



отдых
путешествия
музеи
MOSGORTUR.RU

ЖУРНАЛ АДМИНИСТРАТОРА СМЕНЫ СЕМЕЙНОГО ОТДЫХА

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Организация отдыха и оздоровления _____

Адрес (Регион) _____

№, дата договора _____

Администратор смены

_____ (ФИО) _____ (Подпись)

Телефон: _____ e-mail: _____

Номер смены: _____

Даты заезда с _____ по _____ 20__ года

Заявлено по списку отдыхающих: _____

**Фактическая численность отдыхающих
(на 3 день после заезда):**

**Фактическая численность отдыхающих
(на конец смены):**

льготных категорий: _____

льготных категорий: _____

коммерческих: _____




коммерческих: _____

**Автоматизированная
информационная система
"МОСГОРТУР" (АИС "МОСГОРТУР")
ais.mosgortur.ru**

Логин _____

Пароль _____

НАШИ ПРИНЦИПЫ И ОРИЕНТИРЫ

-  Обеспечивать самый высокий уровень отдыха и оздоровления наших туристов.
-  Поддерживать хорошие отношения с обслуживающим персоналом в организации отдыха и оздоровления
-  Создать хорошее впечатление во время перевозки.
-  Предупреждать возникновение проблем, а в случае возникновения быстро решать.
-  Быть в постоянном контакте с отдыхающими и информировать их обо всем, что происходит в организации отдыха и оздоровления.
-  Во всем соблюдать фирменный стиль компании.



Помнить, что именно от нас зависит, с каким впечатлением от отдыха уедут туристы.

КАЛЕНДАРЬ 2018

МАЙ

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31					

ИЮНЬ

			1	2	3
4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27
28	29	30	31		

ИЮЛЬ

					1
2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31

АВГУСТ

	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29
30	31				

СЕНТЯБРЬ

				1	2
3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	

ОКТАБРЬ

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31					

КАЛЕНДАРЬ 2019

МАЙ

			1	2	3
4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27
28	29	30	31		

ИЮНЬ

				1	2
3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	

ИЮЛЬ

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31					

АВГУСТ

			1	2	3
4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27
28	29	30	31		

СЕНТЯБРЬ

					1
2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	

ОКТАБРЬ

			1	2	3
4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27
28	29	30	31		

ТЕЛЕФОННЫЙ СПРАВОЧНИК

Директор (ФИО):

Контактный телефон:

Представитель исполнителя по договору (туроператора)(ФИО):

Контактный телефон:

**Телефоны служб организации отдыха и оздоровления
(Медицинский персонал, администраторы, аниматоры и др):**

Контакты в ГАУК "МОСГОРТУР"

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ 8 800 301 1770

Руководитель:

Менеджер:

Менеджер коммерческого отдела:

Ответственный работник:

Менеджер отдела:

Менеджер отдела по работе с партнерами:

ДО ОТЪЕЗДА НЕОБХОДИМО:

1. Собрать комплект документов, обязательных для заключения трудового договора:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Анкета с фотографией (направляется в электронном виде). | <input type="checkbox"/> Копия диплома (трудового договора о повышении квалификации и т.п. если есть). |
| <input type="checkbox"/> Копия паспорта гражданина РФ. | <input type="checkbox"/> Личная медицинская книжка с действующими анализами, осмотрами, обучением и результатами профессиональной гигиенической подготовки и аттестации (аттестован для работы в ДОЛ или ДОУ). |
| <input type="checkbox"/> Копия страхового свидетельства пенсионного фонда (СНИЛС). | <input type="checkbox"/> Реквизиты банковского счета для перечисления денежных средств. |
| <input type="checkbox"/> Копия ИНН. | <input type="checkbox"/> Справка об отсутствии судимости. |
| <input type="checkbox"/> Справка из психоневрологического диспансера по месту прописки. | |
| <input type="checkbox"/> Справка из наркологического диспансера по месту прописки. | |

2. Подписать договор с ГАУК "МОСГОРТУР"

3. Получить у руководителя.

- ☐ Доступ (логин и пароль) к АИС "МОСГОРТУР".
- ☐ Бланки Соглашения об осуществлении обязанностей по сопровождению детей во время отдыха и оздоровления родителем или иным законным представителем либо доверенным лицом для сопровождения во время отдыха и оздоровления (для совместного выездного отдыха), (далее - Соглашение)

4. Получить у менеджера:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Корпоративную сим карту | <input type="checkbox"/> Журнал осмотра организации отдыха и оздоровления, узнать особенности и выявленные нарушения при приемке организации отдыха и оздоровления, которые необходимо проверить в первую очередь |
| <input type="checkbox"/> Страховой полис на отдыхающих | |
| <input type="checkbox"/> Копию договора с техническим заданием, программой и примерным планом-сеткой | |
| <input type="checkbox"/> Копию приказа об организации смены | <input type="checkbox"/> Проездные билеты на рейс/ поезд необходимо проверить в первую очередь |
| <input type="checkbox"/> Проездные билеты рейс/поезд | |

Задачи на день:

- ☐ Познакомиться с директором организации отдыха и оздоровления, представителем исполнителя по договору (если исполнителем по договору является другая компания), администраторами, аниматорами.
- ☐ Совместно с представителем организации отдыха и оздоровления и представителем исполнителя по договору провести осмотр организации отдыха и оздоровления на соответствие ТЗ и готовности к приему и размещению отдыхающих.
- ☐ Проверить безопасность (работу КПП, камер видео наблюдения с функцией круглосуточной видеозаписи).
- ☐ Проверить возможность круглосуточной медицинской помощи.
- ☐ Проверить готовность пляжа/бассейна.
- ☐ Ознакомиться с условиями питания, определить механизм рассадки, познакомиться с руководителем службы питания.
- ☐ Уточнить у администратора (службы приема) какие документы, кому и когда необходимо сдать отдыхающим.
- ☐ Подготовиться к встрече с отдыхающими: иметь при себе по 2 экземпляра Соглашения для подписания с сопровождающим (ми), только в случае, если сопровождающие не являются заявителями на портале mos.ru
- ☐ Проверить наличие стендов с информацией о правилах пребывания, пожарной безопасности и техники безопасности.
- ☐ Обсудить особенности встречи отдыхающих в аэропорту/вокзале или организации отдыха и оздоровления (в случае с Подмосковьем): какова логистика встречи-посадки-размещения-первого собрания. Кто от организации отдыха и оздоровления будет встречать отдыхающих? Разделить обязанности: кто за что отвечает. Строгий контроль за действиями организации отдыха и оздоровления.
- ☐ Обеспечить маркировку автобусов (если организация отдыха и оздоровления этого не делает, распечатать самому корпоративные таблички на автобусы с наименованием организации отдыха и оздоровления и номером автобуса).
- ☐ Взять все номера телефонов, выяснить, куда звонить, если автобус не приехал, сломался, не соответствует ТЗ, нет медика и др.
- ☐ Оформить стенд "МОСГОРТУРА"! Повесить в холле на ресепшене брендированный лист со своими контактами, номер комнаты. Дополнительно номер медслужбы, такси и др. служб).
- ☐ Составить с аниматорами план-сетку реализации программы, передать методические материалы для её реализации.
- ☐ Уточнить у администрации дату, время и место общего собрания. Пригласить директора организации отдыха и оздоровления на общее собрание и представителя Исполнителя.

По итогам осмотра организации отдыха и оздоровления необходимо собрать комплект документов:

- ☐ Акт осмотра и соответствия организации отдыха и оздоровления ТЗ (подписанный администратором смены, исполнителем по договору, представителем организации отдыха и оздоровления).
- ☐ Копия утверждённого меню.
- ☐ Акт приема-передачи на Ведомость наличия канцелярских и специальных товаров.
- ☐ Отправить копию/фотографию акта проверки организации отдыха и оздоровления на электронную почту менеджера и ответственного работника.

На стендах с символикой ГАУК “МОСГОРТУР” должна быть размещена следующая информация (все объявления печатаются на фирменных бланках):

- ☐ Буклет о МОСГОРТУРЕ.
- ☐ Контактная информация: Ваш телефон, номер комнаты, телефонные номера необходимых служб (медицинского пункта, ресепшена и др.).
- ☐ Ежедневно обновляемая информация с расписанием мероприятий, проводимых аниматорами, с указанием возрастной категории, и график приемов пищи (расписание дня).
- ☐ Объявление о необходимости не позднее третьего дня смены написать заявление об отказе от получения услуги обратного проезда.
- ☐ Правила пребывания и алгоритм действий при наступлении страхового случая.
- ☐ Список мест (исторических, развлекательных), ближайших магазинов, рынков.
- ☐ Поздравление с днём рождения.

ДЕНЬ 1

Дата _____ 20 ____ года

Встреча и расселение отдыхающих

- ☐ Внешний вид: корпоративная форма, бейдж и табличка.
- ☐ Проверить автобусы (соответствие ТЗ, маркировка).
- ☐ При посадке в автобус или перед отправлением обязательно провести регистрацию по заранее составленным спискам (пересчитать всех присутствующих и убедиться, что все на месте и лишних в автобусе нет).
- ☐ Во время поездки Вам необходимо представиться, рассказать про схему расселения, документы, которые необходимы при заселении, объявить о месте и времени общего собрания.
- ☐ Контролировать заселение отдыхающих в заранее подготовленный номерной фонд по обговорённому с администрацией алгоритму.
- ☐ Во время заселения рассказать об основных объектах инфраструктуры (столовая, медпункт, спорт-площадка и др.).
- ☐ Обзвонить не прибывших туристов по списку и зафиксировать причины недозаезда или дату самостоятельного приезда (но не более трёх суток с начала смены). После истечения трёх суток заезд в организацию отдыха и оздоровления невозможен!
- ☐ Провести мониторинг отзывов (информ. сообщений) в интернет пространстве после заселения, в случае негативной информации сообщить ответственному работнику и курирующему менеджеру
- ☐ После заселения у вас должен быть список, кто из гостей в каких номерах живет.
- ☐ Подписать в двух экземплярах с каждым доверенным лицом для сопровождения во время отдыха и оздоровления соглашение (один экземпляр Вам, второй сопровождающему). С отметкой о получении в "Ведомости заключения соглашения с сопровождающим лицом".
- ☐ Оформить ведомость наличия справок.

Первый приём пищи!

Вы приходите в столовую заранее (минимум за 30 минут) и проверяете:

- ☐ Наличие меню на день.
- ☐ Если за гостями закреплены заранее столики, сделайте на них таблички.
- ☐ Чистоту зала, столов.
- ☐ Наличие на столах скатертей, солонок, салфеток, хлебниц и др.
- ☐ Наличие контрольной порций. При организации питания по системе "шведский стол" она отсутствует.
- ☐ Отсутствие посуды со сколами.

СПИСОК ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Для детей

1. Оригинал и копия свидетельства о рождении для детей до 14 лет, для детей от 14 лет: оригинал и копия паспорта (разворот первой страницы с фотографией и страницы с регистрацией).
2. Копия полиса обязательного медицинского страхования.
3. Справка по форме О79У с указанием результатов анализа кала на яйца гельминтов и энтеробиоз и ее копия.
4. Справка об отсутствии контактов ребенка с инфекционными больными, выданная не ранее, чем за 3 дня до выезда, с указанием результатов осмотра на педикулез и кожные заболевания.
5. Бланк отказа от проведения профилактических прививок, оформленный в детской городской поликлинике, или его копия, заверенная синей печатью (в случае отказа от проведения профилактических прививок).
6. Справка от врача-фтизиатра (в случае отказа от проведения пробы Манту или результат пробы Манту сроком более одного года до заезда в организацию отдыха и оздоровления, или отсутствие результата Диаскин-теста).
7. При наличии в организации бассейна справка лечебно-профилактического учреждения, разрешающая посещение бассейна ребенку.
8. В случае наличия хронических заболеваний медицинские препараты необходимо сопроводить справкой от лечащего врача с печатью медицинского учреждения.
9. При наличии у организации условий о предоставлении дополнительных документов обеспечить их наличие при заезде в организацию.

Для взрослых (сопровождающих)

1. Документ, удостоверяющий личность законного представителя (родителя), сопровождающего ребенка на отдых и оздоровление.
2. Копия полиса обязательного медицинского страхования.
3. Справка об отсутствии контактов сопровождающего с инфекционными больными, выданная не ранее, чем за 3 дня до выезда, с указанием результатов осмотра на педикулез и кожные заболевания.
4. В случае наличия хронических заболеваний медицинские препараты необходимо сопроводить справкой от лечащего врача с печатью медицинского учреждения.
5. При наличии в организации бассейна справка лечебно-профилактического учреждения, разрешающая посещение бассейна сопровождающему (только в случаях, прямо предусмотренных законодательством)..
6. При наличии у организации условий о предоставлении дополнительных документов обеспечить их наличие при заезде в организацию.

Рекомендуемые документы

7. Медицинская справка об отсутствии противопоказаний к смене климатической зоны (для сопровождения ребенка во время отдыха и оздоровления в Краснодарском крае, Кавказских минеральных водах, Республике Крым и городе Севастополь) Врач должен сделать выписку из амбулаторной карты о том, что у сопровождающего нет противопоказаний к смене климатической зоны.

ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ ОТДЫХАЮЩИХ

- ☐ Представиться, дать контактный телефон и обозначить постоянное место и время, где Вас можно найти.
- ☐ Рассказать об организаторах отдыха (Правительство Москвы, "МОСГОРТУР").
- ☐ Рассказать о правилах пребывания и последствиях их нарушения.
- Напомнить родителям, что путевка на отдых предоставлена Правительством Москвы ребёнку! Родители не имеют право оставлять ребенка одного, без присмотра.
- ☐ Рассказать, где размещены стенды с информацией. Куда они могут обратиться за дополнительной информацией.
- ☐ Рассказать о программе и расписании работы аниматоров (по возможности познакомить с аниматорами).
- ☐ Собрать сведения об отказе от получения услуги обратного проезда.
- ☐ Рассказать об инфраструктуре организации отдыха и оздоровления (чем располагает).
- ☐ Рассказать, что такое страховой случай и о порядке действий при наступлении страхового случая.
- ☐ Рассказать о порядке выходов, отъездов из организации отдыха и оздоровления (в том числе о досрочных отъездах)!
- ☐ Отдыхающие должны уведомлять Вас обо всех выходах за территорию. При досрочном отъезде отдыхающим пишется заявление.
- ☐ Обо всех досрочных выездах Вами пишется письмо/ уведомление директору и туроператору, вручается лично под подпись/ регистрируется в приёмной/ отправляется на e-mail с подтверждением о прочтении.
- ☐ Рассказать о том, куда можно поехать, что посмотреть, где что купить.

ДЛЯ ЗАМЕТОК _____

Как действовать в случае заселения/подселения в номера с отдыхающими от МОСГОРТУРА лиц, отсутствующих в списках МОСГОРТУРА:

1. Уведомить об этом курирующего менеджера по телефону и отдел по работе с партнерами по электронной почте partner@mosgortur.ru
2. Если данный отдыхающий желает заселиться в один номер с льготным туристом (который присутствует в списках "МОСГОРТУРА"), то его необходимо пригласить для оформления заявки на покупку дополнительного места (озвучить стоимость, снять копию паспорта, снять копию льготного сертификата отдыхающего, в чей номер он желает заселиться, отправить копию паспорта и сертификата на адреса: sales@mosgortur.ru с пометкой: «Заявка на бронирование отдыхающего, не имеющего путевку от ГАУК "МОСГОРТУР" в «название объекта размещения» на даты с ... по ...»).
3. Подписать лист бронирования в 2-х экземплярах, скан листа бронирования отправить на адрес sales@mosgortur.ru с пометкой: «Лист бронирования по заявке....».
4. Попросить отдыхающего оплатить тур в ближайшем банке по квитанции, которую Вам отправит сотрудник отдела по работе с клиентами.
5. Сделать копию квитанции об оплате и отправить на почту sales@mosgortur.ru
6. При заезде позже на 1-2 дня и отказе от страховки: Уведомить по телефону и письменно менеджера в офисе МОСГОРТУРА + отдела по работе с партнерами, уточнить стоимость дополнительного места в день. Озвучить клиенту стоимость, в случае, если клиент согласен, схема остается, как и было: письмо в отдел по работе с клиентами, оформление заявки в АИС, выставление документов на оплату, подписать у Клиента документы, отсканировать чек и направить в отдел по работе с клиентами на почту sales@mosgortur.ru Mgolikova@mosgortur.ru

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЕНЬ 2

Дата _____ 20 ____ года

Задачи дня:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> □ Проверка столовой □ Обновление стенда □ Общение с отдыхающими □ Мониторинг отзывов в интернете □ Проверка работы аниматоров | <ul style="list-style-type: none"> □ Сверка списков отдыхающих в АИС "МОСГОРТУР" с фактическими прибывшими □ Заполнение ежедневного отчета □ Направить менеджеру и ответственному работнику фото отчет из 5-10 фото (столовая, еда, работа аниматоров, крупным планом лица счастливых детей) □ Собрать заявления на отказ от обратного трансфера □ Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику |
|---|---|

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:
2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):
3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)
4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 2**

ДЕНЬ 3

Задачи дня:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> □ Проверка столовой □ Обновление стенда □ Общение с отдыхающими □ Мониторинг отзывов в интернете □ Проверка работы аниматоров | <ul style="list-style-type: none"> □ Сверка и закрытие списка фактически прибывших отдыхающих в АИС "МОСГОРТУР" □ Заполнение ежедневного отчета □ Направить менеджеру и ответственному работнику 3-5 отзывов от родителей об отдыхе на базе с указанием Ф.И.О. автора □ Собрать заявления на отказ от обратного трансфера □ Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику |
|---|--|

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:
2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):
3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)
4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 3**

ДЕНЬ 4

Задачи дня:

- ☐ Проверка столовой
- ☐ Обновление стенда
- ☐ Общение с отдыхающими
- ☐ Мониторинг отзывов в интернете
- ☐ Проверка работы аниматоров
- ☐ Заполнение ежедневного отчета
- ☐ Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:

2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):

3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)

4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 4**

ДЕНЬ 5

Задачи дня:

- ☐ Проверка столовой
- ☐ Обновление стенда
- ☐ Общение с отдыхающими
- ☐ Мониторинг отзывов в интернете
- ☐ Проверка работы аниматоров
- ☐ Заполнение ежедневного отчета
- ☐ Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:

2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):

3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)

4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 5**

ДЕНЬ 6

Задачи дня:

- ☐ Проверка столовой
- ☐ Обновление стенда
- ☐ Общение с отдыхающими
- ☐ Мониторинг отзывов в интернете
- ☐ Проверка работы аниматоров
- ☐ Заполнение ежедневного отчета
- ☐ Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:

2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):

3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)

4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 6**

ДЕНЬ 7

Задачи дня:

- ☐ Проверка столовой
- ☐ Обновление стенда
- ☐ Общение с отдыхающими
- ☐ Мониторинг отзывов в интернете
- ☐ Проверка работы аниматоров
- ☐ Заполнение ежедневного отчета
- ☐ Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:

2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):

3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)

4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 7**

ДЕНЬ 8

Задачи дня:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Проверка столовой | <input type="checkbox"/> Мониторинг отзывов в интернете |
| <input type="checkbox"/> Обновление стенда | <input type="checkbox"/> Проверка работы аниматоров |
| <input type="checkbox"/> Общение с отдыхающими | <input type="checkbox"/> Заполнение ежедневного отчета |
| | <input type="checkbox"/> Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику |

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:

- 2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):**

- ### 3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)

- #### 4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЕНЬ 8

ДЕНЬ 9

Задачи дня:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> □ Проверка столовой □ Обновление стенда □ Общение с отдыхающими □ Мониторинг отзывов в интернете □ Проверка работы аниматоров | <ul style="list-style-type: none"> □ Сверка и закрытие списка фактически прибывших отдыхающих в АИС "МОСГОРТУР" □ Заполнение ежедневного отчета □ Направить менеджеру и ответственному работнику фото отчет из 5-10 фото (столовая, еда, работа аниматоров, крупным планом лица счастливых детей) □ Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику |
|---|---|

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:
2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):
3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)
4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 9**

ДЕНЬ 10

Задачи дня:

- ☐ Проверка столовой
- ☐ Обновление стенда
- ☐ Общение с отдыхающими
- ☐ Мониторинг отзывов в интернете
- ☐ Проверка работы аниматоров
- ☐ Заполнение ежедневного отчета
- ☐ Узнать у менеджера информацию об отправлении группы обратно, изобразить отдыхающим (также разместить информацию на стенде)
- ☐ Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:

2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):

3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)

4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 10**

ДЕНЬ 11

Задачи дня:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Проверка столовой | <input type="checkbox"/> Заполнение ежедневного отчета |
| <input type="checkbox"/> Обновление стенда | <input type="checkbox"/> Сообщить отдыхающим о дате, времени и месте сбора выезда из организации отдыха и оздоровления, а также разместить информацию на стенде |
| <input type="checkbox"/> Общение с отдыхающими | |
| <input type="checkbox"/> Мониторинг отзывов в интернете | <input type="checkbox"/> Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику |
| Проверка работы аниматоров | |

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:

2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):

3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)

4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 11**

ДЕНЬ 12

Задачи дня:

- ☐ Проверка столовой
- ☐ Обновление стенда
- ☐ Общение с отдыхающими
- ☐ Мониторинг отзывов в интернете
- ☐ Проверка работы аниматоров
- ☐ Заполнение ежедневного отчета
- ☐ Начать работу с комплектом отчетных документов, по окончании смены передать лично или через уполномоченное лицо, определенное менеджером, ответственному работнику Отдела программ детского, семейного отдыха и дополнительного образования
- ☐ Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:

2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):

3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)

4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 12**

ДЕНЬ 13

Задачи дня:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Проверка столовой | <input type="checkbox"/> Заполнение ежедневного отчета |
| <input type="checkbox"/> Обновление стенда | <input type="checkbox"/> Работа с комплектом отчетных документов |
| <input type="checkbox"/> Общение с отдыхающими | <input type="checkbox"/> Проведение анкетирования с отдыхающими |
| <input type="checkbox"/> Мониторинг отзывов в интернете | <input type="checkbox"/> Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику |
| <input type="checkbox"/> Проверка работы аниматоров | |

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:
2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):
3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)
4. Уехали/причина

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 13**

ДЕНЬ 14

Задачи дня:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Проверка столовой | <input type="checkbox"/> Заполнение ежедневного отчета |
| <input type="checkbox"/> Обновление стенда | <input type="checkbox"/> Работа с комплектом отчетных документов |
| <input type="checkbox"/> Общение с отдыхающими | <input type="checkbox"/> Выслать ежедневный обзор дня менеджеру и ответственному работнику |
| <input type="checkbox"/> Мониторинг отзывов в интернете | |
| <input type="checkbox"/> Проверка работы аниматоров | |

Анализ дня:

1. Решение ситуаций (обращения, жалобы) указать ФИО обратившихся, суть проблемы, её решение и результат:

- 2. Происшествия (указать ФИО, факт, решение):**

- ### 3. Реализация программы семейного отдыха (мероприятия дня и их соответствие программе)

ДЛЯ ЗАМЕТОК**ДЕНЬ 14**

КОМПЛЕКТ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ АДМИНИСТРАТОРОМ СМЕНЫ В ГАУК “МОСГОРТУР”

1. Акт приема передачи канцелярских и специальных товаров для реализации программы (с указанием наименования и кол-ва в соответствии с ТЗ).
2. Акт о соответствии организации отдыха и оздоровления техническому заданию.
3. Прошитый и пронумерованный список отдыхающих, фактически отдохнувших в организации отдыха и оздоровления в течение всего периода, по форме 3. Заверяется печатью и подписью уполномоченного представителя исполнителя (или руководителем исполнителя), подписью администратора смены, директором организации отдыха и оздоровления.
4. Данный список необходимо сверить с АИС “МОСГОРТУР”.
5. Заявления родителей о досрочном убытии семьи.
6. Акты или копии актов, составляемых Администрацией в случаях выявления правонарушения, порчи имущества, наступления несчастного случая и пр.
7. Комплекты документов по нештатным ситуациям (согласно регламенту).
8. Заявления отдыхающих об отказе от услуги обратного трансфера.
9. Ведомость заключения соглашения с сопровождающим лицом.
10. Соглашения, подписанные с сопровождающим лицом.
11. Ведомость наличия медицинских справок.
12. Отчеты по медицинским обращениям/ в системе АИС “МОСГОРТУР”.
13. Отчеты по происшествиям/ в системе АИС “МОСГОРТУР”
14. Анкета администратора смены – в электронном виде.
15. Папка с копиями приказов организации отдыха и оздоровления, оригиналами заявлений, жалоб, служебных записок, документов по страховым случаям и т.д.
16. Фотоотчет в соответствии с ТЗ (для заключительных смен).
17. Журнал администратора смены.
18. Анкеты отдыхающих.

Комплект отчетных документов по окончании смены передать лично или через уполномоченное лицо, определенное менеджером, ответственному работнику Отдела программ детского, семейного отдыха и дополнительного образования

СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ

При наступлении события, имеющего признаки страхового случая:

В случае необходимости получения услуг, предусмотренных Программой страхования, прежде чем предпринять какие-нибудь действия, связанные с оплатой медицинских расходов или с организацией и оплатой всех прочих видов услуг, Застрахованный (или лицо, представляющее его интересы) в течение 24 часов с момента произошедшего события должен обратиться в любое время суток в Сервисную компанию по телефону:

Balt Assistance Ltd. по телефону:
Номер для SMS – сообщений:
Skype: baltassistans

Необходимо сообщить оператору:

- ☐ ФИО и дату рождения Застрахованного.
- ☐ Номер контактного телефона для обратной связи.
- ☐ Номер полиса.
- ☐ Время и обстоятельства произошедшего.
- ☐ Точное местонахождение Застрахованного.
- ☐ Подробное описание возникшей проблемы.
- ☐ Согласовать с Сервисной компанией дальнейшие действия.

Оператор при регистрации сообщит Вам реферативный номер для дальнейшей идентификации в системе, проинформирует в случае каких-либо исключений из страхового покрытия в соответствии с договором страхования.

В случае угрозы жизни необходимо сразу: вызывать Скорую помощь и зарегистрировать случай при первой возможности.

При самостоятельном обращении за медицинской помощью Вам необходимо обязательно получить у доктора медицинское заключение, где должны быть указаны:

- ☐ Диагноз, симптомы и объем оказанной помощи.
- ☐ Дата осмотра, печать и подпись доктора.
- ☐ Также просим сохранять рецепт с печатью и подписью доктора.
- ☐ Чеки из аптеки.
- ☐ О понесенных затратах необходимо сообщить оператору ассистента.

Данная документация необходима для дальнейшего возмещения расходов за визит и медикаменты.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ОТЧЕТ

по итогам летней оздоровительной кампании 20__ г.

(представить в течение трех рабочих дней после завершения смены)

Отчет должен содержать следующую информацию:

1. Выполнение договорных обязательств в соответствии с ТЗ:

- трансфер;
- прием, размещение;
- бытовые вопросы;
- питание;
- медицинское обслуживание;
- организация водных процедур (бассейн, естественный водоем);
- оснащенность территории, детских площадок, детской комнаты;
- обеспечение безопасности;
- работа персонала организации отдыха и оздоровления.

2. По каким проблемам были обоснованные жалобы, поступившие от отдыхающих в течение смены и их решение.

3. Сколько зарегистрировано страховых случаев за смену (ФИО, описание случая, оценка полученной услуги страховой компании).

4. Грубые нарушения отдыхающими правил пребывания в организации отдыха и оздоровления. (указать ФИО, краткое описание ситуации, принятые меры)

5. Реализация программы семейного отдыха:

- материально-техническое оснащение мероприятий в соответствии с ТЗ;
- количество аниматоров;
- изменения и дополнения, внесённые в программу с указанием причин;
- указать наиболее удачно проведенные мероприятия;
- проблемы и недочеты в реализации программы.

6. Взаимодействие с администрацией организации отдыха и оздоровления (положительные стороны и вопросы, требующие доработки).

ОТЧЕТ

по итогам летней оздоровительной кампании 20 г.

(представить в течение трех рабочих дней после завершения смены)

Администратор
смены

(Подпись)

ОТЧЕТ

по итогам летней оздоровительной кампании 20 г.

(представить в течение трех рабочих дней после завершения смены)

Администратор
смены

(Подпись)

ОТЧЕТ

по итогам летней оздоровительной кампании 20 г.

(представить в течение трех рабочих дней после завершения смены)

Администратор
смены

(Подпись)

ОТЧЕТ

по итогам летней оздоровительной кампании 20 г.

(представить в течение трех рабочих дней после завершения смены)

Администратор
смены

(Подпись)

**ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ
И ИСХОДЯЩИХ
ДОКУМЕНТОВ**

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

[illegible]

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Краткое содержание	Итог рассмотрения

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

[illegible]

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Краткое содержание	Итог рассмотрения

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

[illegible]

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Краткое содержание	Итог рассмотрения

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

[illegible]

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Краткое содержание	Итог рассмотрения

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

[illegible]

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Краткое содержание	Итог рассмотрения

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

[illegible]

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Краткое содержание	Итог рассмотрения

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

[illegible]

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Краткое содержание	Итог рассмотрения

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

[illegible]

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Краткое содержание	Итог рассмотрения

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

[illegible]

ЖУРНАЛ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Краткое содержание	Итог рассмотрения



отдых
путешествия
музеи
MOSGORTUR.RU

101000, Россия, г. Москва
переулок Огородная слобода
д. 9, стр. 1

  mosgortur.ru