



KRASNOYARSK 2019
29TH WINTER UNIVERSIADE



Раздел 2 Позиция Администратор, задачи и структура работы

ARSK
UNIVER

2019
UNIVERSIADE

Структура тренинга

Раздел	Что изучим
Позиция «Администратор»	<ul style="list-style-type: none">· Структура направления «Управление Деревней»· Характеристика позиций· Обязанности· График работы
Задачи и структура работы администратора, необходимые материалы для работы	<ul style="list-style-type: none">· Правила проживания· Пожарная безопасность· Кейсы ситуаций

КОМАНДА ДЕРЕВНИ



Руководитель департамента

Молодкин Александр
Викторович

Заместитель руководителя

Могилат Максим
Сергеевич

Сервисы

Серебрякова
Дарья

Размещение и обслуживание

Муллер Иван

Управление объектами

Найман
Александр

Кластер «Перья»

Байкалова Екатерина

Штатный персонал

Никитина Юлия
Ягфарова Энже

Бирюкова Веста
Коновалова
Ксения

Коротеев
Егор

Свешников Антон
Меликбемян Вануи

Сезонный персонал

Сазанович Алена

Волонтёры

Администратор стойки размещения в Главном аккредитационном центре

- Функции:
- Помощь главам делегаций в проверке документов
 - Оказание информационно-справочной поддержки
 - Выдача ключей от жилых комнат главам делегаций

Администратор стойки размещения в жилом комплексе

- Функции:
- Помощь делегациям в решении бытовых вопросов
 - Оказание информационно-справочной поддержки
 - Проверка жилых комнат при выезде
 - Контроль за соблюдением правил проживания
 - Контроль за состоянием жилого комплекса

Старший Администратор стойки размещения в жилом комплексе

- Функции:
- Эксплуатация здания
 - Координация работы служб
 - Взаимодействие с супервайзерами хозяйственной службой по уборке
 - Взаимодействие с КЦО
 - Подготовка отчетов из ЕИС по запросам FISU или других служб

Администратор сервисов



- Функции:
- Координация функционирования сервисов, оказываемых в жилой и международной зонах Деревни Универсиады
 - Оказание лингвистической поддержки всем сервисам
 - Контроль за состоянием помещений и качеством предоставляемых услуг
 - Помощь посетителям по возникающим вопросам
 - Администрирование бюро находок

ГРАФИК РАБОТЫ

№ п/п	Позиция	Объект	Даты работы	График работы
1	Администратор сервисов	Сервис-холл	15.01.2019-20. 03.2019	2/1 8 часов
2	Администратор стойки размещения в Главном аккредитационном центре	Главный аккредитационный центр	15.01.2019-20. 03.2019	2/1 12 часов
3	Администратор стойки размещения в жилом комплексе	Жилые комплексы	15.01.2019-20. 03.2019	2/1 12 часов

Сервисы Деревни Универсиады



Сервисы международной зоны

Отделение банка
Экскурсии и культурная универсиада
Билетный офис
Бюро находок

Сервисы жилой зоны

Фитнес - центр
Бизнес - центр
Салон красоты
Почта
Центр религий
Цветочный магазин
Химчистка
Ателье
Мини-маркеты
Сувенирные магазины
Вакс-кабины и комнаты хранения спортивного инвентаря



ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ И УСЛУГ ДЛЯ ДЕЛЕГАЦИИ НФСС

Для заказа выбранных вами товаров и услуг необходимо отправить письмо на почту rtc@krsk2019.ru. Печатную версию каталога вы можете найти здесь. Если вы не нашли необходимый вам товар, перейдите на страницу [Специального заказа](#).



По названию

По категории ▲

Все категории

Офисная мебель и расходные материалы

Компьютерное оборудование

Хозяйственные товары

Медицинское оборудование

Прокат автомобилей

Мобильные телефоны и связь

Другие товары



TO DO

Изучить материалы на почте:

- Правила пожарной безопасности
- Правила проживания и пребывания на территории ДУ
- ПиПы
- Сайт krsk2019.com

День заезда/ check-in (ГАЦ)

Зона	Ответственная служба	Алгоритм действий
КПП	Аккредитация	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прибытие делегации с багажом на КПП ДУ 2. Переход в зону ожидания в ГАЦ
Стойка аккредитации (ГАЦ)	Аккредитация	<ol style="list-style-type: none"> 1. Глава делегации сверяет персональные и полетные данные, вносит корректировки при наличии 2. Оператор вносит изменения в систему аккредитации
Стойка размещения (ГАЦ)	Администратор ГАЦ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Глава делегации предоставляет информацию о размещении делегации 2. Глава делегации подписывает правила пребывания и проживания
Стойка размещения (ГАЦ)	Администратор ГАЦ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Администратор вносит изменения в план размещения при необходимости 2. Инструктирует Главу делегации о времени и численном составе выезжающих членов делегаций за 48 часов до предполагаемого времени выезда
Стойка финансов		<ol style="list-style-type: none"> 1. Глава делегации передает чек-лист для расчета сумм к оплате 2. Глава делегации оплачивает счет у стойки банка 3. Глава делегации возвращается к стойке финансов с документами об оплате

День заезда/ check-in (ГАЦ)

Зона	Ответственная служба	Алгоритм действий
Стойка временных бейджей	Аккредитация	<ol style="list-style-type: none"> Глава делегации расписывается в ведомости о выдаче бейджей Глава делегации получает временные бейджи
Стойка размещения (ГАЦ)	Администратор ГАЦ	<ol style="list-style-type: none"> Главе делегации предоставляется акт приема-передачи жилых комнат, мед.комнат, комнат хранения оборудования, вакс-кабин, офисов делегации Глава делегации проверяет полученную информацию, подписывает полученные акты. <i>Если Глава делегации хочет осмотреть комнаты лично, данные документы подписываются после осмотра в присутствии сотрудника</i> Глава делегации получает ключи от жилых комнат, мед. комнат, комнат хранения оборудования, вакс-кабин, офисов для встреч делегации (отметка в чек-листе)

Глава делегации отдает бейджи и ключи членам делегации, они следуют до остановки внутреннего транспорта с багажом, направляются в жилые комплексы

День заезда/ check-in (Жилой корпус)

Зона	Ответственная служба	Алгоритм действий
Стойка размещения	Администратор	1. Встреча членов делегации, сопровождение до лифтов

Первое впечатление делегации от места проживания создаете именно Вы!
Ваши главные ключи к успеху: улыбка, обаяние, доброжелательность,
готовность выслушать и помочь в случае возникновения вопросов

Процедура последующего заезда

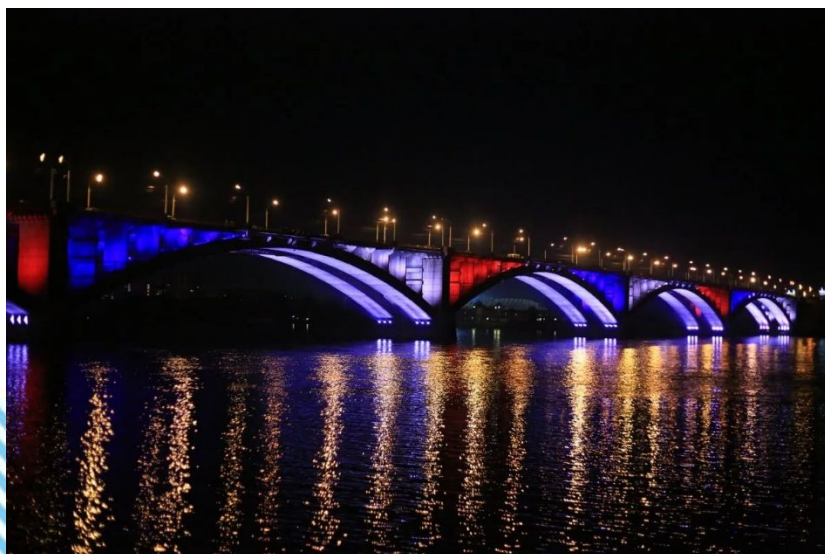
Зона	Ответственная служба	Алгоритм действий
КПП		<ol style="list-style-type: none">1. Глава делегации встречает прибывших за пределами периметра безопасности, выдает бейджи и ключи от комнат2. Члены делегации на внутреннем транспорте
Стойка размещения	Администратор	<ol style="list-style-type: none">1. Встреча членов делегации, сопровождение до лифтов

Процедура выезда

1

Зона	Ответственная служба	Алгоритм действий
Стойка размещения	Администратор	<ol style="list-style-type: none"> 1. Глава делегации за 48 часов до времени выезда делегации сообщает на стойку размещения о количестве выезжающих и времени 2. Заполняет ведомость о выселении 3. Передает ведомость о выселении Старшему администратору
Стойка размещения	Старший администратор	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ведомость о выселении передается специалисту размещения
Стойка размещения	Администратор	После получения ведомости готовятся акт приема-передачи ключей, готовятся необходимые документы для проверки комнат.
Стойка размещения	Администратор	Делегация освобождает комнаты за 2 часа до выезда из дома. Администраторами и Старшими администраторами осуществляется проверка комнат на сохранность мебели, забытых вещей.

Достопримечательности





KRASNOYARSK 2019
29TH WINTER UNIVERSIADE

