

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.



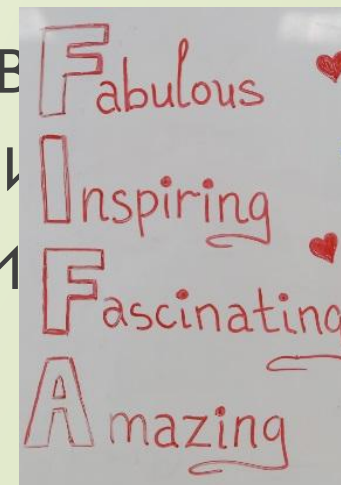
Цель функции

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.

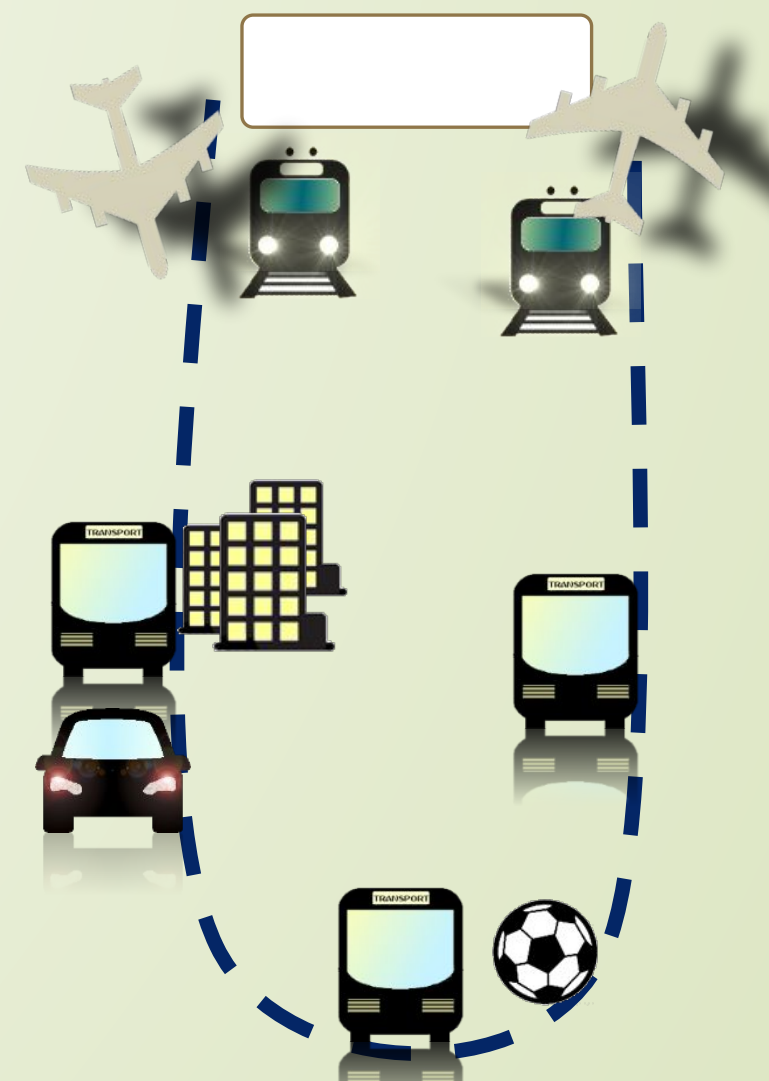
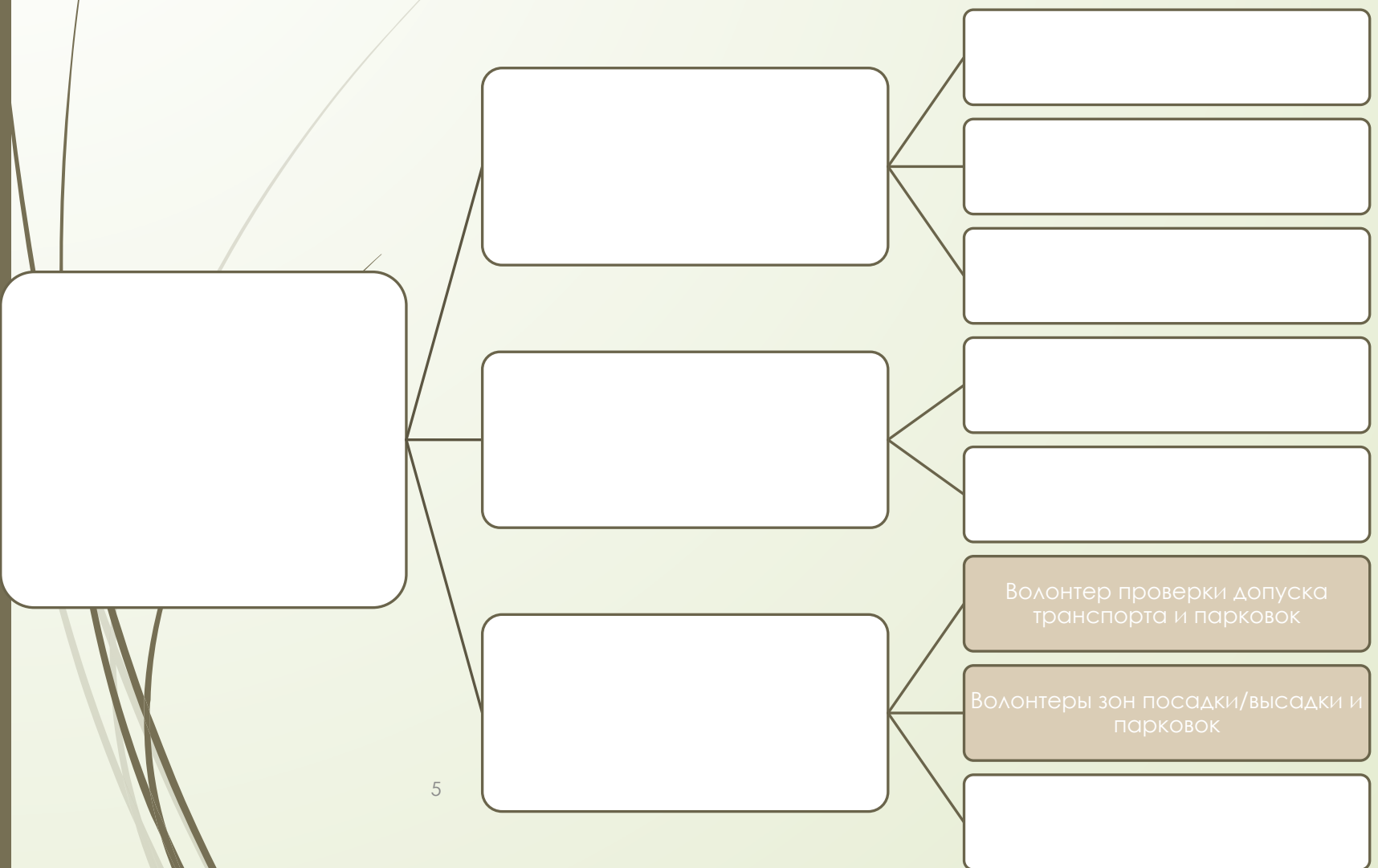
Лучшая похвала
- отсутствие замечаний



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 клиент



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.



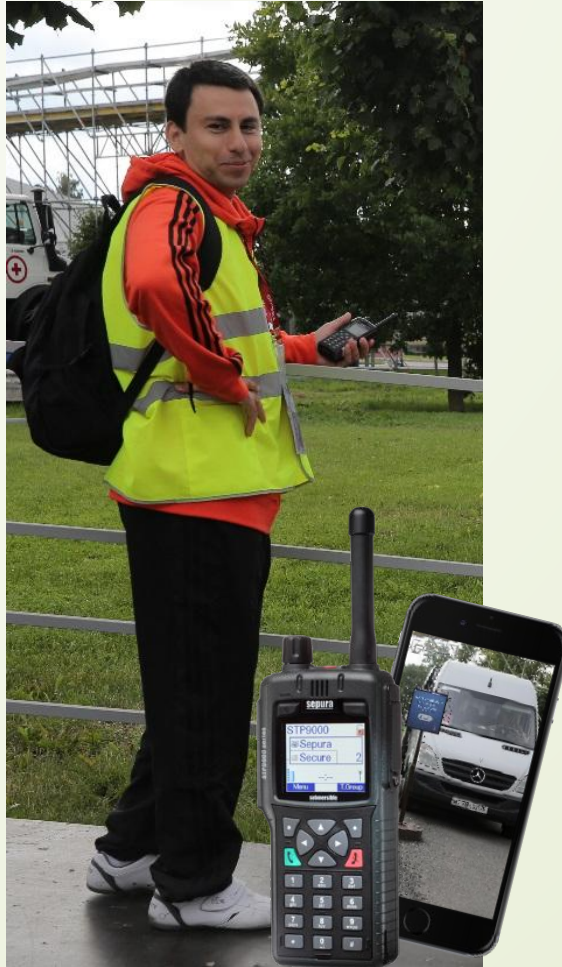
Система коммуникации и схема взаимодействия (Радио TETRA и мобильный телефон)

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

FIFA Портал для волонтеров

Россия

№ волонтера: 666434 Имя: Keliyeva Anna

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!**