

ЧМ 2018 по
футболу:

Функциональное
направление
«Транспорт»



FIFA WORLD CUP
RUSSIA 2018



Подготовил:
Осауленко Анатолий

Волонтеры Транспорта,
Представители одной из самых
массовых функций,
Имеют возможность первыми встретить
гостей и участников чемпионата,
И провожают их последними.

«По одежке встречают – провожают по уму»

От каждого волонтера Транспорта
зависит первые впечатления и
последние эмоции каждого гостя в
отношении предстоящего Чемпионата
Мира.



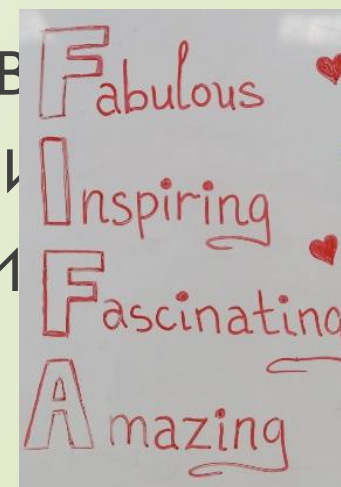
Цель функции

Оказать помощь представителям Оргкомитета «Россия – 2018» и Клиентским группам FIFA в обеспечении своевременных, качественных наземных и воздушных перевозок в период проведения мероприятия



Лучшим считается сервис, когда транспортное обслуживание оказано у всех на виду, но при этом осталось незамеченным.

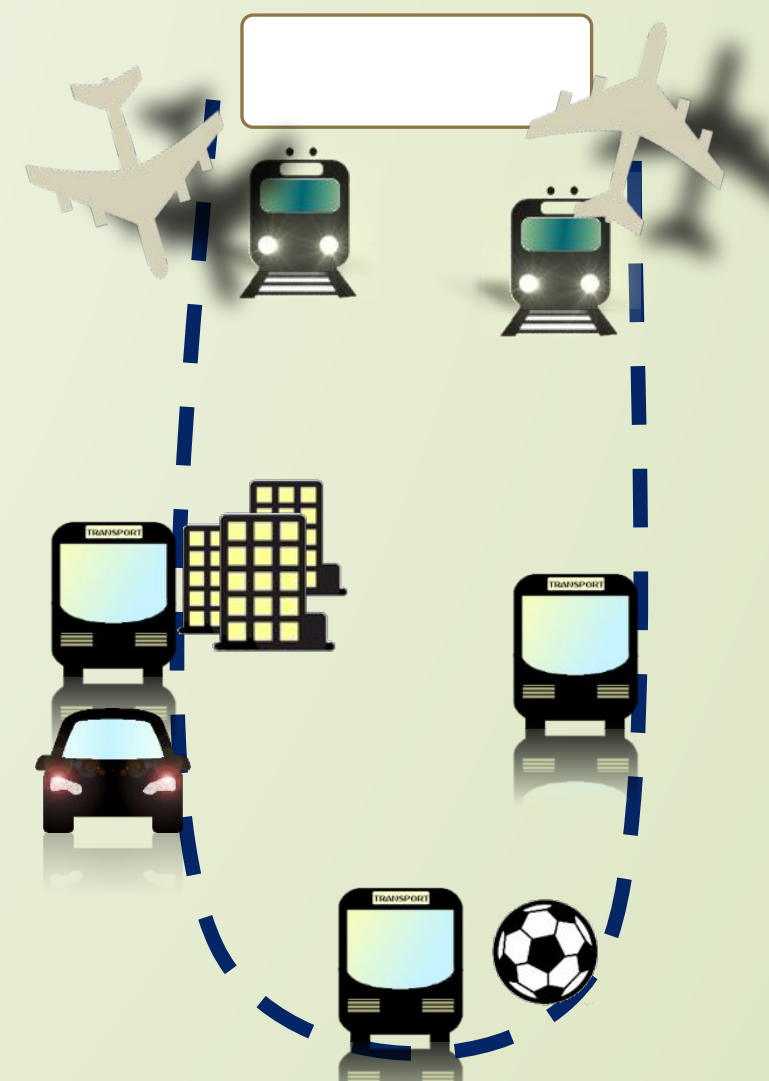
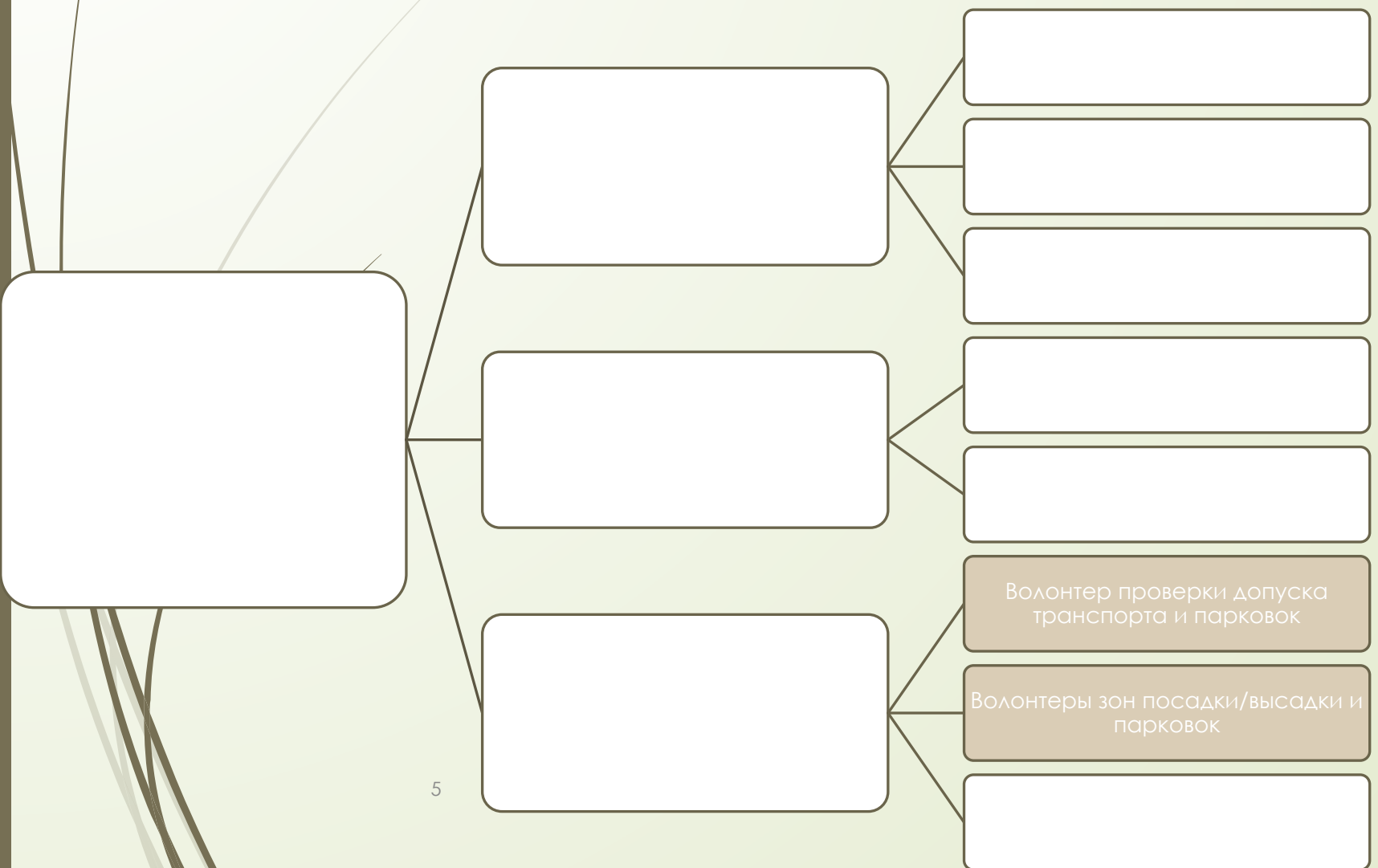
Лучшая похвала
- отсутствие замечаний



Объекты транспорта



Волонтеры Транспорта сопровождают Клиентов на всем пути их движения



**Волонтер зон посадки/высадки и парковок
(Load Zone & Parking Assistant)**



**Волонтер допуска транспорта
(курсант)
(Parking & Permit Assistant)**



**Функционал волонтеров
Транспорта**

**Волонтер функции «Прибытия и отъезды»
(A&D Assistant)**

**Волонтер транспортного стола
(Transport Desk Assistant)**



Волонтер проверки допуска транспорта Parking & Permit Assistant

Основные задачи позиции:



- ◆ Контроль доступа и парковки транспортных средств в границах зон, наличия, соответствия и подлинности пропусков VAPP;
- ◆ Регулирование дорожного движения, разведение транспортных средств и пешеходов;
- ◆ Информационная помощь в навигации клиентов



Образцы пропусков
VAPP

Волонтер зон посадки/высадки Load Zone & Parking Assistant

Основные задачи позиции:

- ◆ Помощь в разведении транспортных и пешеходных потоков в зоне посадки/высадки;
- ◆ Помощь водителям транспортных средств в размещении на парковке объекта;
- ◆ Информационная помощь в навигации клиентам.



Волонтер Транспортного стола Transport Desk Assistant

Основные задачи позиции:

Предоставление информации о транспортных сервисах на объекте и в городе:

- ◆ расписаниях/маршрутах/времени в пути;
- ◆ работе общественного транспорта, служб такси,
- ◆ порядке осуществления транзита и прохождения предполетных формальностей (если работа в аэропорту);
- ◆ маршрутах движения между терминалами аэропортов (если работа в аэропорту);
- ◆ раздача печатной продукции и/или направление клиентских групп в туристическо-информационные офисы города-организатора.



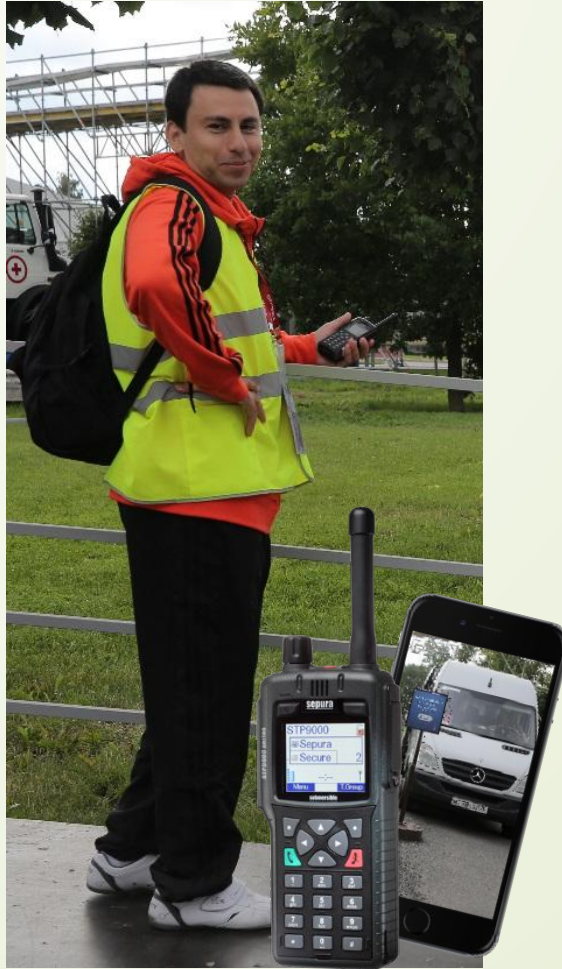
Система коммуникации и схема взаимодействия (Радио TETRA и мобильный телефон)

Заместитель
начальника
транспорта в
городе

Менеджер
объекта

Супервайзе
р
зоны

Волонтер
зоны



- Волонтер на своей позиции ведет коммуникацию с другими позициями посредством радиостанции TETRA на позиции с рацией, а также телефоном;
- Во время операционной деятельности зачастую очень полезными являются мессенджеры для передачи и распространения информации.
- Коммуникацию по режиму работы и решение организационный вопросов ведет **тим-лидер** на объекте



Что такое Волонтерский центр?

- Это специальные учебные центры, сформированные на базе конкретного ВУЗа и сертифицированные Оргкомитетом «Россия-2018». Они привлекают, отбирают и обучают волонтеров для Чемпионата мира. Всего их 15 – пять из них в Москве и по одному – в остальных городах-организаторах.



Есть ли какие-то ограничения для кандидатов в волонтеры?

- Единственное ограничение для кандидатов – возрастное: волонтер на Чемпионате мира по футболу FIFA 2018 должен достичь 18 лет к 10 мая 2018 года. Наличие или отсутствие инвалидности, этническая принадлежность, сексуальная ориентация, религиозные или политические убеждения, а также род деятельности кандидата не могут повлиять на принятие решения при отборе волонтера.



Как проходит отбор волонтеров?

- Отбор проводится в несколько этапов – дистанционно и очно. Кандидатов проверяют на соответствие возрасту, а также тестируют их личностные качества и проверяют знание иностранных языков. После этого их ждет собеседование.



Как организован процесс обучения волонтеров и сколько времени оно займет?

- Обучение проводится на базе волонтерского центра. Длительность подготовки зависит от направления и в среднем составляет 1-2 дня очных занятий и несколько дистанционных курсов.





Особенности собеседования

- Одним из важнейших качеств являются коммуникабельность и внешний вид. Это не значит, что нужно быть «болтливым красавцем». Речь идет об умении грамотно строить речь и выглядеть опрятно. Помните, волонтеры — лицо чемпионата, по словам господина Мутко (министр спорта РФ).
- Кроме этого, интервьюер оценивает:
 - устойчивость к стрессам;
 - ответственность;
 - порядочность;
 - энергичность;
 - пунктуальность

Какие знания о футболе должны быть?


- Особых указаний по этому поводу нет, но некоторые волонтеры будут обязаны сопровождать гостей и возможно окажутся втянуты в разговор на футбольную тематику, поэтому хотя бы базовые знания должны быть. Хотя, в центрах подготовки волонтеров будут приложены все усилия, чтобы дать всю необходимую информацию. В тоже самое время, знание футбола приветствуется однозначно.



Можно ли стать волонтером, если я не владею английским языком?



□ Волонтеру Чемпионата мира FIFA необходимо знать английский язык, в первую очередь – чтобы пройти тестирование при отборе. Однако требования к уровню владения языком зависят от направления волонтерской работы. Самые высокие требования – в направлениях “Лингвистические услуги” и “Работа с командами”. Но если вы не владеете английским, но у вас хорошие знания другого иностранного языка, например, немецкого или французского, ваша заявка также будет рассмотрена.



Если я стану волонтером, смогу ли я увидеть церемонии открытия и закрытия Чемпионата мира и футбольные матчи в рамках турниров?

□ Это зависит от направления, по которому вы будете работать на соревнованиях, а также от вашего личного графика. Во время церемоний открытия и закрытия все волонтеры, как правило, заняты. Если вы в этом время будете свободны, то сможете попасть на церемонии, а также на сами соревнования, если приобретете соответствующие билеты.

Сервисы для волонтеров

Бесплатный проезд



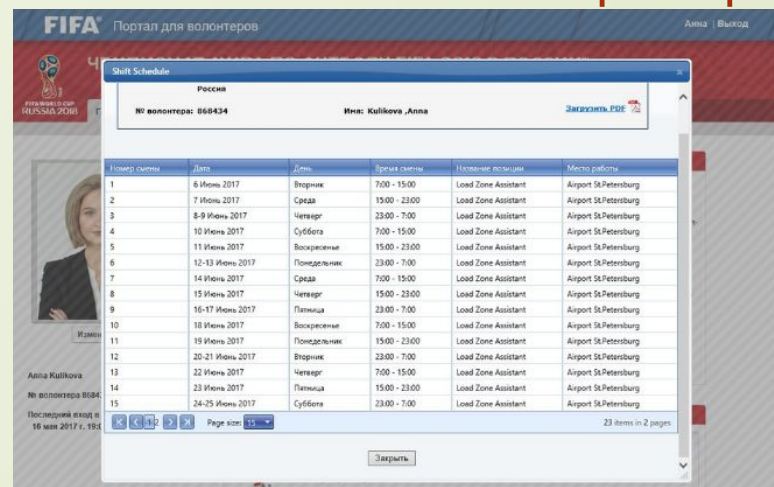
Элементы экипировки



Питание во время смен



Посменный график работы



Послед смены	Дата	День	Время смены	Назначенные позиции	Место работы
1	6 Июнь 2017	Вторник	7:00 - 15:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
2	7 Июнь 2017	Среда	15:00 - 23:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
3	8-9 Июнь 2017	Четверг	23:00 - 7:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
4	10 Июнь 2017	Суббота	7:00 - 15:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
5	11 Июнь 2017	Воскресенье	15:00 - 23:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
6	12-13 Июнь 2017	Понедельник	23:00 - 7:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
7	14 Июнь 2017	Среда	7:00 - 15:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
8	15 Июнь 2017	Четверг	15:00 - 23:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
9	16-17 Июнь 2017	Пятница	23:00 - 7:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
10	18 Июнь 2017	Воскресенье	7:00 - 15:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
11	19 Июнь 2017	Понедельник	15:00 - 23:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
12	20-21 Июнь 2017	Вторник	23:00 - 7:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
13	22 Июнь 2017	Четверг	7:00 - 15:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
14	23 Июнь 2017	Пятница	15:00 - 23:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg
15	24-25 Июнь 2017	Суббота	23:00 - 7:00	Lead Zone Assistant	Airport St.Petersburg

20

Экипировка волонтеров Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™



Бонусы для волонтеров

- Униформа (Adidas)
- Бесплатный общественный транспорт
- Питание во время рабочих смен
- Визовая поддержка для иностранных волонтеров
- Медицинская страховка
- Сувениры



Volunteer

Volunteer

RUSSIA 2017

**Спасибо за
внимание!**