КУРОРТ САНАТОРИЙ ЮБИЛЕЙНЫЙ

Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий «Юбилейный» (ООО «Санаторий «Юбилейный»)

СМК СК-39-2

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Санаторий «Юбилейный»

_____ Е.К. Кожаев

Редакция №2 22 НОЯ 2022

Правила предоставления услуг инструкторами по горным лыжам и сноуборду на горнолыжных центрах «Металлург-Магнитогорск» ООО «Санаторий «Юбилейный» и ООО «Абзаково»

1 Общие требования

1.1 Настоящие Правила разработаны с целью согласованности действий между исполнителями услуг (ООО «Дюна») и персоналом горнолыжных центров (далее ГЛЦ) участков платных услуг и спортивно-туристической работы ООО «Санаторий «Юбилейный»/ООО «Абзаково».

1.2 Требования настоящих Правил обязательны для выполнения персоналом ГЛЦ участков платных услуг и спортивно-туристической работы ООО «Санаторий «Юбилейный»/ООО «Абзаково» и исполнителями, оказывающих услуги обучения технике катания на горных лыжах и сноуборде (ООО «Дюна»).

2 Обязанности инструктора перед началом рабочей смены

2.1 Не позднее чем за 15 минут до начала рабочей смены инструктор (исполнитель услуг ООО «Дюна» (далее инструктор)) в форменной горнолыжной экипировке должен подойти к диспетчеру инструкторской службы в административно-бытовой корпус горнолыжного центра (далее АБК ГЛЦ) «Металлург-Магнитогорск» ООО «Санаторий «Юбилейный»/регистратору участка платных услуг и спортивно-туристической работы (далее УПУ и СТР) в сруб №6 ГЛЦ ООО «Абзаково» для:

- согласования индивидуального графика работы на текущую рабочую смену;
- получения информации о времени первого занятия с клиентом;
- получения информации об участии в занятиях по методике преподавания или технике исполнения приемов и тренировках;
- подачи заявки на служебное питание;
- получения у диспетчера инструкторской службы /регистратора УПУ и СТР служебной именной KEY-карты под роспись в журнале выдачи/сдачи KEY-карт (форма №СМК ПУ-06 в альбоме форм подразделения – далее АФ).

2.2 Производит два спуска по трассам для разминки (отрабатывая технику элементов обучения) и мониторинга состояния снежного покрова и состояния трасс. О состоянии трасс докладывает старшему инструктору по спорту ООО «Санаторий «Юбилейный/ООО «Абзаково» (далее старший инструктор по спорту).

2.3 Старший инструктору по спорту действует в соответствии с требованиями ПД УК 3-13 «Положение о порядке открытия/закрытия горнолыжных трасс, линий подъема буксировочных канатных дорог, тюбинговых трасс в начале/по окончании горнолыжного сезона на ГЛЦ «Абзаково» и ООО «Санаторий «Юбилейный».

2.4 В случае отсутствия забронированного за инструктором занятия, инструктор сдает KEY-карту диспетчеру инструкторской службы/регистратору УПУ И СТР с отметкой в журнале выдачи/сдачи KEY-карт.

2.5 Инструкторы перед началом рабочей смены устанавливают оборудование на детских склонах (№ 6.1, 6.2, 5.3) – для ГЛЦ ООО «Санаторий «Юбилейный».

3 Обязанности инструктора при работе с клиентом

3.1 Работу с клиентом инструктор начинает со знакомства:

- представляется сам, знакомится с клиентом, уточняет продолжительность занятия;
- узнает навыки и уровень катания клиента (инвентарь должен соответствовать технике катания (начальное обучение, продвинутый уровень, спортивное катание)).

3.2 Инструктор при необходимости обучает клиента как правильно:

- переносить лыжи/сноуборд в помещении;
- надевать ботинки для горных лыж или сноуборда.

3.3 При работе с детьми (горнолыжный клуб "Медвежонок" ГЛЦ ООО «Санаторий «Юбилейный») помогает подобрать снаряжение, шлем, фирменную майку и помогает обуться.

3.4 После того, как клиент готов к занятию, он производит оплату в кассе АБК ГЛЦ/УПУ и СТР, если оплата не была произведена ранее.

3.5 После оплаты услуги клиентом инструктор:

- получает у диспетчера инструкторской службы/регистратора УПУ и СТР KEY-карту на время занятия с отметкой в журнале выдачи/сдачи KEY-карт;
- объясняет, как правильно переносить инвентарь при передвижении к месту занятия и как передвигаться в горнолыжных ботинках; знакомит клиента с правилами пользования ППКД и БКД.
- при необходимости помогает клиенту (ступеньки, скользкие дорожки).

Для клиентов ГЛЦ «Металлург – Магнитогорск»:

- в случае если клиент не занимался с инструктором ранее, перед занятием на трассах Большого комплекса обязательно проводится тестовый спуск на учебном склоне трассы Малого комплекса;
- катание на склонах №6.1 и № 6.2 (транспортёр №1) Малого комплекса возможно только в сопровождении инструктора.

3.6 Во время занятий с клиентом инструктор следует требованиям Методики обучения технике катания на горных лыжах/сноуборде принятой для работы на склонах.

3.7 По окончании занятия инструктор:

- благодарит клиента за пользование услугами ГЛЦ, отмечает приобретенные навыки;
- обозначает клиенту освоенные элементы и недочеты в технике катания и дает рекомендации по их исправлению;
- предлагает клиенту пройти дальнейшее обучение технике катания; если клиент — ребенок, то сопровождает до помещения клуба "Медвежонок" (для ГЛЦ ООО «Санаторий «Юбилейный») и оказывает помощь в сдаче оборудования, передает его родителям или сопровождающему лицу, или провожает ребенка к диспетчеру инструкторской службы в АБК/регистратору УПУ и СТР;
- объясняет клиенту о необходимости снятия лыж или сноуборда у окончания склона, на котором проводилось занятие;
- сообщает диспетчеру инструкторской службы/регистратору УПУ и СТР об окончании занятия;
- в случае если перерыв между забронированными с инструктором занятиями составляет более 30 минут, инструктор сдает KEY-карту диспетчеру инструкторской службы/регистратору УПУ и СТР KEY-карту с отметкой в журнале выдачи/сдачи KEY-карт.

3.8 В случаи травмы клиента, инструктор действует согласно инструкций: И УК 3-08 «Инструкция по оказанию первой (доврачебной) медицинской помощи» и И УК 3-18 «Инструкция по взаимодействию сотрудников структурных подразделений (подразделений) Обществ при возникновении штатных или нештатных ситуаций».

3.9 Если между заявками клиентов на занятия у инструктора есть свободное время (более 30 минут), он может посвятить его отдыху или теоретической/практической самоподготовке по Методике обучения технике катания, согласовав данные действия со старшим инструктором по спорту, оповестив об этом диспетчера/регистратора, с отметкой в журнале тренировок (форма №СМК ПУ-08 в АФ). Инструктор должен находиться в пределах информационной доступности (телефон, радиосвязь) с возможностью вызова его по телефону и прибытия в диспетчерскую в течение 10 минут.

4 Обязанности инструктора по окончании рабочей смены

По окончании рабочей смены инструктор:

- согласовывает со старшим инструктором время окончания рабочей смены и оповещает диспетчера инструкторской службы /регистратора УПУ и СТР.
- согласовывает со старшим инструктором время начала работы на следующий день;
- получает информацию у диспетчера инструкторской службы/регистратора УПУ и СТР о принятых на следующий день заявках клиентов, прикрепленных к нему для обучения;
- демонтирует оборудование на детских склонах № 6.1, 6.2, 5.3 - для ГЛЦ ООО «Санаторий «Юбилейный»;
- сдает служебную Key-карту под роспись в журнале выдачи/сдачи KEY-карт;
- в обязательном порядке меняет форменную одежду на личную.

5 Требования к горнолыжному инвентарю и форменной горнолыжной экипировке инструктора

5.1 Лыжи и сноуборд:

- канты должны быть наточены;
- крепления исправны с наличием ски-стопов;
- скользящая поверхность без царапин и повреждений;
- крепежные болты и ремешки (сноуборд) на месте;
- регулировка креплений соответствует требованиям (настроены на определенную нагрузку и проверены на срабатывание в разных плоскостях);
- на лыжных палках должны быть темляки, кольца и основной корпус без повреждений;

5.2 Форменная горнолыжная и для сноуборда экипировка:

- на горнолыжных ботинках исправность и наличие всех клипс, устройств регулировки и липучих систем (где они предусмотрены производителем), отсутствие трещин;
- на ботинках для сноуборда - наличие и целостность шнурков, затягивающих элементов, внешних повреждений;
- экипировка должна быть чистая, без внешних повреждений, замки в рабочем состоянии;
- при занятиях на всех трассах ГЛЦ ООО «Санаторий «Юбилейный» и ООО «Абзаково» обязательно наличие защитного шлема для инструктора и ученика.

6 Порядок оплаты и предоставление услуг инструктора по обучению технике катания

6.1 Клиент, желающий воспользоваться услугой, обращается к диспетчеру инструкторской службы /регистратору УПУ и СТР и согласовывает:

- время начала занятия;
- продолжительность;
- место занятий (Малый комплекс или Большой комплекс);
- стоимость услуги согласно прейскуранту.

6.2 Для ООО «Санаторий «Юбилейный»:

- диспетчер инструкторской службы выдаёт клиенту квитанцию на оплату услуг.
- клиент самостоятельно оплачивает квитанцию у диспетчера инструкторской службы или во внеочередном порядке в кассе №2 и вместе с чеком, подтверждающим оплату услуги, предъявляет диспетчеру.

6.3 Для ООО «Абзаково» - регистратор УПУ и СТР принимает оплату забронированного занятия.

6.4 Диспетчер инструкторской службы /регистратор регистрирует факт оплаты услуг инструктора в программе на рабочем компьютере диспетчера ГЛЦ/регистратора УПУ и СТР.

6.5 В случае желания клиента заниматься с конкретным инструктором, диспетчер инструкторской службы/регистратор УПУ и СТР производит регистрацию занятия на данного инструктора.

6.6 Предварительное бронирование проводится по тел. 8-347-723-02-50 (для ГЛЦ ООО «Санаторий «Юбилейный») и по тел.8-34792-70-831 (для ГЛЦ ООО «Абзаково).

6.7 На забронированное занятие с инструктором клиенту рекомендуется прибыть к диспетчеру/регистратору УПУ и СТР за 15 минут до назначенного времени.

6.8 При отсутствии клиента ко времени начала занятия. Бронь на занятие снимается, и оплата не возвращается.

6.9 Если клиент желает воспользоваться услугой инструктора после 16:30ч без предварительной записи, то занятие проводятся в порядке очерёдности согласно графику работы инструкторов, при наличии свободного инструктора.

7 Взаимодействие персонала ГЛЦ «Металлург - Магнитогорск» с клиентом клуба «Медвежонок» (для ООО «Санаторий «Юбилейный»)

7.1 Клиент «Клуба Медвежонок» обращается к представителю «Клуба» и узнает о времени начала и продолжительности занятия в группах.

7.2 Представитель Клуба выясняет у клиента навыки/уровень (начальный или совершенствующийся) его катания, определяет группу согласно уровню катания, в которую будет он направлен для обучения и направляет клиента к диспетчеру АБК ГЛЦ.

7.3 Диспетчер АБК ГЛЦ выдает клиенту два экземпляра квитанции для оплаты в кассе АБК ГЛЦ услуг по тарифу «Медвежонок», либо принимает оплату самостоятельно через терминал безналичных расчетов.

7.4 Клиент предъявляет квитанции в кассе АБК ГЛЦ кассиру и производит оплату.

7.5 Кассир АБК ГЛЦ после оплаты клиентом услуг оформляет клиенту кассовый чек и проставляет отметку - штамп об оплате услуг на предъявленных клиентом квитанциях.

7.6 Клиент предъявляет чек об оплате занятия диспетчеру АБК ГЛЦ и отдает ему один экземпляр квитанции с проставленной на ней отметкой об оплате. Второй экземпляр клиент передает представителю Клуба «Медвежонок» перед началом занятия.

7.7 Распределение и формирование групп производится представителем клуба «Медвежонок», ответственным за данную функцию.

7.8 Обучение строится в соответствии с утвержденными графиками работы Клуба «Медвежонок» и расписанием работы групп Клуба.

7.9 Для работы с детьми в клубе «Медвежонок» привлекаются аттестованные для работы с детьми инструкторы.

7.10 Представитель клуба «Медвежонок» и закреплённые инструкторы обеспечивают занятия детей с обязательным наличием защитного шлема и фирменной майки на всех склонах.

8 Порядок участия и проведения тренировок по технике катания приемов на горных лыжах или сноуборде

8.1 Тренировки проводятся по согласованию со старшим инструктором, либо лицом, его замещающим, с обязательной регистрацией в журнале тренировок.

8.2 Соревнования с участием инструкторов проводятся в соответствии с положениями о проведении соревнований.

9 Ответственность

9.1 Исполнитель услуг, персонал исполнителя услуг (ООО «Дюна») и персонал ГЛЦ участков платных услуг и спортивно-туристической работы ООО «Санаторий «Юбилейный»/ООО «Абзаково» несут ответственность за выполнение требований настоящих Правил.

9.2 Менеджеры участков платных услуг и спортивно-туристической работы ООО «Санаторий «Юбилейный»/ООО «Абзаково» и директор ООО «Дюна» несут ответственность за контроль исполнения данных Правил подчиненным персоналом.

Старший инструктор ООО «Санаторий «Юбилейный» А.А. Калинин

Ведущий специалист УПУ и СТР ООО «Абзаково» М.А. Кузнецов

Менеджер участка платных услуг и
спортивно-туристической работы ООО «Санаторий «Юбилейный» С.С. Жижикин

Менеджер участка платных услуг и
спортивно-туристической работы ООО «Абзаково» Д.В. Килин

СОГЛАСОВАНО:
Ответственной за СМК от руководства,
Начальник управления по ТОиЭ
ООО «Санаторий «Юбилейный» М.С. Сарафанников

Начальник управления по коммерции
ООО «Санаторий «Юбилейный» Н.В. Кунгурцева

Представитель ООО «Дюна» А.Д. Яременко

Инженер по качеству ООО «Санаторий «Юбилейный» Е.А. Алчина