

SAFETY FIRST



직원 핸드북

www.protectingthemagic.com



개인 정보

핸드북의 주인

나의 매니저

나의 팀



마법을 지켜요

마법을 지키는 사람들을 위한 주문이 담긴 책

목차:

| | | | |
|---------------------|----|------------------|----|
| * 소개 | 5 | * 화재 예방 | 24 |
| * 안전을 위한 여섯 가지 마법주문 | 6 | * 소화기 | 25 |
| * 정책 강령 | 7 | * 응급 처치 | 26 |
| * 수중 전시 & 동물의 안전 | 8 | * 식품 안전 | 27 |
| * 화학물질 안전 | 10 | * 위험물 인식 | 28 |
| * 어린이 보호 | 12 | * 사건 보고 | 29 |
| * 컴퓨터 사용 | 13 | * 정보 보안 | 30 |
| * 장애인 대우 | 14 | * 수동 운반 | 32 |
| * 안전 운전 | 15 | * 개인 안전 | 33 |
| * 약물, 음주, 흡연 | 16 | * 놀이기구와 탈것 | 34 |
| * 전기 안전 | 17 | * 보안 | 36 |
| * 직원의 책임 | 18 | * 넘어지는 사고 | 37 |
| * 높은 곳에서의 추락 | 20 | * 여러분의 Merlin 가족 | 38 |
| * 화재 안전 | 22 | * 여러분의 의견은 소중합니다 | 39 |

소개

우리는 방문객들에게 잊지 못할 경험, 즐거운 경험, 그리고 마법 같은 경험을 선사하기 위해 노력합니다. 하지만 마법은 쉽지 않습니다. 그것은 건강, 안전, 보안에 대한 최상의 기준을 유지하기 위해 온 집중을 필요로 합니다.

어떻게 할 수 있을까요? 세 가지의 특별한 방법을 통해 가능합니다:

- 1 가장 진보한 시스템과 관행을 사용하는 것입니다.
- 2 건강, 안전, 보안에 관심을 놓지 않는 것입니다 - 놀이기구를 설계할 때, 테마파크를 운영할 때, 그리고 보이지 않는 곳에서 일할 때.
- 3 지속적인 관심을 주어 그것이 우리에게 자연스러운 일이 되도록 하고, 유지하는 것입니다.

우리는 그것을 '마법을 지켜요'라고 부르고, 그건 여러분에게 달려있습니다.

Merlin의 모든 사람은 방문객과 동료, 그리고 우리가 돌보는 동물들을 안전하게 지키는데 중요한 역할을 합니다. 거미들 까지도요.

그러면 마법을 지키는데 여러분의 역할을 어떻게 할 수 있을까요? 간단합니다. 핸드북에 나와 있는 기본 규칙들을 지키면 됩니다. Merlin의 건강, 안전, 보안 규칙들이며, 여러분의 개별 근무처에 추가적 규칙이 있을 것입니다. 그것들도 이해하고 있어야 합니다.

우리 모두가 건강, 안전, 보안에 집중한다면 방문객의 신뢰를 얻고 안전을 보장해 최고로 즐거운 경험을 하도록 해주세요!



안전을 위한 여섯 가지 마법주문

마법을 지키기 위해서는 당연히 마법이 필요합니다. 정확히는 마법 주문이요. 그래서 저희는 안전을 위한 여섯 가지 마법주문을 준비했습니다. 각각의 역할에 충실하기 위해 이 주문들을 기억하고 실천하세요.

- 1 생각을 해보요 - 항상 입을 시작하기 전 '안전 우선'이라는 것을 기억하세요.
- 2 올바르게 해요 - 안전 규칙과 관행을 모두 따르세요.
- 3 주의를 기울여요 - 방문객, 동료, 동물을 안전하게 지켜요.
- 4 잠시 시간을 가져요 - 항상 작업 공간을 안전하고 깔끔하게 유지해요.
- 5 지금 알려요 - 안전하지 않은 것은 모두 보고하고, 잘 모르겠다면 물어보세요.
- 6 모두를 도와요 - 안전 개선을 위한 여러분의 생각을 나눠주세요.

그리고, 항상 기억하세요: Merlin에서 하는 모든 것은 즐거움을 위한 것입니다. 그건 건강, 안전, 보안을 포함합니다. 방문객들이 잊지 못할 마법 같은 즐거움을 경험하도록 도와주는 것이죠.

정책 강령

Merlin의 방식

Merlin의 비전의 중심에는 건강, 안전, 보안에서 최상의 기준을 유지하기 위한 다짐과 열정이 있습니다. 최대한 안전하게 운영되고 있다는 것을 확실하기 위해 항상 모든 집중을 가해야 합니다. 그래야만 방문객, 직원, 투자자들로부터 받는 신뢰에 보답할 수 있습니다. 그래서, 우리는 법률을 준수하는 것에서 그치지 않고 끊임없이 건강, 안전, 보안에 있어 더 나은 모습을 보이고자 합니다.

그러려면, 올바른 조직적 구조와 관리부의 진실된 전념으로 뒷받침 된 효율적 건강, 안전, 보안 관리 시스템이 필요합니다. 또한, Merlin의 모든 사람이 자기 역할을 최대한으로 다 하고 있다는 것을 보장하기 위해 효율적인 의사소통이 필요합니다. 위험요소를 잘 조절해야 하고, 문제를 사전에 예방하는 관리 및 유지 절차와 근무 및 검토의 적절한 시스템을 갖추어 주기적으로 검사해야 합니다.

우리의 궁극적 목표는 효과적 예방이며, 그것은 우수한 시스템과 훈련을 필요로 합니다. 이것은 사업 손실 또한 방지해줄 것입니다. 목표를 위해 관리부와 직원들은 사고를 방지하고 마법을 지키기 위해 함께 일해야 합니다. 그룹 건강, 안전, 보안 정책이 더 많은 자료와 함께 게재될 것입니다.

SIR JOHN SUNDERLAND
회장

NICK VARNEY
사장



수중 전시물과 동물의 안전



동물과 직접 일하지 않는다 하더라도, 중심 내용 몇 가지와 대처가 필요한 상황은 알고 있어야 합니다.

아시겠지만, 수중 전시물과 동물 어트랙션에 관해서는 엄격한 법이 있습니다. 그에 더해, 우리의 자체적 엄격한 기준과 관행이 있습니다. 여러분은 필수적으로 올바른 훈련과 구체적 승인이 있어야 그러한 전시와 어트랙션에 접근할 수 있습니다.

동물들은 본능적으로 예측 불가능합니다. 동물들이나 전시가 안전해 보이더라도, 주의를 기울이세요. 동물들은 위협을 느끼면 공격적으로 돌변할 수 있습니다. 게다가, 박테리아와 유해한 병균을 가지고 있을 수 있기 때문에 동물과 그 우리, 물, 쓰레기 등을 통해 감염될 위험이 있습니다.

우리는 독성이 있는 동물들도 관리하고 있습니다. 이 독성은 빠르고 치명적인 효과를 보일 수 있습니다. (이제 집중 해 주시네요!)

동물과 그 우리, 먹이, 쓰레기 등에 가까이 있었을 때는 손을 꼼꼼히 씻어주세요. 따뜻한 물과 살균 비누를 이용하고 해당 동물에 관한 관리 및 위생 지침을 따르세요.

동물에게 물리거나 긁혔을 경우, 매니저에게 알리고 필요한 응급 처치를 받으세요.

그리고 본인이 임신했거나 그럴 가능성이 있다고 판단되면 최대한 빨리 매니저에게 알려주세요.

다음 상황을 발견하면 동물 관리 팀 또는 관리자에게 바로 알려주세요:

- 이상행동을 보이거나 스트레스 또는 질병 증상을 보이는 동물.
- 금간 유리, 구멍 난 철제 울타리 등 동물 우리에 결함이 있는 경우.
- 동물이 사라진 듯 한 우리 (오락!).
- 방문객이 우리에 출입할 경우
- 방문객이 유리를 두드리거나 허락 없이 동물에게 먹이를 주는 경우.



화학물질 안전

여러분은 근무 중 다양한 경로로 화학물질이나 위험한 물질을 가까이 하게 될 수 있습니다.

우리는 그런 가능성을 낮추려고 하지만, 업무의 일부일 수도 있습니다. 당연한 말이지만, 확인 차 말씀 드리겠습니다. 이러한 물질을 접하게 된다면, 올바른 안전 수칙을 따르는 것이 중요합니다. 여러분과 동료, 방문객을 지키기 위해 있는 것입니다.

- 여러분이 근무 중 사용할 모든 화학물질은 각각의 제조사 안전 데이터시트가 있습니다.
- 안전한 사용을 위한 중요 정보를 담고 있습니다. 화학물질을 사용하기 이전에 읽고 이해하세요.
- 안전한 사용법을 훈련 받지 않았다면 화학물질을 사용하지 마세요.
- 장갑, 고글 등 알맞은 개인 보호 장비 (PPE)를 사용하세요.
- 올바른 농도로 사용하고 있는지 확인하세요. 먼저 희석해야 할 수도 있습니다.
- 사용하지 않을 때는 화학물질을 치우고 잠가 보관하세요. 어린 방문객들이 그것을 음료수로 착각하면 큰일이니까요! (사실 어떤 방문객이라도)
- 화학물질이 여러분 위로 쏟아지지 못하도록 머리 높이 아래에 보관하세요.
- 가연성 화학물질은 수증기를 담은 특수 캐비닛에 보관해야 합니다.
- 항상 가능하면 위험도가 낮은 화학물질을 사용하세요.
- 화학물질이 올바르게 표기된 용기에 보관되어 있는지 확인하세요.



유독성



부식성



가연성



유해/자극성



산화성



폭발성



환경에 유해



압축 가스



호흡기 영향:
발암성/돌연변이 발생

우리는 어린이 방문객들에게 잊지 못할, 즐거운 마법 같은 시간을 선사해주고 싶습니다.

하지만 어린이들은 가끔 길을 잃으며, 그럴 때에는 좋지 못한 사람들이 접근할 위험이 열려있습니다.

이런 경우에 주의하는 것은 아주 중요합니다. 특히:

- 어린 아이가 혼자 있지 않은지 살펴보세요. 괜찮은지, 위험한 상황에 처한 것이 아닌지 확인하세요.
- 어린이 주위에서 이상하거나 부적절하게 행동하는 사람은 없는지 둘러보세요.
- 이상한 점을 발견하면 매니저나 관리자에게 알려주세요.
- 확실히 초면인 사람이 어린이에게 접근하는 건 아닌지 확인하세요.

훈련 중, 길을 잃은 어린이나 그 부모를 만났을 때 정확히 어떻게 해야 하는지 배웠을 거예요. 억울한 상황에 빠지지 않도록, 어린이와 단 둘이 있을 때는 CCTV의 범위 안에 있거나 다른 사람들과 함께 있으세요. (힌트: 당연히 본인의 아이와 있을 때는 해당하지 않습니다)

내가 근무하는 어트랙션에서 길을 잃은 아이를 본다면, 이렇게 해야 합니다:



근무 시 컴퓨터를 사용해야 한다면, 좀 더 편안하게 만들어 줄 방법들을 참고하세요.

이 중 일부는 다른 디스플레이를 (예를 들어 놀이기구 관리 화면, 매장 내 화면, CCTV 모니터 등) 사용할 때에도 유용할 것입니다. 나쁜 자세는 척추 문제의 주요 원인입니다. 자세를 편안하게 고칠 시간을 갖고 자주 휴식을 취하세요. (정말이에요, Merlin에서 24시간 일만 해야 하는 것은 아닙니다.)

의자

- 등이 일자로 서도록 등 받침을 조절하세요.
- 눈이 모니터와 같거나 더 낮은 위치에 있도록 높이를 조절하세요. 작업을 제대로 볼 수 있다는 것이 얼마나 도움이 되는지 알면 깜짝 놀랄 거예요.
- 꼭 본인이 편안하게 만드세요. 편안한가요? 그래요? 좋아요, 계속하세요.

작업 공간

- 일 할 공간을 확보하세요. 여러분은 사람이지만 숫자가 아니니까요.
- 키보드와 마우스는 손이 쉽게 닿는 곳에 두세요 (그렇게 하는게 훨씬 간편해요).

화면

- 화면이 반사되지 않도록 조절하세요.
- 깜빡이지는 않는지 확인하세요.
- 깔끔하게 유지하세요!

여러분

- 키보드와 마우스를 사용할 때, 여러분의 팔과 손목은 곧게 뻗어 있어야 합니다.
- 화면 바로 앞에 앉으세요 (뒤에 앉는 것은 효율적이지 않습니다).
- 다양한 일을 해보려고 하세요.

장애이란 신체적 또는 정신적 어려움이 있어 일상생활을 수행하는데 지장이 있는 사람을 말합니다.

부러진 다리 같이 단기적 문제가 아닌, 장기적인 문제를 가리킵니다.

여기서 근무하는 동안, 장애를 가진 동료나 방문객을 만나게 될 가능성이 아주 높지만 그 사실을 알아채지 못할 수도 있습니다. 많은 사람들은 여러분에게 보이지 않는 장애를 가지고 있습니다. 항상 눈에 띄는 것이 아닙니다.

도움을 주세요:

- 가능한 한 보호자 보다는 장애인 본인과 이야기하세요.
- 근거 없이 추측하지 마세요. 모든 사람을 동등한 개인으로 대하고, 그들의 특수한 상황과 필요에 대해 이해하세요.
- 장애인 방문객과 직원에게 어떤 도움을 줄 수 있는지 잘 알아두세요.
- 휠체어를 탄 사람이 있다면, 눈높이에 맞춰 몸을 낮추세요.
- 화재 발생시 장애가 있는 방문객들을 어떻게 탈출하도록 도와야 하는지 정확히 알아두세요.



교통 사고의 3분의 1 가량이 당시 근무하던 사람과 연관되어 있다는 결과가 나왔습니다.

게다가, 우리는 특수한 차량이 많기 때문에 각각 새로운 위험 요소를 더합니다.

정말 운전할 필요가 있나?

대중교통, 영상 회의, 이메일, 또는 전화로 대체할 수 있지는 않은가요? 대화하는 건 항상 즐거우니까요. 위험도 줄여주며 여러분을 환경 친화적으로 만들어 줄 것입니다.

꼭 운전을 해야 하는 상황이라면, 여기 몇 가지 기억할 것이 있습니다:

- 근무 중 매니저의 승인을 받은 경우에만 운전을 하고, 사내 규정을 준수하세요.
- 사전에 차량을 미리 검사하고 결함은 모두 보고하세요.
- 어떤 연료를 사용하는지 알아두세요. 잘못된 종류의 연료를 사용하면 엔진이 완전히 망가집니다 (그리고 스스로 바보같이 느껴지겠죠).
- 모든 사람이 안전벨트를 착용했는지 확인하세요.
- 이동 시간을 충분히 두세요.
- 날씨를 무시하지 마세요. 이동 시간과 안전에 영향을 미칠 수 있습니다.
- 이동 시간이 길다면, 중간에 휴식을 취하세요.
- 차가 막히는 시간대는 피하세요 (귀찮아지고 싶지 않다면).
- 운전 중 절대로 휴대전화를 사용하지 마세요.
- 법을 어기지 마세요! 속도 제한을 지키세요. 그리고 범법 운전은 항상 대가를 치르게 되어있다는 것을 기억하세요.
- 차가 고장난다면, 차에서 안전 거리를 유지해 떨어지세요.





약물, 음주, 흡연

당연하겠지만, 다시 한번 말하겠습니다. 여러분 본인, 동료와 방문객의 안전과 건강을 위해 항상 일할 준비가 된 채로 출근하세요. 음주하거나 약물을 사용한 채로 오지 마세요.

방문객과 직원은 지정된 장소 이외 시설 내에서 흡연하는 것이 금지되어 있습니다. 흡연한다면, 휴식 시간에 적절한 장소에서만 흡연해 다른 사람들을 배려하세요.



전기 안전

휴대 가능한 전기 도구

코드를 꽂기 전에 확인하세요:

- 작업과 상황에 적절한가?
- 좋은 상태에 있는가?
- 제대로 작동하는가?
- 검사를 받아 안전이 보장되었는가?
- 안전한 사용을 위한 훈련을 받고 정보를 가지고 있는가?

위 질문들 중 어떤 것이라도 답이 '아니오'라면, 코드를 꽂지 말고 전원을 켜지 마세요. 대신, 매니저나 관리자에게 문의하세요.

가장 큰 위험은 화상과 전기 충격입니다. 작은 전류도 치명적일 수 있으니 조심하세요. 높은 곳으로 올라가 작업한다면 (예를 들어 사다리를 이용할 때), 전기 충격은 여러분이 떨어지게 만들 수 있어요.

여러분을 더 안전하게 지켜줄 몇 가지:

- 가능하면 항상 110볼트나 배터리로 작동하는 도구를 사용하세요.
- 잔류 회로 차단기 (RCD) 또는 누전 차단 장치 (GFI)를 이용하세요.
- 장비는 건조한 곳에 보관하세요.
- 습기가 많거나 젖은 장소에서 일 할 경우에는 보호 처리가 된 전기 도구만 사용하세요.
- 케이블을 사용하기 전에 손상되지 않았는지 살펴보세요.
- 결함은 항상 보고하세요.



직원의 책임

가장 중요한 것은: 스스로를 지켜야 합니다! 그 말은:

- 근무를 시작하기도 전에 지쳐있지 않도록 하는 것 (근무일엔 밤새 파티하지 마세요!).
- 어떤 일을 하고 있는지 생각하기.
- 위험 요소가 보이면 멈추기.
- 여러분을 안전하게 지키기 위해 우리가 할 일이 있다면 말해주기.

그 다음으로는: 주위 사람들도 지켜야 합니다. 그 말은:

- 누군가를 다치게 할 만한 위험 요소가 보이면 제거하세요.
- 제거할 수 없다면 사람들에게 경고하고 도움을 요청하세요.
- 다른 사람을 다치게 할 만한 행동은 절대 하지 마세요.
- 위험한 것을 보면 절대로 모른 척 하지 마세요.

방문객들에게 세계 최고의 마법 같은 재미를 선사하는 것은 힘든 일입니다. 그것을 잘 해내려면, 올바르게 해야 합니다. 그래서 우리는 정책, 절차와 행동 요령을 마련했습니다.

뭐라고 부르든, 그것들은 존재 이유가 있는 규칙이고 반드시 따라야 합니다. 여러분을 포함해, 사람들을 지키는 방식으로 일이 수행되도록, 전문가들이 오랜 시간에 걸쳐 완성했습니다.

물론 매니저가 업무와 어트랙션 운영에 필요한 훈련을 제공할 것입니다. 더 나은 방식으로 일을 할 수 있다고 생각되면, 말해주세요!

잘 모르겠다면, 꼭 물어보세요! 매번이요. 예외 없어요. 항상이요.



‘높은 곳’이란 무엇을 뜻하나요?

단순합니다. 떨어지면 사람이 부상을 입은 만한 모든 장소를 가리킵니다. 그리고 어떤 높이에서든, 추락은 사망을 초래할 수 있다는 것을 기억하세요. 우리는 정말로 그런 일이 일어나지 않기를 바랍니다.

높은 곳에서의 모든 작업이 지켜야 할 조건:

- 계획을 충분히 세우기.
- 날씨를 고려하기.
- 적절한 훈련을 받고 행동 방침을 알고 있는 사람만이 말기.
- 올바른 장비 사용하기.
- 검사를 받은 장비만 허용하기.
- 깨질 수 있는 표면이 주는 위험을 조절하세요.
- 떨어질 수 있는 물건이 주는 위험을 조절하세요.

가능하면, 떨어질 위험이 전혀 없도록 바닥에서 일을 하세요. 예를 들어, 사다리 위에 올라가는 대신 손잡이가 긴 도구를 사용해 보세요.

근무하는 사람 뿐만이 아니라 누구나 추락의 위험에 노출되어 있다는 것을 기억하세요. 우리의 몇몇 대기 공간이나 관람 전망대는 높은 곳에 있으므로 고객들도 위험에 처할 수 있습니다. 그러니 항상 주의를 기울이고 수리가 필요한 안전장치는 바로 보고하는 것이 중요합니다.

적절한 훈련을 받았고 필요한 장비가 있을 때에만 높은 위치에서 작업하세요.





화재 비상구가 어디 있는지, 가장 가까운 탈출 경로는 무엇인지 아는 것은 모두의 책임입니다. 근무처의 화재 대피방법을 모른다면, 즉시 매니저에게 이야기하세요.

화재를 발견하면 항상 알람을 울리세요. 적절한 훈련을 받았고 안전할 때에만 불을 끄는 것을 시도하세요. 소화기는 작은 불을 끄는 데에만 적합하다는 것을 기억하세요. 위험한 상황에 빠지지 마세요.

화재 시 행동 요령을 알아두는 것이 좋습니다. 그 내용은 다음과 같습니다:

- 근무처 화재 알람 소리가 어떤지 알아두기.
- 화재 비상구가 어디 있는지 알아두기.
- 화재 시 집합 장소가 어디인지 알아두기.
- 소화기와 호스 (있는 곳이라면) 위치와 사용 방법 알아두기

근무처를 소개 받을 때 화재 대피에 대하여 더 많이 알려줄 것입니다.

여러분과 타인의 생명을 보호하는 것이 최우선이라는 것을 기억하세요.

화재 시 나의 집합 장소는:

당연히, 화재를 미리 예방하는 것이 가장 좋습니다. 그건 생각보다 간단합니다. 점화 소재(담배, 뜨거운 전구, 히터, 전기 스파크 등)가 가연성 소재(쓰레기, 테마 장식, 저장된 물건과 가연성 화학물질)와 접촉하지 못하게 하면 됩니다. 여기 화재를 예방할 수 있는 유용한 방법이 몇 가지 있습니다. 그리고 우리가 처리할 수 있도록 꼭 보고하는 것을 잊지 마세요!

- 화재 비상구를 막지 마세요.
- 비상구를 강제로 열지도 마세요.
- 가연성 물질은 주의해서 보관하세요.
- 뜨거운 표면은 절연처리를 잘 하세요.
- 통풍구를 덮거나 막지 마세요.
- 전기 기구가 검사를 받았는지 확인하세요.
- 쓰레기가 쌓이지 않도록 근무처를 관리하세요.
- 열을 동반하는 작업(용접 등)과 흡연에 관한 규칙을 따르세요.



서로 다른 종류의 화재를 위해 그에 맞는 소화기가 각각 설계되었습니다.

- 라벨을 잘 읽고 올바른 종류를 사용하고 있는지 확인하세요.
- 훈련을 받았고 확신이 있을 때에만 사용하세요.
- 본인이나 타인을 위험에 처하게 하지 마세요.

물 - 나무, 천, 종이 등 고체 물질이 불에 타고 있을 때.
 • 전기나 불타는 액체 근처에 사용하지 마세요.

분말 - 모든 종류의 화재에 안전합니다.

이산화탄소 (CO2) - 전기 화재나 불타는 액체에 사용.
 • 플라스틱 깔때기를 이용해 노즐 방향을 조절하세요.
 • 사용 중 노즐을 만지지 마세요.
 • 고압 소화기 - 가벼운 물질에 겨누지 마세요. 예를 들어, 종이.

포말 - 불타는 액체에 사용.
 • 불 위에 뿌려 거품으로 막을 덮으세요.
 • 불에 직접 겨누지 마세요.
 • 전기 근처에 사용하지 마세요.

습식 화학약품 - 식용유와 지방에 사용.
 • 불에 직접 뿌려 표면에 막을 만드세요.

화재 담요 - 작은 불을 가두는데 사용.
 • 사람에게 불이 붙었다면, 바닥에 눕히고 담요로 둘러 감싸세요.

근무 중에 본인과 주변 사람들을 잘 돌보는 것이 중요합니다. 방문객이 아프거나 사고가 날 수 있으니 어떻게 해야 하는지도 알아야 합니다.

- 도움을 요청하는 방법을 꼭 알아두세요.
- 가능하면 다치거나 아픈 사람과 함께 있어주고 도움을 주세요. 사람들이 도와주러 오고 있다고 안심시켜 주는 것 만으로도 큰 차이를 만들 수 있습니다.
- 사소한 부상이라도 훈련을 받은 응급 처치 직원에게 도움을 받아야 합니다. 훈련을 받지 않았다면 직접 응급 처치나 치료를 시도하지 마세요.
- 사고 기록과 목격 증언을 작성하세요.

응급 처치 직원을 부르는 방법은:



여러분이 어디서 식사를 할 지 결정하게 만드는 건 무엇인가요? 메뉴? 분위기? 빨리 먹지 않으면 고통스러울 것이라고 알리는 배의 신호?

대부분의 사람들에게는, 시설과 사람들이 어떨지가 중요하니다. 깔끔하고 청결하게 보이는 것이 체크리스트를 확인하고 온도를 기록하는 것 만큼이나 중요하다는 의미입니다. 그렇다면 깔끔하고 청결하게 보이는 가장 좋은 방법은 무엇일까요? 당연히 실제로 깔끔하고 청결하게 유지하는 것입니다.

하루에 햄버거 1000개를 만들든, 식기와 소스를 정리하든, 음식을 다루는 것이기 때문에 같은 기본 규칙을 지켜야 합니다. 음식과 관련된 일을 한다면 올바른 훈련을 제공해 정확히 어떻게 해야 하는지 알게 도와드릴 것입니다.

기억해야 할 몇 가지 중요한 것은:

- 알맞은 유니폼을 입으세요 (깨끗하게 관리하세요!).
- 관련된 모든 양식을 작성하세요. 예를 들어, 개점, 폐점과 청소 체크리스트, 온도 기록 등.
- 질병이나 부상은 바로 보고하세요.
- 유통기한이 지난 제품은 먹지도, 식재료로 사용하지도 마세요.
- 가장 먼저 들어온 음식부터 사용해 재고를 관리하세요. 선입선출(FIFO)이라고 불립니다.
- 화장실 사용, 코 풀기, 돈 받기, 쓰레기 버리기, 흡연, 청소 등의 활동 전후에는 항상 손을 씻으세요.
- 알맞은 걸레를 사용하세요. 당연한 말이지만, 절대 화장실용 걸레를 조리대 근처에 사용하지 마세요!



위험물이란 누군가를 다치게 할 수 있는 물질입니다.

위험물을 포착하는 방법을 알아야 합니다. 그렇게 할 수 있다면, 누군가 다치기 전에 문제를 사전예방 할 가능성이 높아집니다.

위험물에는 막힌 화재 비상구, 바닥에 었질러진 물, 빠진 울타리 기둥 등 안전하지 않은 물건들이 포함됩니다. 어트랙션에서 뛰어다니거나, 울타리를 뛰어넘거나, 안전장비 없이 지붕에 서 있는 사람 등 안전하지 않은 사람일 수도 있습니다.

위험물을 발견하면 다음 네 가지를 해주세요:

- 1 바로 닦진 위험 요소를 제거하세요. 그렇게 하는 것이 안전할 때만이요.
- 2 사람들을 보호하기 위해 비상 경계선을 쳐야 하는지 생각해 보세요.
- 3 도움을 요청하고 매니저에게 말해주세요.
- 4 필요하다면, 사람들을 안심시키세요.

여러분의 매니저는 어트랙션의 위험성 평가를 시행하고, 일어날 가능성이 있는 위험을 파악할 것입니다.” 위험 평가는 사람들을 보호하기 위해 해야 하는 일을 정리해 두었습니다.

여러분의 직무 훈련은 이 모든 것을 포함할 것입니다. 무슨 의미이냐고요? 규칙을 따를 또 다른 좋은 이유라는 의미입니다!

우리는 물론 사고를 싫어하지만, 가끔은 일어나기도 합니다.

모든 사고, 부상, 위기일발 사건, 안전하지 않은 환경과 행위를 모두 매니저에게 즉시 보고해야 합니다. 그리고 관련된 사건사고 보고 양식을 작성해야 합니다.

위기일발 사건:

부상을 초래하지는 않았지만 그럴 가능성이 있던 사건.

안전하지 않은 환경:

근무처에 안전상 만족스럽지 않은 환경이 있다면 사건을 유발할 수 있습니다..

안전하지 않은 행위:

다른사람의 안전을 위협하는 행위.

우리가 이런 것을 더 많이 보고할수록, 부상을 더 빨리 방지할 수 있습니다.

내가 사건 보고를 해야 하는 사람은:





정보 보안

우리의 정보를 안전하게 지키는 것은 중요합니다.

그렇지 않으면 마법이 사라져 버립니다. 그래서 마법을 지키는 것은 정보를 지키는 것도 의미합니다. 그리고 거기에는 세 가지 주요 요소가 있습니다:
하드웨어, 소프트웨어, 그리고 주의.



하드웨어

Merlin에서 제공하는 모든 IT 기기를 관리하는 것은 여러분의 몫입니다.

- 제공받는 모든 기기를 자기 것처럼 소중히 다루세요. 컴퓨터, 노트북, 휴대전화, 기타 휴대 장치가 포함됩니다.
- 그 어떤 기기도 사무실이나 공공 장소에 혼자 두지 마세요.
- IT 장비와 함께 이동할 때는 숨겨두세요. 자동차 뒷좌석이나 발 밑 공간에 두지 말고, 대중 교통에서는 주의를 기울이세요.
- 기기를 혼자 두기 전 꼭 잠그세요 (Ctrl+Alt+Del 이나 비슷한 것)
- IT 팀이 허락하지 않은 이상 다른 사람이 여러분의 IT 기기를 사용하도록 두지 마세요.

소프트웨어

여러분이 마법 같은 업무를 수행하는데 필요한 모든 것을 제공해 드립니다. 소프트웨어를 포함합니다:

- 개인 소프트웨어를 설치하는 것은 우리 시스템을 방해할 수 있으니 절대로 개인 소프트웨어를 다운로드 받거나 업로드 하지 마세요. IT 서비스 팀이 대신 해 줄 것입니다.
- 장치에 이미 설치된 소프트웨어를 절대 비활성화 하거나 삭제하지 마세요. 거기 있는 이유가 있으니까, 내버려두세요.
- 업무 컴퓨터에 뭔가를 설치해야 한다면, IT 팀에 문의하세요. 도움을 줄 것입니다.

IT 기기를 잃어버리거나 망가뜨린다면 보상해야 한다는 것을 잊지 마세요. 징계 조치를 받을 수도 있습니다. 전혀 그런 상황에 놓이고 싶지 않지요.

주의하세요!

공공장소에 있을 때는 더욱 더 조심하세요. 여러분이 하는 말을 누군가 듣고 있을 수 있으니, Merlin에 대해서 말할 때 조심하고, 기밀 정보를 누설하지 마세요. 공공장소에서 여러분이 우리 정보를 볼 수 있다면, 아마 다른 사람도 그럴 수 있다는 것을 알아두세요.

허리가 좋지 않은가요? 여러분은 아니라고 해도, 꽤 흔한 증상이니 주위에 허리가 아픈 사람을 알고 있을 거예요. 그렇게 흔하다면, 어떻게 예방할까요?

간단합니다:

- 첫째로, 멈추고 생각해 보세요.
- 알맞은 옷과 신발을 착용했는지 확인하세요.
- 옮기는 것을 미리 계획하세요. 가능하면 보조 기구를 사용하세요.
- 경로를 미리 계획하세요. 바닥 상태는 어떤가요? 장애물이 있나요?
- 균형 잡힌 자세로 시작하고, 가고자 하는 방향을 바라보세요.
- 무릎을 굽히고, 등을 편 채로 짐 쪽으로 몸을 약간 기울이세요.
- 단단히 잡으세요.
- 다리를 퍼면서 부드럽게 들어 올리세요.
- 몸을 꼬지 마세요.
- 짐을 몸 가까이 두세요.
- 내려놓고 위치를 바로잡으세요.

무거운 것을 들다가 다칠 것 같으면, 정중하게 거절하세요. 또는, 손수레를 사용하거나 도움을 요청하세요. 무거운 것을 들어야 한다면, 정말 가능한지 확인하고 등을 보호하는 방식으로 들어 올리세요.

너무 무겁다면 멈추고 도움을 요청하세요.



방문객이 신체적 공격을 가하는 경우는 드뭅니다 (천만다행이죠). 하지만, 방문객이나 그 상황에 위협을 느끼면, 가만히 있지 말고 바로 도움을 요청하세요. 아무리 사소하더라도 폭력 사건에 연루되면, 매니저에게 꼭 보고해 필요한 조연과 도움을 받아야 합니다.

출근과 퇴근

우리는 여러분이 출퇴근 시 위험하지 않기를 바랍니다. 여기 몇 가지 참고사항이 있습니다:

- 헤드폰을 착용하고 걷지 마세요. 누군가 미행하는 것을 원치 않으니까요.
- 기차에 혼자 탑승했다면, 다른 승객들이 있는 칸에 앉으세요. 버스에 혼자 탑승했다면, 운전자 근처에 앉으세요.
- 이상한 행동을 하는 사람이 있는지 주의하고, 있다면 대면하지 말고 보고하세요.
- 소지품을 안전하게 지키고 귀중품은 눈에 보이지 않는 곳에 두세요.
- 가능하면 아는 사람과 이동하세요. (되도록 좋아하는 사람이 좋겠지요.)

혼자 근무

가끔씩 혼자 근무해야 할 때가 있습니다. 공포 영화 주인공이었다면, 큰일 난 거지요. 하지만 이건 공포 영화가 아니니, 안심하세요. 그 대신:

- 다른 사람에게 연락하는 방법을 알고 있으세요.
- 정해진 시간에 동료와 연락하기로 약속하세요.
- 위험한 행동을 하지 마세요.
- 매니저가 허락한 경우에만 혼자 근무하세요.

놀이기구와 탈것

우리는 놀이기구를 개장하기 전, 디자인 승인 절차에서부터 매일아침 확인까지 모든 단계에서 굉장히 많은 검사, 테스트, 체크를 합니다.

모든 놀이기구는 엄격한 기준으로 운영되며 적절한 훈련과 승인을 받지 않은 사람은 기구를 운영하거나 수리하지 못합니다. 여러분이 직접 놀이기구를 수리하지 않더라도, 기본적인 것과 보고할만한 사항은 알고 있어야 합니다.

방문객이 물어보았을 때 답할 수 있도록 놀이기구 이용수칙을 알아두세요.

다음과 같은 사항은 놀이기구 운영자나 관리자에게 즉시 보고하세요:

- 이상하고 비정상적인 소리.
- 이상한 냄새.
- 놀이기구에서 무엇인가 떨어질 때.
- 놀이기구 이용수칙과 제한을 분명하게 어기고 있는 방문객.

실제로 놀이기구를 수리하게 된다면, 이것보다 훨씬 많은 훈련을 받을 테니 걱정 마세요.

절대로 놀이기구의 제한 구역에 들어가지 마세요. 특수 훈련과 승인을 받은 사람들이 특수 절차를 따르고 있을 때에만 출입 가능한 곳입니다.



우리 어트랙션은 잘 알려져 있기 때문에 목표물이 될 가능성이 있습니다. 어떤 위험은 보다 심각하고, 개인이나 단체에 의해 행해질 수 있으며 다음을 포함합니다:

- 절도, 무단침입, 강도.
- 폭탄 위험, 총기 난사 및 테러 공격.
- 시위자.
- 우리 팀에 대한 신체적 폭력.
- 자연재해.

여러분의 매니저는 주기적으로 이런 상황에 대한 대책을 검토하고 연습합니다. 그리고 여러분이 근무에 필요한 모든 훈련을 받도록 합니다.

대부분의 장소에는 CCTV가 설치되어 있어 이런 위협의 가능성을 줄이고 경찰 조사를 돕습니다. CCTV에 찍힌 것은 무엇이든 조사에 이용될 수 있다는 점을 알아두세요. 부적절한 행위가 적발되면 경고조치 까지 징계 조치를 취할 수 있습니다.

수상한 소포나 가방, 또는 행동을 본다면 직접 대처하지 마세요. 매니저에게 즉시 알려주세요.

항상 직원 배지나 이름 배지가 잘 보이게 부착하세요. (안전상의 이유로 그러지 말라고 지시 받았을 경우 제외). 이것은 우리 건물과 어트랙션의 보안이 유지되는 것을 돕습니다.



넘어져서 발생하는 사고는 근무 중 부상의 가장 큰 원인 중 하나입니다. 그러나 여러분을 포함해서 모두가 예방을 위해 노력해야 합니다.

가장 중요한 것은 정리정돈입니다. 예를 들어 공간이 어수선해지지 않도록 관리하는 것입니다. (이것은 화재도 예방합니다) 좋은 정리정돈이란 무엇일까요? 바로 이런 것입니다:

- 통로, 특히 화재 비상구를 막히지 않게 정리하기.
- 넘어질만한 물건을 바닥에서 치우기 (케이블, 박스, 가방 등)
- 쓰레기통을 사용하기. 거기 배치한 이유가 있습니다 (발을 올려두라는 용도가 아닙니다).
- 엎질러진 것은 바로 치우기.
- 책상과 근무 환경을 깔끔하고 정돈되게 유지하기.
- 다른 사람을 존중하기. 어질러놓고 다른 사람이 치우게 내버려두지 마세요.
- 물건이 떨어지지 않도록 선반에 잘 올려두기.

그리고:

- 근무 중 절대 뛰지 않기.
- 알맞은 신발 신기.
- 바닥에 문제가 있으면 보고하기.

바닥에 엎질러진 것이 있거나 걸려 넘어질만한 것이 있다면, 해결해주세요!!



여러분의 Merlin 가족

Merlin에서는 여러분을 위해 안전하고 건강한 근무 환경을 조성하고 유지하기 위해 최선을 다합니다. 그리고 법이니까요. 여러분의 매니저가 하는 일은:

- 어트랙션을 안전하게 유지하기.
- 장비가 잘 관리되어 안전하게 사용할 수 있는지 확인하기.
- 위험물에 대해 미리 생각하고, 모두가 주변 사람을 지키는 훈련을 받도록 하기.
- 팀을 지지하고 도와 모두가 어떻게 해야 할지 알도록 하기.
- 여러분의 걱정을 듣고 사람들이 다치지 않도록 조치를 취하기.
- 문제 발생시 다시는 그런 일이 없도록 주도적으로 조치를 취하기.

여러분을 도와줄 사람들이 더 있습니다:

- 기술 팀 - 여러분이 발견한 문제를 해결합니다.
- 인사부/건강, 안전과 보안 - 언제든지 조언을 드립니다.
- 동료 - 항상 여러분의 곁에 있어줄 것입니다.

Merlin에서 여러분은 혼자가 아닙니다



여러분의 의견은 소중합니다

Merlin에서 여러분의 의견은 정말 소중합니다. 이걸 거짓된 말이 아닙니다.
- 여러분은 정말로 소중합니다. 여러분은 우리가 마법을 지키고 사람들을 보호하기 위해 하는 모든 일의 중심에 서 있습니다.

누군가의 안전을 위협하는 것이 있다고 생각하면, 우리는 여러분으로부터 바로 듣고 싶다는 것을 의미합니다. 예를 들어, 울타리에서 못이 빠져나온 것을 봤다면 시간을 끌지 말고 바로 알려주세요.

또한, 여러분은 팀 브리핑, 미팅, 연간 직원 설문 '마법사는 알고 싶어요'에서 이런 사항에 대해 알릴 기회가 있습니다.





www.protectingthemagic.com

LEGO, LEGO 로고, Brick and Knob 구성, Minifigure와 LEGOLAND는
LEGO Group. ©2017 The LEGO Group의 트레이드마크입니다.

©Merlin Entertainments. 저작권 보유.
2017