

Международная онлайн-конференция IAAPA 23.11.20

23.11.20 РАППА приняла участие в международной конференции IAAPA на тему: «Лидерство в условиях кризиса».

В конференции приняли участие 36 специалистов индустрии развлечений – а именно, представители ТРЦ, веревочных парков, лазертагов и прочих крытых развлекательных объектов из разных стран, включая Россию, Великобританию, США, Францию, Кувейт, ОАЭ, Норвегию, Польшу и Саудовскую Аравию.

Модератором конференции выступил Jakob Wahl, Исполнительный Директор IAAPA EMEA (региона Европы, Ближнего Востока и Африки). Участники делились мыслями по поводу того, как в условиях кризиса мотивировать свой персонал и справиться с возникшими трудностями.

Первым выступил Steven Putzeys, компания Alshaya Entertainment (Кувейт). Он сообщил, что парки в их регионе закрыты с марта. В настоящее время они пробуют организовывать виртуальные мероприятия. Их компания сделала новый парк в Кувейте и за время кризиса провела тренинги по обучению персонала. Они надеются, что получат разрешение властей открыть в декабре развлекательные объекты, и, в частности, свой парк. Есть хорошие новости – аэропорт в Саудовской Аравии открывает сообщение с Европой, прибывающие будут делать экспресс-тест, и, если результат будет отрицательный, они смогут проходить в город, и не отбывать двухнедельный карантин.

Следующей выступающей стала Ann Kristin Angelsen из Норвегии, постоянная участница конференций IAAPA, которая подчеркнула, что ситуация сейчас очень быстро меняется. Если две недели назад было ограничение на пребывание на развлекательных объектах не более 200 человек, то сегодня уже максимум не более 50. Сегодня в Норвегии запрещено ездить между городами. Они благодарны правительству за то, что оно поддерживает организации индустрии, и дает компенсации, поскольку очень многие сейчас вынуждены повторно закрываться. Ann Kristin отметила, что сейчас невероятно тяжело быть руководителем и лидером организации. Чтобы найти выходы из сложившейся ситуации они общаются, делятся опытом и сотрудничают со смежными индустриями, такими как туризм, гостиничный бизнес, и др.

Когда развлекательные объекты были закрыты в марте, они решили провести покрасочные работы, провести техосмотры и дополнительное сервисное обслуживание аттракционов, сделать ремонт помещений.

Если говорить о взаимодействии с сотрудниками и поддержке персонала - они, как руководство, оказывали поддержку матерям-одиночкам и многодетным семьям среди своих сотрудников. Она гордится своими сотрудниками – насколько трудности сплотили их, и тем, как они все вместе работают, чтобы найти лучшие решения в этой ситуации.

Так же Ann Kristin дала несколько советов руководителям развлекательных объектов. Она отметила, что важно оставаться всем вместе и делиться информацией. Где-то нужно сделать реорганизацию, выбрать нужных людей для этого. Важно, чтобы каждый сотрудник был на своем месте. Так же было сказано, что важно поощрять своих сотрудников и пытаться их мотивировать, общаться с ними и вместе находить пути выхода из кризиса.

«Как руководители – не забывайте руководить. Ваши сотрудники смотрят на вас, на ваши действия и поведение. Вы должны верить в себя – и они будут верить в вас. Держите себя в руках, и они убедятся, насколько вы сильный лидер. Берегите себя и не сдавайтесь. Решайте вопросы с холодной головой, но горячим сердцем. Будьте умнее и гибче» - посоветовала она.

Следующей выступила Daria Bohorodzicz, Loopys World (Польша). У их компании два развлекательных объекта в Польше. С марта в Польше развлекательные объекты были закрыты. Летом им разрешили работать. В этом году, по подсчетам на сегодняшний день, они получили 50 % от прибыли прошлого года. С октября развлекательные объекты снова закрыли. Возможно, откроют и разрешат работать в январе. Многие сейчас работают удаленно и составляют планы работы на следующий год.

В Польше на прошлой неделе проходили акции протеста в связи с тем, что нет поддержки от правительства, и их организация, наряду с другими ТРЦ, так же приняла участие в этой акции с требованиями к правительству оказать помощь и выделить средства, хотя надежды на правительственную поддержку почти нет.

Еще один выступающий из Польши, г-н Konrad, представитель руководства ТРЦ Zebra, подтвердил, что в Польше сейчас сложилась серьезная ситуация с правительством, которое не оказывает помощь. Он так же отметил, что сейчас приходится не работать, а выживать. С пандемией условия работы изменились. Во время локдауна вместе решали, как работать дальше в нынешних условиях, проводили тренинги для персонала, а так же пришлось принимать решения по увольнению некоторых сотрудников. Сейчас пытаются понять, как работать дальше, и как долго эта ситуация продлится. Они распределяют ответственность и обязанности – кто строит стратегические планы и назначает цели, кто отвечает за выполнение задач, кто занимается обеспечением и поддержкой. И данное распределение им помогает разобраться в ситуации. А так же они максимально стараются заботиться о своих сотрудниках, об их здоровье и благополучии.

Далее слово предоставили Dorothy Stubbs, компания Continuum Attractions (Великобритания). Она сказала, что в Великобритании сейчас решается вопрос насчет возможности празднования Рождества и проведения праздничных мероприятий. В Шотландии и Англии развлекательные объекты на данный момент закрыты. В Уэльсе их недавно открыли, но неизвестно, надолго ли. Все, что касается развлекательной индустрии, и не только, меняется очень быстро. Несколько недель в начале осени все работало, а потом объекты стали закрываться один за одним. В трех вышеупомянутых странах все по-разному. Сложно поддерживать коммуникацию с коллегами, поскольку некоторые объекты работают, а некоторые закрыты. Но руководство, несмотря на сложности, пытается максимально быть на связи со своим персоналом и оказывать сотрудникам поддержку и помощь.

Следующим выступающим был Jamil Male, компания Al Nokair Group (ОАЭ), который сообщил, что в ОАЭ ситуация лучше, чем в Европе. Всеобщий локдаун был с марта и длился 6,5 месяцев. Сейчас, в основном, все работают. Проходимость на развлекательных объектах составляет 60% от обычной проходимости. Но повсеместно действуют ограничения, касающиеся социального дистанцирования, дезинфекции и пр. Люди не уверены в безопасности и относятся к походам в людные места с осторожностью. Пока не найдена или не внедрена вакцина – люди боятся. На данный момент прибыль составила 50% от прошлогоднего уровня. Jamil Male призвал заботиться о своих сотрудниках во время локдаунов и удаленной работы.

В настоящий момент ситуация для руководства непростая, поскольку приходится принимать решение об увольнении некоторых сотрудников. Несмотря на сложности, они проводят повышение квалификации персонала, и надеются на улучшение ситуации в ближайшем будущем.

Следующим выступающим стал Feras Alhamoud, компания Alhokair (Саудовская Аравия). Он сказал, что в их компании прибыль составила 50% от прибыли 2019, а так же проходимость на аттракционах - 50%. Ситуация очень сложная. Большие потери в бизнесе. Он подчеркнул, насколько важно сейчас в кризисные времена поддерживать своих сотрудников, общаться, делиться мыслями, на всех уровнях компании и во всех ее подразделениях. Как и все предыдущие выступающие, Feras Alhamoud надеется на улучшение ситуации и сообщил, что их компания готовится к праздничному сезону.

Далее выступила Alyse Sklover, IAAPA, США, Флорида. Она сказала, что в США и Канаде ситуация остается очень напряженной. Практически отсутствует поддержка правительства в США. Но так же, как в Великобритании ситуация отличается в трех странах (Шотландии, Англии и Уэльсе), так же в США ситуация разнится в 52 штатах. Во Флориде, к примеру, почти не действуют ограничения, не носят маски. В Калифорнии ситуация хуже, чем во Флориде, а в Нью-Йорке ситуация кардинально отличается в худшую сторону от Флориды и Калифорнии и ограничения очень жесткие. В Канаде сейчас начинается второй локдаун.

Она подчеркнула, что они надеются на лучшее, но не уверены, изменит ли вакцина ситуацию в позитивную сторону, и увеличится ли поток посетителей, поедут ли туристы в разные страны снова и вернется ли все на круги своя.

Завершающим выступающим стал Laurent Mancu, компания Jimbaloo, Франция. Он сообщил, что первый локдаун продлился 3 месяца. С коллективом общались по Zoom, WhatsUp и пр. Правительство им оказало существенную помощь и не было сокращения заработной платы сотрудников, а также удалось избежать увольнений. В июле было дано разрешение снова открыть развлекательные объекты. У персонала не было мотивации, и чтобы мотивировать сотрудников, были проведены специальные тренинги. С июля по сентябрь проходимость на развлекательном объекте составила 50% от обычной проходимости. С конца октября все

развлекательные объекты снова закрыты. Сегодня нет понимания, когда снова можно будет продолжить работу, и когда будет разрешено открыть развлекательные объекты. Возможно, до февраля все будет закрыто. Второй локдаун перенести будет сложнее. Денег нет, нет мотивации у персонала. Они, как руководство компании, пытаются поддерживать коммуникацию с сотрудниками. Неопределенность пугает как руководство, так и рядовых сотрудников. В данной ситуации сложно всем, поскольку не понятно, что будет через месяц или даже через неделю.

Во время конференции организаторами была предложена обратная связь в виде следующего опросника:

Ваш ТРЦ (развлекательный объект) в данный момент:

- Открыт (30%)
- Закрыт в связи с правительственными ограничениями (70%)
- Закрыт по экономическим причинам (0%)

В заключение, Jakob Wahl призвал всех коллег индустрии держаться вместе, помогать друг другу, делиться опытом. Подчеркнул, что нужно учиться друг у друга и сотрудничать. И сказал, что все надеются на улучшение ситуации в ближайшем будущем и на то, что 2021 год будет лучше 2020.

От РАППА принимала участие в онлайн-конференции руководитель международного отдела РАППА Лукина Диана.