

FORMULA 1 VTB ГРАН-ПРИ РОССИИ 2017

на Сочи Автодроме

Организация мероприятий:
Программа подготовки волонтеров

Сегодня на тренинге

- Formula1
- Уикенд Гран-При России
- Структура Олимпийского парка
- Волонтёр команды EVENT
- Главная трибуна



легендарный чемпионат мира по шоссейно-кольцевым автогонкам, самое ожидаемое и престижное мероприятие в мире автомобильного спорта, сочетающее инновационные технологии и невероятные скорости, соревновательный дух и сильные исторические традиции.



Соревнования подарят возможность увидеть лучших пилотов мира и технически совершенные болиды FORMULA 1, маневрирование на крутых поворотах Сочи Автодрома и увлекательные гоночные битвы!

Масштабная развлекательная программа и концерты в Олимпийском парке гарантируют зрителям FORMULA 1 ВТБ ГРАН-ПРИ РОССИИ 2017 невероятные эмоции и драйв.

Уикенд Гран-При России

Программа гонок



- **Королевская гонка** - четвертый для России и четвертый в календаре FORMULA 1®, станет самым грандиозным автоспортивным событием года.
- **Гонки поддержки Mitjet** – гонка, которая проводится на легком скоростном маневренном автомобиле, за руль которого может сесть каждый.



Уикенд Гран-При России



27 апреля. Четверг. Прогулка по пит-лейн

SOCHI
AUTODROM



28 апреля. Пятница

Свободные заезды

SOCHI
AUTODROM



29 апреля. Суббота

Квалификация

СПОРТ 1
ПРЯМОЙ ЭФИР

FORMULA 1 ENI MAGYAR NAGYDÍJ 2012

Qualifying Session Classification

LG

13	N ROSBERG		Mercedes	1:21.895	Ⓢ
14	S PEREZ		Sauber Ferrari	1:21.895	Ⓢ
15	K KOBAYASHI		Sauber Ferrari	1:22.300	Ⓢ
16	J VERGNE		STR Ferrari	1:22.380	Ⓢ
17	M SCHUMACHER		Mercedes	1:22.723	Ⓢ
18	D RICCIARDO		STR Ferrari	1:23.250	Ⓢ
19	H KOVALAINEN		Caterham Renault	1:23.576	Ⓢ
20	V PETROV		Caterham Renault	1:24.167	Ⓢ
21	C PIC		Marussia Cosworth	1:25.244	Ⓢ
22	T GLOCK		Marussia Cosworth	1:25.476	Ⓢ
23	P DE LA ROSA		HRT Cosworth	1:25.916	Ⓢ
24	N KARTHIKEYAN		HRT Cosworth	1:26.178	Ⓢ

TYRE OPTIONS:

SOFT Ⓢ

MED Ⓜ

INTER Ⓡ

WET Ⓜ

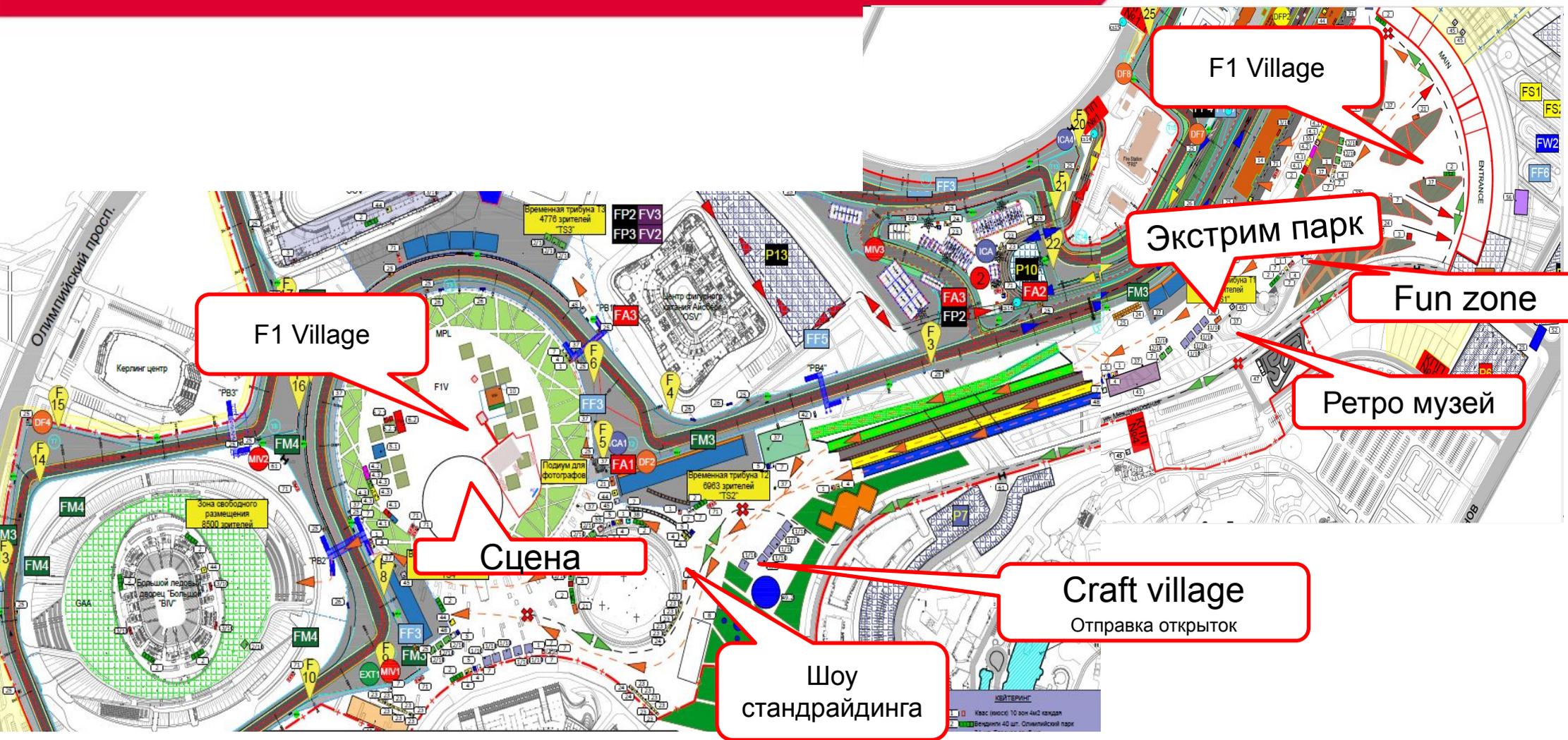
30 апреля. Воскресенье

2017 Formula 1 Russian Grand Prix

- Парад Пилотов
- Презентация Grid-girls
- Проверка трассы
- Национальный Гимн
- Старт гонки (2 часа или 53 круга)
- Награждение (+ track invasion)



АКТИВНОСТИ



АКТИВНОСТИ



Волонтер

Задачи и обязанности



1. Проинформировать
2. Помочь сориентироваться
3. Оказать помощь в различного рода ситуациях
4. Создать атмосферу гостеприимства



Добро пожаловать в команду Event!



Вы...

Самые активные, первые и мобильные!!!

Вы в самом центре событий!



Наш график:

28 апреля

07:30 – 18:00

29 апреля

07:30 – 17.30

30 апреля

07:30 – 18.00

Полезная информация

- Сбор
За 30 мин. до открытия
зрительских ворот

- Перерывы на отдых и обед



Структура команды



- Менеджер мероприятия
 - Супервайзер
 - Тим лидер
 - Волонтер
 - Волонтер
- Тим лидер
 - Волонтер
- Волонтер

Чего ожидать от работы...

- Ранние подъемы!
- Занятые и спокойные периоды
- Активные физические нагрузки
- Готовность к совместному взаимодействию и взаимовыручке

... Иии, конечно, Незабываемые впечатления и драйв!



День из жизни Event волонтера

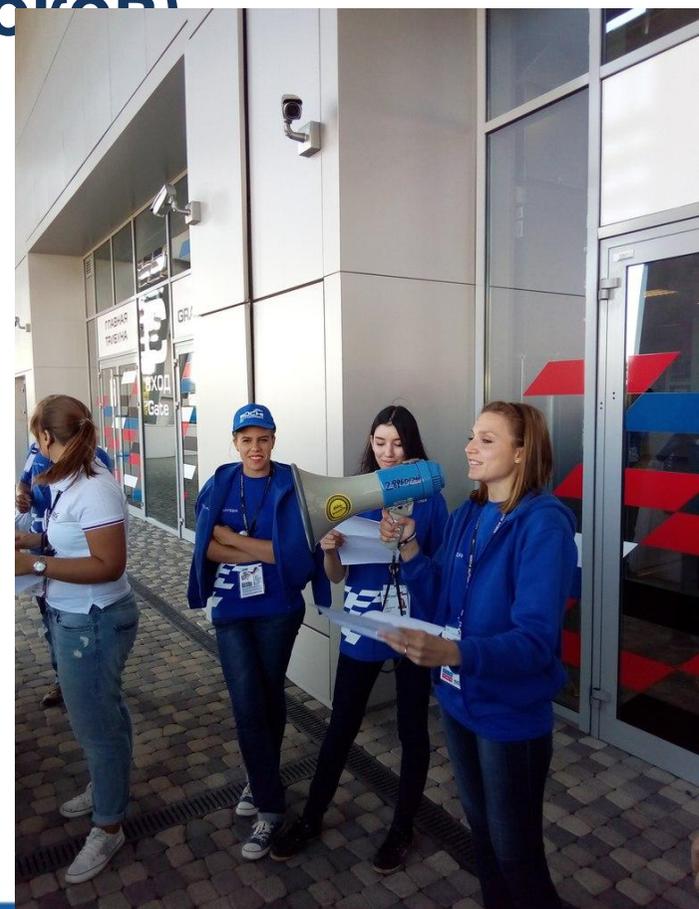


- Check In
- Деплоймент
- Расстановка по позициям
- Получение оборудования (рации, мегафоны, “пальцы”)
- Обед/Брейк
- Check out



Основные роли волонтеров

- Тим-лидер
- Ашер (стюард)
- Маршал (контролёр зрительских потоков)
- Ticket taker (контролёр билетов)
- Волонтер инфо-стойки



Тим-лидер

- Проводит инструктаж команды и расставляет по позициям
- Отвечает за получение и сдачу рабочего оборудования
- Осуществляют ротацию
- Контролирует перерывы на обед и отдых
- Заполняет рабочую документацию
- Отвечает за мотивацию команды
- Приходит первым, уходит последним 😊

Usher Ашер



- **Помогает гостям найти свои места**
 - **Регулирует проблемы с посадочными местами**
 - **Следит за тем, чтобы выходы на трибуны и проходы были свободны**
- Следит за общим порядком на трибуне**

Сpectator Marshall

Контролер зрительских потоков



- Приветствует гостей
- Предоставляет общую информацию
- Контролирует и направляет зрительские потоки
- Следит за очередями
- «Soft check» билетов



Контролер билетов Главной трибуны



2016 FORMULA 1 RUSSIAN GRAND PRIX
FORMULA 1 ГРАН-ПРИ РОССИИ 2016

Зона: T1 GRANDSTAND Wheelchair
Сектор: 1A Ряд: 1 Место: 5

Access to public pit lane walk on Thursday, 28.04.2016
Право на прогулку по пил-лейну в четверг, 28.04.2016

Cost of ticket incl VAT 18% RUB 1980.00
Стоимость билета, вкл НДС 18% р 1980.00

Order ID / Номер заказа: 0000000001

2016 FORMULA 1 RUSSIAN GRAND PRIX
FORMULA 1 ГРАН-ПРИ РОССИИ 2016

Датум заказа: 28.04.2016
Пит: Арина Бондова

Страниц: 1 из 1
Билет: 1 из 1
Номер заказа: 0000000001
Дата заказа: 01.04.2016 12:59
Место заказа:

Адрес: М.М.В. Шереметьевский аэропорт
Пит: Арина Бондова

Номер заказа / Order ID: 0000000001
Зона / Area: Главная Трибуна
Main Grandstand

Лока / Suite: 302

28.04.2016

PLATINUM

Номер заказа / Order ID: 0000000001
Зона / Area: Главная Трибуна
Main Grandstand

Лока / Suite: 302

30.04.2016

PLATINUM

Номер заказа / Order ID: 0000000001
Зона / Area: Главная Трибуна
Main Grandstand

Лока / Suite: 302

01.05.2016

PLATINUM

Номер заказа / Order ID: 0000000001
Зона / Area: Главная Трибуна
Main Grandstand

Лока / Suite: 302

28.04.2016

SOCHI AUTODROM LOUNGE

30.04.2016

SOCHI AUTODROM LOUNGE

01.05.2016

SOCHI AUTODROM LOUNGE

Grid of ticket tiers: PLATINUM, GOLD, PREMIUM for dates 28 APRIL 2016, 30 APRIL 2016, 01 MAY 2016, 03 APRIL 2016, 05 APRIL 2016, 07 APRIL 2016.

Билеты зрителей временных секторов

Grid of temporary sector tickets: T1, T2, T3, T4, T5 for 2016. Crossed out with a large red X.

Волонтер Информационной стойки

- Предоставляет общую информацию по объектам и мероприятиям Сочи Автодрома и F1
- Предоставляет услуги бюро находок
- Обеспечивает хранение детских колясок



Взаимодействие в Особых случаях

- **Иностранные гости**
- **Работа с жалобами**
- **Реагирование на нештатные ситуации**
- **Реагирование на медицинские случаи ...**



Иностранные Гости

- Постарайтесь понять о чем говорит гость
- Разговаривайте четко – не громко
- Избегайте сленга, жаргона и сокращений
- Соблюдайте уважительную дистанцию
- Используйте жесты



Работа с Жалобами Гостей

- Выслушайте гостя не перебивая
- Разговаривайте спокойно
- Переместите разговор в уединенное ме
- Окажите помощь
- Не обещайте то, что не сможете обеспечить
- Обратитесь за помощью к своему Тим лидеру
- Поблагодарите гостя за то, что он указал на проблему



Реагирование на «медицинские» ситуации

Если Вы стали свидетелем медицинского случая:

- Обратиться за помощью к медработникам (сообщить место инцидента), если они находятся в пешей доступности и Вы можете покинуть свой пост. Если нет, то сообщить тим-лидеру, точно указав место инцидента.

При этом:

- Не двигайте пострадавшего
- Не допускайте столпотворения
- Не подпускайте людей и «врачей» к пострадавшему
- Сохраняйте спокойствие
- Следуйте указаниям медицинского персонала



***Возле каждой трибуны будет
дежурить машина скорой
помощи с бригадой врачей***

Реагирование на Чрезвычайные ситуации



- Сохраняйте спокойствие
- Ни в коем случае не подвергайте себя опасности
- Окажите помощь людям с особыми потребностями
- Вы не обязаны помогать при эвакуации зрителей
- Это ваш выбор – остаться и помочь людям или сразу покинуть объект.

Запрещенные предметы и действия

- Пластиковые и стеклянные бутылки
- Курение, за исключением специально отведенных мест
- Опасное или неуважительное поведение
- Распространение несанкционированных печатных материалов
- Использование плакатов и баннеров с неприличным, политическим и коммерческим содержанием



Потерянные и найденные

- Если предмет подозрительный – не трогаем его и сообщаем о нем сотрудникам ЧОП или Тим-лидеру
- Если предмет не вызывает подозрений и нет хозяина – ждем 15 минут и потом относим за Инфо-стойку или передаем Тим-лидеру
- Найденные вещи будут храниться на Инфо-стойке до окончания мероприятия в воскресенье
- Билеты передаются в ТРО
- Ценные вещи в оперативный штаб полиции



Потерявшиеся люди

- Попросите человека успокоиться и оставайтесь с ним на том же месте, где он потерялся
- Дождитесь прибытия тим-лидера и сообщите на базу основные приметы человека
- Если в течении 15-20 минут за потерявшимся никто не пришел, отведите его на инфостойку и проинформируйте об этом базу
- Проинформировать базу о закрытии
- Помните правило 15-ти минут



Рація: устройство

- *Включить/выключить рацию*
- *Регулирование громкости (2)*
- *Для передачи сообщения (3)*
- *Название канала (4)*
- *Уровень сигнала (5)*
- *Заряд батареи (6)*
- *Блокировка клавиатуры (7)*



- **Информирование тим-лидера/супервайзера об инцидентах с целью решения данного инцидента**
- **Информирование базы об инцидентах с целью решения и фиксирования инцидента**
- **Получение информации от Базы**
- **Обеспечение выполнения операционных задач (доклад об общей обстановке, осуществление ротации и т.д.)**

Радио протокол



Чтобы передать сообщение:

Вызов:

Зажать тангенту → позывной (кого вызываете)
«вызывает» позывной → (кого вызываете) отпустить тангенту.

Ответ: позывной (кого вызываете) «на связи» →

Сообщение: Зажать тангенту Передача сообщения
отпустить тангенту.

Ответ: «принято»

Нельзя:

1. перебивать!
2. Сообщать ФИО потерявшегося человека
3. Описывать мед.случай и наводить панику

«Медицинский случай» – человеку стало плохо, потеря сознания и т.д.

«Потерянный предмет» – забытые подозрительные вещи

«Агрессивные болельщики» – драка, беспорядки на секторе

«Скопления людей» – давка в очередях, на выходе на сектор

1-й этаж Pit-Lane



**Входы с дорожками
всегда только
зрительские!**

**Отдельный вход для
аккредитованных
лиц**

1-й этаж Пит-Лейн

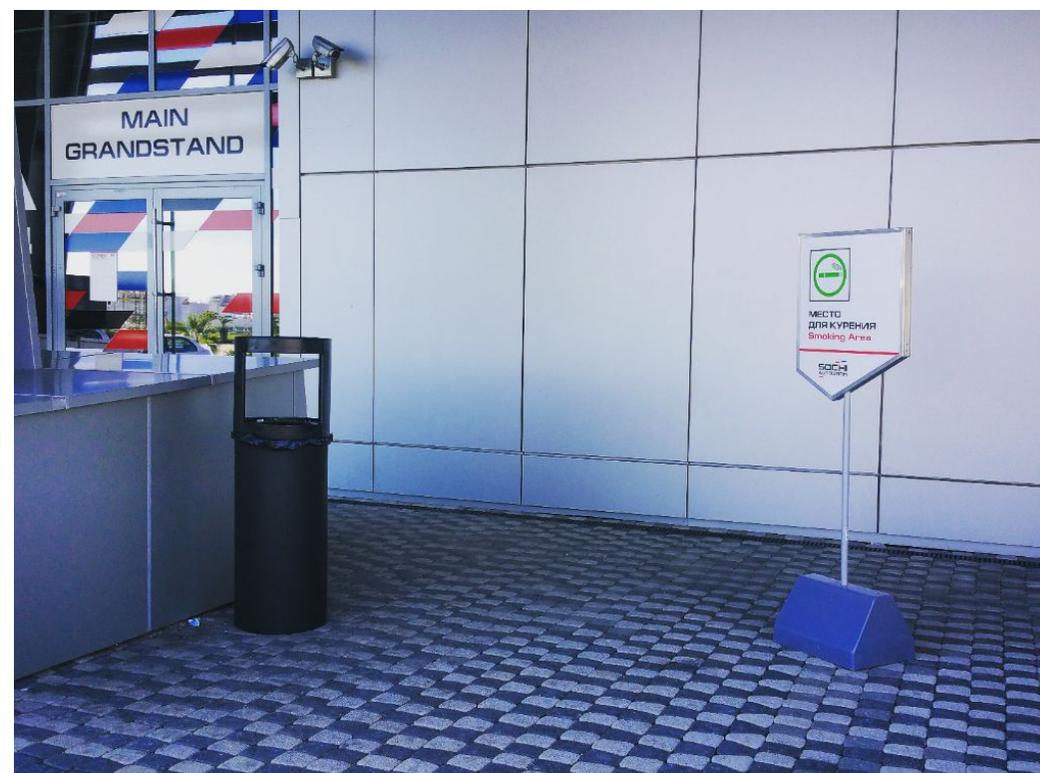
Что находится на этаже?

- 14 лестничных пролета (13 основных и 14-й для персонала) ;
- 3 группы лифтов (2.,4.,6.);
- 4 лифта для МГН (1,3,5,7);
- 7 входных групп (А,В,С,Д,Е,Ф,Г);
- 4 пунктов питания (концессии);
- Информационная стойка (хранение колясок, бюро находок);
- Билетно-сервисный центр (ТРО)
- Музей;
- 4 группы туалетов;
- Стационарный медпункт;
- Оперативный штаб полиции;
- Зоны для курения.



1-й этаж Пит-Лейн

Места для курения только
Выходы А / G



2/4 этаж

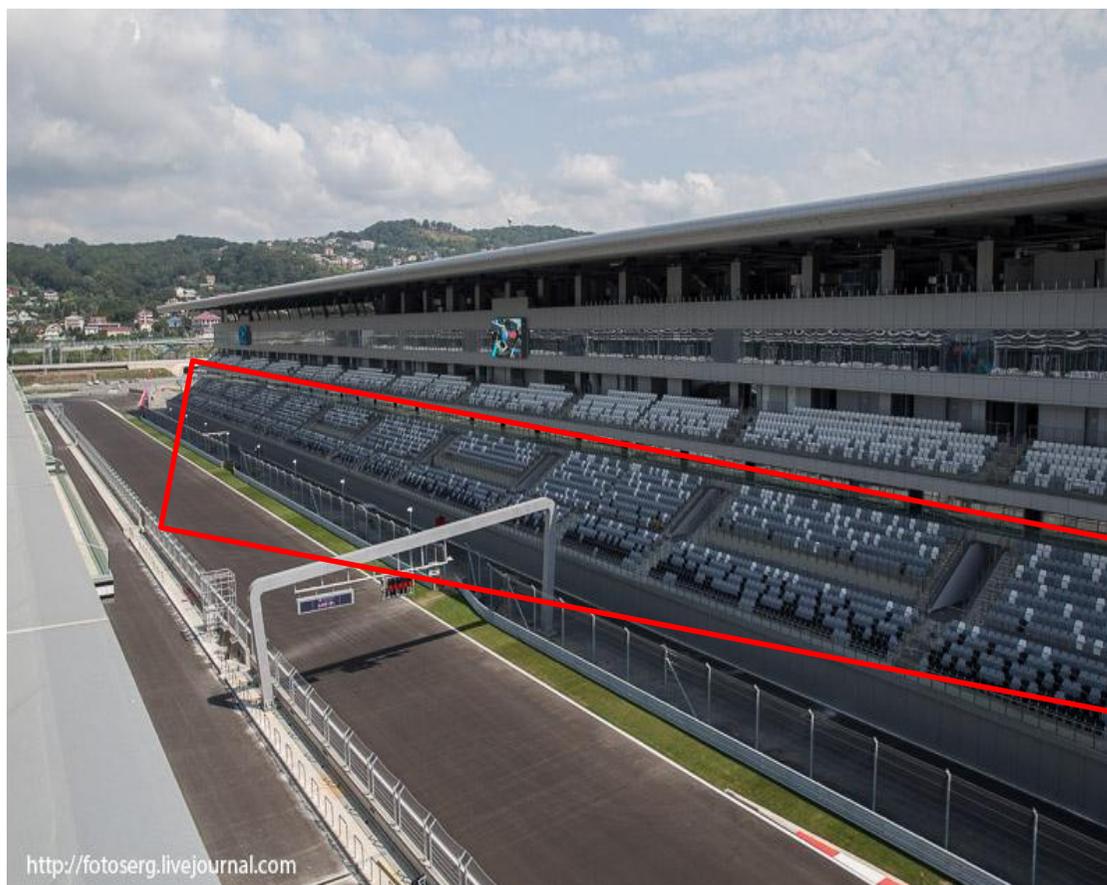


- Открытые трибуны с видом на старт и финиш гонки
- количество секторов 13
 - имеются кафе для зрителей
- располагается мобильная бригада медицинской помощи

2-й этаж Ferrari



- Лифты для МГН которые поднимаются только до второго этажа
- Категории билетов подразделяются на верх, низ, места для МГН и сопровождающих
- Наличие дверей между трибуной и коридором



2 этаж

4-й этаж Red Bull



4 этаж – открытая трибуна без коридора

- 13 секторов с видом на старт и финиш
- Волонтеры стоят при входе на сектор
- Есть концессии, галереи, медицинский пункт





Ложи СочиАвтодром:

Волонтеры взаимодействуют с охраной (ЧОП) и с хостес мероприятия

ЧОП - обеспечивает охрану объекта и обеспечивает правопорядок на этаже

Хостес - приветствует гостей мероприятия и сопровождает в ложу

Функции Волонтера:

Маршал - приветствуют улыбкой 😊 гостей Лож и подсказывает гостям их местоположение, предоставляет необходимую информацию по активностям в Олимпийском парке

Контролер билетов контролирует и распределяет потоки движения ВИП гостей

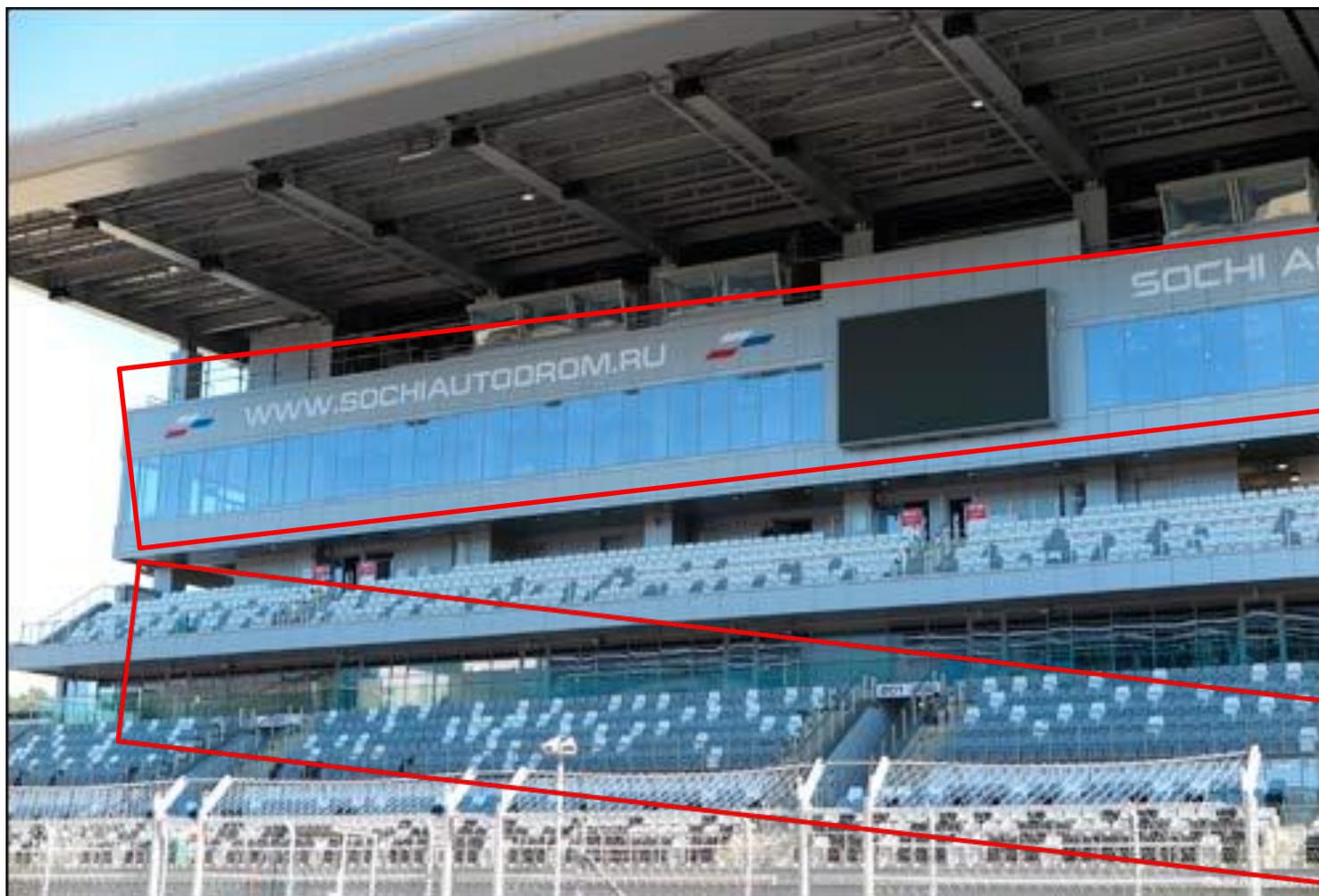
помогает в контроле доступа в ВИП ложи



5 этаж



5 этаж ложи Сочи Автодром



5-й этаж Martini

WILLIAMS
MARTINI
RACING

SOCHI
AUTODROM

Premium suites – 10 лож Premium



5 этаж – Premium suites

10 лож Premium



Ложа 504 Детская комната



5 этаж – Premium suites

F1 2016 FORMULA 1 RUSSIAN GRAND PRIX
SOCHI 29-30 APRIL 01 MAY
Formula 1

Сериал / Ticket type
**2016 FORMULA 1 RUSSIAN GRAND PRIX
FORMULA 1 ГРАН-ПРИ РОССИИ 2016**

Зона
**AREA T1 GRANDSTAND Wheelchair
ЗОНА 4 DAY TICKET
Трибуна Т1 МГН
БИЛЕТ НА 4 ДНЯ
28.04.16 - 01.05.16**

Sector	1A	Row	1	Seat	5
Сектор		Ряд		Место	

Access to public pit lane walk on Thursday, 28.04.2016
Право на прогулку по пит-лейну в четверг, 28.04.2016

Cost of ticket incl.VAT 18% RUB 1980.00
Стоимость билета, вкл.НДС18% р. 1980.00

Order ID / Номер заказа: 0000000001

1 мая убедительно просим занять свои места до начала исполнения Гимна РФ в 14:45

Сериал / Series
С.А. № 00117266

Контроль

Зрительский билет и контроль доступа

