



Павел Тимец
специалист в сфере строительства и
управления развлекательными центрами

СЕКРЕТЫ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ центра развлечений

Как дьявол кроется в деталях, так и корпоративная культура состоит из множества мелочей. Они формируют командный дух, который, в свою очередь, оказывает непосредственное влияние на предоставление услуг. При грамотно выстроенных взаимоотношениях внутри компании комфортно и сотрудникам, и Гостям. Мы транслируем наши ценности на всех уровнях. Начиная с того момента как Гости переступают порог развлекательного центра и заканчивая тем, как выстраиваем отношения внутри компании.

Хотим поделиться с вами некоторыми секретами корпоративной культуры, которые успешно работают в крытых парках аттракционов Maza Park, FUN24 и Galaxy Park

Не клиенты, а Гости

Вы, наверное, удивились, увидев выше слово «Гость», написанное с заглавной буквы. Нет, это не ошибка. В разговоре ни я, ни сотрудники компании не употребляем слов «клиент», «потребитель», «покупатель». Эту корпоративную особенность мы позаимствовали у индустрии гостеприимства. Эффект был колоссальный! Когда все сотрудники стали называть приходящих в развлекательные центры Гостями, нам удалось создать атмосферу дружелюбного обслуживания. В корпоративных и внутренних документах слово «Гость»

всегда пишется с большой буквы. Потому что мы любим, ценим и уважаем нашихGuestей.

Концепция buddy

В переводе с английского buddy – это приятель, дружище. Все сотрудники друг для друга приятели, а не коллеги или подчиненные. Мы применяем концепцию buddy на практике, формулируя названия должностей следующим образом: admin buddy, bar buddy, leader buddy, cash buddy, press buddy и т.д., чтобы все buddy чувствовали себя равными. Это распространяется и на уборщицу, и на генерального директора.

Такой подход помогает адаптации новичков, командообразованию и попутно транслирует ценности компании. К слову, наши ценности – это яркие впечатления, свежесть идей, дружелюбие, командный дух и открытость.

Яркая компания – яркие сотрудники

Мы лояльно относимся к способам самовыражения, которые характерны для молодежи. Например, в наших центрах можно встретить сотрудников с татуировками или пирсингом. Эмоции не спрятать. Если человека на работе заставляют прикрывать татуировки, зажиматься, он в дальнейшем станет ретранслировать

Корпоративная культура формирует командный дух, который оказывает влияние на предоставление услуг.

это Гостям. Тогда ни о каком искреннем сервисе не может быть и речи. Позвольте вашим людям быть такими, какие они есть.

Мы на «ты»!

Сотрудники компании обращаются друг к другу только так. Конечно, не каждый может взять и сходу перейти на «ты». Тем не менее, со временем этот барьер преодолевают все. Отмечено, что такой подход облегчает рабочие взаимоотношения и сплачивает коллектив.



В каждом развлекательном центре работает около двухсот человек, поэтому линейных сотрудников (новичков) бывает много. Выстраивая общение с новичками на равных, мы помогаем им значительно быстрее влиться в команду и стать ее частью.

Выбери то, что нравится тебе

На адаптацию новых сотрудников направлены и welcome-тренинги, на которых можно опробовать все аттракционы, представленные в парке развлечений.

Мы хотим, чтобы buddy были универсальными и не уставали от своего рабочего места. Поэтому ребята задействованы на всех имеющихся рецепциях – бильярд, боулинг, роллердром, гардероб и др.

При этом они могут уделять больше времени любимым видам развлечений. Каждый выбирает ту рецепцию, где ему интересно. Например, в ходе welcome-





тренинга, сотрудник понимает, что его больше всего увлекает Q-zar, значит, в качестве приоритетной позиции для работы будет выбран именно этот аттракцион.

Срабатывает эффект вовлеченности, когда сотрудники любят дело, которым занимаются, и свою компанию, потому что она учитывает их интересы.

Даём сотрудникам доступ к знаниям

В казанском развлекательном центре FUN24 мы реализовали давнюю мечту – книжный клуб. Заказываем в деловом издательстве книги по личностному и профессиональному развитию. При желании любой сотрудник компании, независимо от своей должности, будь то инструктор-координатор или управляющий, может взять книгу домой.

Раз в два месяца устраивается презентационное собрание для всех заинтересованных сотрудников. Каждый участник готовит десятиминутную презентацию книги: название, автор, основная идея, чем понравилась или не понравилась, кому может быть полезна. Читать гораздо интереснее, когда потом есть с кем обсудить прочитанное.

Книжный клуб интересен не только штатным работникам, но и потенциальным сотрудникам, которые с большим интересом откликнутся на вакансию, в описании которой будут указаны не только «печеньки и бесплатный кофе», но и корпоративная библиотека. По крайней мере, мы больше заинтересованы в последних.

«Побудь в моей шкуре»

Периодически в наших центрах проводится день самоуправления, во время которого сотрудники меняются рабочими местами. Например, бухгалтер отправляется поработать барменом, а повар – гардеробщиком и т.д. Каждый выбирает временную должность на свое усмотрение. Этот приём часто даёт полезный эффект в качестве «обратной связи». Сотрудница от-



дела персонала, проработав день на кухне, отметила, что при лепкепельменей жутко устают руки. Тогда она предложила купить дополнительные инструменты. Внедрение этой инициативы значительно упростило процесс приготовления. Мелочь, а приятно!

Мастер-класс от коллеги

Обмен опытом с коллегами всегда приветствуется. Составляется график мастер-классов на месяц, и каждый может выбрать интересные ему мероприятия. Своими знаниями делятся шеф-повара, бармены, тренеры. Стоит признать, еда мало кого оставляет равнодушным, поэтому самой большой популярностью пользуются кулинарные мастер-классы.

Разнообразие подходов позволяет выявить потенциал и интересы людей, раскрыть внутренние резервы сотрудников. Корпоративная культура – не прихоть руководства и не выдумки. Это законы и правила, по которым живёт ваша компания. Они помогают ей существовать и развиваться. Надо понимать, что те проекты, в которых корпоративная культура лишь формальность, в долгосрочной перспективе обречены на вымирание.



Мы создаем лучшее РАЗВЛЕКАТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ для ИНДУСТРИИ СПОРТА И РАЗВЛЕЧЕНИЙ

Все устройства Head Rush Technologies используют запатентованную магнитную тормозную систему, чтобы обеспечить лучшие впечатления от использования для конечного пользователя

- QUICKjump для впечатляющего прыжка со свободным падением - как в помещении, так и на улице
- FlightLine для больших и высоких прыжков со свободным полетом до 24,5 метров
- TRUBLUE Auto Belay для скалолазания и защиты от падения с высоты
- Arboreal Climbing System для лазанья по столбам и деревьям
- zipSTOP Zip Line Brake для автоматического торможения и улучшения эффективности зиплайна



Vkarabine

+7 926 229-55-56
info@vkarabine.ru
http://vkarabine.ru

AUTHORIZED DISTRIBUTOR OF
head rush
technologies