в (вставьте название размещения) несет ответственность за обеспечение того, что все сотрудники знают правильные маршруты эвакуации из своих конкретных рабочих зон. Приведенная далее карта ясно покажет правильные маршруты эвакуации как для посетителей, так и для сотрудников (вставьте название размещения).

<Вставьте карту размещения с описанием маршрутов эвакуации и выходов для каждой зоны>

Эвакуация в случае чрезвычайной ситуации должна проводиться упорядочено. Указанные выше маршруты приведены в качестве рекомендации и могут быть изменены в зависимости от конкретной ситуации. В случае чрезвычайной ситуации все эвакуационные выходы будут открыты персоналом охраны и обеспечения безопасности и станут доступны для использования посетителями.

Г. НЕОБХОДИМЫЕ ФОРМУЛЯРЫ И БУМАГИ: В данном подразделе предоставить образцы всех формуляров и бумаг, требующиеся для процедур по безопасности и эвакуации для всего размещения, а так же детальные описания того, как правильно заполнять и использовать эти формуляров. Образцы формуляров, имеющих отношение к безопасности, приведены ниже.

Ежедневный бланк проверки соблюдения требований безопасности

Ежедневный бланк проверки соблюдения требований безопасности каждый день используется сотрудниками отдела / департамента безопасности в ходе выполнения этой проверки. Этот бланк проверки необходимо использовать как руководство по проведению каждого осмотра, и заполнять его необходимо соответственно. В каждом бланке проверки есть разделы, заполняемые информацией о том, какие зоны размещения осматриваются, а так же результатами каждой проверки.

Отчет о проверке соблюдения требований безопасности

Любые проблемы, выявленные во время обследования или проверки, должны быть внесены в отчет о проверке соблюдения правил техники безопасности. Этот формуляр позволяет инспектору по безопасности уведомить соответствующие департаменты о потенциальной проблеме с безопасностью. В дополнение к этому, данный формуляр используется в качестве записей для проверки хода выполнения действий по устранению проблемы. Когда данный отчет будет заполнен, одну копию необходимо направить в офис департамента, еще одну – генеральному директору, а одну сохранить в отделе безопасности.

Отчет о несчастном случае / происшествии

Если в размещении происходит несчастный случай или случается происшествие любого типа, обязательно необходимо заполнить отчет о несчастном случае / происшествии и вернуть его в пункт первой медицинской помощи. Старший сотрудник конкретной зоны размещения (если это применимо) или руководитель заполняет отчет, однако сотрудник, ставший свидетелем инцидента, должен принять участие и предоставить своему руководству все относящиеся к делу факты, имеющие отношение к происшествию или несчастному случаю. Отчет предоставляется персоналу пункта первой медицинской помощи, отреагировавшему на происшествие.

(Вставьте название размещения)

ЕЖЕДНЕВНЫЙ БЛАНК ПРОВЕРКИ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Для ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ВСЕГО РАЗМЕЩЕНИЯ

Дата _____

1.	Проверьте прогноз погоды на этот день. Передайте всем департаментам соответствующие рекомендации, если ожидаются тяжелые погодные условия.	Да	Нет
2.	Осмотрите пять (5) зон размещения для проверки того, правильно ли размещены и заряжены огнетушители по всему размещению.	Да	Нет
3.	Используя предыдущие отчеты о проверках в качестве основы, перепроверьте нарушения, которые должны были быть исправлены.	Да	Нет
4.	Выполните проверку, чтобы гарантировать, что все противопожарное оборудование доступно для использования соответствующим персоналом.	Да	Нет
5.	Содержатся ли маршруты эвакуации на случай чрезвычайной ситуации в чистоте и безопасности?	Да	Нет
6.	Предпримите шаги, чтобы устранить все угрозы падения и, если это необходимо, подготовьте отчеты.	Да	Нет
7.	Задokumentируйте все износившиеся провода и запросите немедленное проведение ремонта электриком, а так же, если это необходимо, подготовьте отчеты.	Да	Нет
8.	Случайным образом выберите три (3) зоны в размещении и проверьте, достаточно ли места вокруг электрических распределительных шкафов.	Да	Нет
9.	Удостоверьтесь, что дверцы и входы заперты (включая аттракционы, служебные зоны и технические зоны). Если это необходимо, подготовьте отчеты.	Да	Нет
10.	Проверяйте зоны технического обслуживания раз в день, на предмет правильности использования и хранения инструментов и устройств.	Да	Нет
11.	Раз в день проверяйте склад на предмет использования правильных методик хранения, правильных расстояний в проходах, правильных процедур подъема грузов / товаров и обращения с ними, и т. п.	Да	Нет
12.	Выберите одно (1) заведение общественного питания для выполнения проверки согласно пунктам, описанным ниже, на строках 13 - 19.	Да	Нет
13.	Проверьте все полы. Удостоверьтесь, что они чистые и сухие.	Да	Нет
14.	Все ли сотрудники соблюдают установленные санитарные нормы?	Да	Нет
15.	Безопасны ли любые и каждые ограждения, столы и стулья?	Да	Нет
16.	Правильно ли хранятся все химикаты и растворители для уборки, правильно ли они промаркированы?	Да	Нет
17.	Присутствуют ли какие-нибудь признаки заражения грызунами или насекомыми?	Да	Нет
18.	Удостоверьтесь, что все проходы и выходы открыты и чисты.	Да	Нет
19.	Все ли огнетушители открыты и легкодоступны?	Да	Нет
20.	Проверьте все зоны аттракционов согласно пунктам, описанным ниже, на строках 21 - 23.	Да	Нет

21.	Проверьте очереди и зоны ожидания на предмет эффективности мер управления толпой.	Да	Нет
22.	Проведите проверки случайным образом выбранных ремней безопасности и приспособлений фиксации пассажиров на аттракционах.	Да	Нет
23.	Are attraction operators exercising appropriate safety measures?	Да	Нет
24.	Проверьте один (1) магазин по продаже сувениров и других товаров на предмет чистоты проходов между рядами, доступности огнетушителей, и других средств, имеющих отношение к безопасности.	Да	Нет
25.	Выберите три (3) зоны размещения развлекательных автоматов и проведите проверку, чтобы гарантировать, что выполняются все процедуры техники безопасности.	Да	Нет

Если отмечено «Нет», завершите заполнение отчета о проверке соблюдения требований безопасности и перенаправьте его управляющему соответствующего департамента, руководителю отдела безопасности и генеральному директору.

Инспектор _____ Время _____
Руководитель _____ Время _____

(Вставьте название размещения)

ЕЖЕДНЕВНЫЙ БЛАНК ПРОВЕРКИ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Для ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ВСЕГО РАЗМЕЩЕНИЯ

Перечислите ниже пять (5) зон размещения, в которых вы проверили огнетушители:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Перечислите ниже три (3) зоны размещения, в которых вы проверили наличие свободного места вокруг электрических распределительных шкафов и электроприборов:

1. _____
2. _____
3. _____

Укажите название осмотренного заведения общественного питания _____

Укажите название осмотренного магазина по продаже сувениров и других товаров _____

Укажите название осмотренной зоны размещения развлекательных автоматов _____

(Вставьте название размещения)

ОТЧЕТ О ПРОВЕРКЕ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Проверяемая зона размещения _____
Дата проведения проверки _____
Территория _____
Время дня _____
Здание или место расположения _____
Инспектор _____

Ответственный управляющий _____
Сопровождал ли управляющий инспектора? Yes No

Примечание для ответственного управляющего

Каждый раз, когда проводится проверка, копия этого отчета о проверке будет просматриваться генеральным директором.

Если в отчете оказалась отмечена опасность или небезопасное состояние, она / оно будет оставаться указана(о) до тех пор, пока не будет исправлена(о) или устранена(о).

Удаление внесенного в отчет нарушения вследствие чего-либо кроме заключения о соответствии требованиям безопасности должно быть подтверждено управляющим администрации и генеральным директором.

Объяснение кодов степени серьезности проблемы

- А – Проблема признается представляющей непосредственную опасность для жизни людей, их конечностей, или угрозу для имущества, и эта проблема должна быть безотлагательно устранена.
- В – Проблема признается существенным нарушением пожарной безопасности или техники безопасности. Это небезопасное состояние или опасность должно(а) быть исправлено(а) на протяжении тридцати (30) дней.
- С – Проблема признается нарушением техники безопасности. Это небезопасное состояние или опасность не представляет непосредственной угрозы, но должно(а) быть исправлено(а) на протяжении девяноста (90) дней.
- Д – Проблема признается незначительным нарушением, а сотрудник предпринимает немедленные шаги для немедленного устранения проблемы. Дополнительные действия не требуются.

Код степени серьезности проблемы	Нарушение	Дата, когда она впервые отмечена
	Рекомендуемые действия по устранению	

(Вставьте название размещения)

ОТЧЕТ О НЕСЧАСТНОМ СЛУЧАЕ / ПРОИСШЕСТВИИ

Этот отчет обязательно должен быть заполнен старшим сотрудником или руководителем при наступлении несчастного случая, или же если кто-либо оказался травмирован или кому-либо стало плохо. После заполнения этот отчет необходимо передать в офис пункта первой медицинской помощи. Удостоверьтесь, что отчет заполнен полностью, а вся указанная информация - точна.

Зона размещения _____

Дата _____

Время _____

Травмированная сторона: Посетитель Сотрудник

Имя _____

Адрес _____

Примечание: адрес можно узнать у сотрудников пункта первой медицинской помощи, если пострадавший может отвечать.

Происхождение несчастного случая / травмы (укажите, как произошел(ла) несчастный случай / травма) _____

Степень травмы / заболевания _____

Сотрудники, присутствовавшие во время несчастного случая / травмы – Имя и зона размещения (укажите возможных свидетелей)

1. _____ 4. _____

2. _____ 5. _____

3. _____ 6. _____

Посетители, присутствовавшие во время несчастного случая / травмы – Имя и зона размещения (укажите возможных свидетелей)

1. _____

2. _____

3. _____

Кто был поставлен в известность?

Имя

Руководитель _____

Помощник пункта первой
медицинской помощи _____

Персонал охраны _____

Персонал обеспечения _____

безопасности _____

Другие _____

Подпись _____