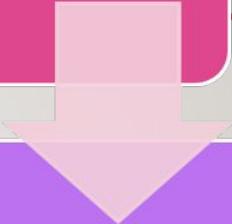


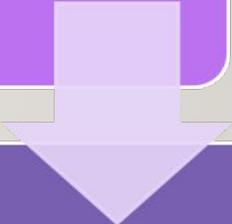
ОРГАНИЗАЦИЯ И ДОКУМЕНТИРОВА НИЕ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ, СОВЕЩАНИЙ ВСТРЕЧ



Совещание – обязательная часть ежедневной работы организации. И, как любая производственная деятельность, оно нуждается в документационном обеспечении.



Совещание – обязательная часть ежедневной работы организации. И, как любая производственная деятельность, оно нуждается в документационном обеспечении.



Видов совещаний, как известно, множество, и классифицируют их по самым разным признакам – от периодичности проведения до количества участников.

-
- Но независимо от вида совещания, его документирование сводится к трем этапам: подготовка, протоколирование и исполнение протокола.
 - Рассмотрим эти этапы подробно с точки зрения оформления документов.

ПОДГОТОВКА.

- Приглашаем на совещание Письмо-приглашение является разновидностью делового письма, а значит, составляется в полном соответствии с ГОСТ
- Не будем повторять общие правила оформления реквизитов, коснемся лишь пары особенностей.
- При заполнении реквизита «Адресат» в письме-приглашении следует помнить, что допускается указывать в одном письме не более **четырёх адресатов.**

- Если же их больше, то к письму прилагается список рассылки.
 - *Обратите внимание:* список рассылки является неотъемлемой частью письма и вместе с ним высылается всем адресатам.
-
- Само же письмо готовится в количестве экземпляров, равном количеству адресатов, плюс один визовый экземпляр, получает один исходящий номер, после чего рассылается (доставляется).
 - При рассылке по электронной почте или факсу достаточно одного экземпляра письма. Если по каким-то причинам организаторы совещания не желают показывать адресатов письма друг другу, выход только один: отправлять по одному письму в каждый адрес. В этом случае каждое письмо получит собственный исходящий номер.

- Текст письма-приглашения прост. Он содержит наименование, тему мероприятия, дату, место и время его проведения, а также координаты контактного лица для уточнения информации.

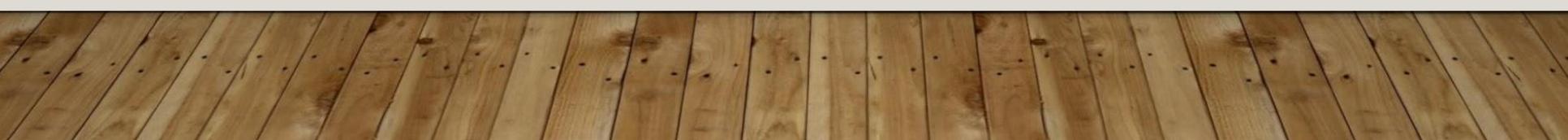
- В качестве приложений к письму-приглашению могут быть направлены повестка дня совещания, его программа, информационно-справочные материалы для ознакомления участников и т.п.
- Канал отправки (доставки) письма отправитель выбирает по своему усмотрению. Но в любом случае нужно позаботиться о документальных подтверждениях того, что каждый адресат получил письмо.



СОБРАНИЕ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ

- Необходимость проведения собраний в некоторых случаях определяется на законодательном уровне.
- Так, в соответствии со ст. 32 Федерального закона от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» общее собрание участников общества является высшим органом управления ООО. Согласно статье 34 этого же закона, общее собрание созывается исполнительным органом общества, то есть руководителем.
- Процедура созыва участников и проведения собрания регламентирована и содержится в Уставе или Положении о порядке созыва и проведения общего собрания участников общества.

- Согласно общему правилу, руководством организации издается приказ по основной деятельности, в котором ряд работников получает указания по подготовке и обслуживанию предстоящего собрания.
-

- Напомним, что по закону уведомить участников общества о предстоящем собрании необходимо не позднее, чем за тридцать дней до его проведения.
 - На основании этого приказа составляется письмо-приглашение. Копия приказа прикладывается к письму, как и повестка дня, на отдельном листе, отчеты и другие информационно-справочные материалы также прикладываются для ознакомления, список участников собрания – при необходимости.
 - Доставлять подобные письма лучше всего силами курьера, который позаботится об отметке о получении на визовом экземпляре письма, либо отправлять по почте заказным письмом.
- 

ПРОТОКОЛ

- Центральным документом совещания, без сомнения, является протокол.
- Традиционный бланк протокола можно скачать и заполнить или разработать собственную форму документа.

Протокол совещания делят на три большие раздела:

заголовочный;



**содержательный
(текстовый);**



**оформляющий
(завершающий).**

- Протокол совещания - внутренний документ фирмы или предприятия, поэтому скреплять подписи ответственных лиц и руководителя в конце протокола не нужно.
- Каждому заседанию и протоколу присваивают отдельный номер, совещания протоколируются обособленно (каждое отдельно).

Заполняется протокол:

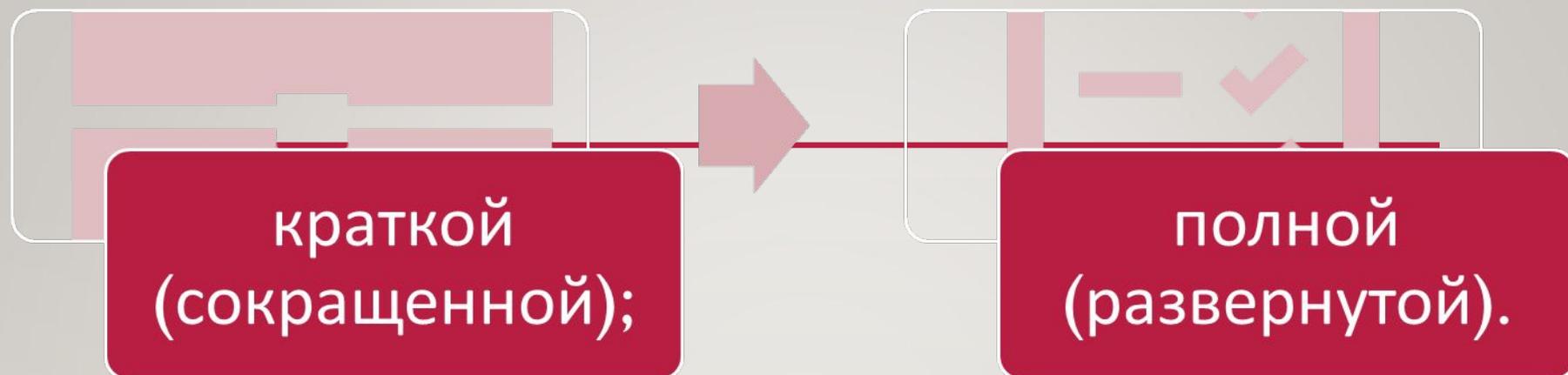
**на основе
стенограммы
совещания;**

**во время ведения
заседаний
(онлайн).**

**на основе
аудиозаписи;**

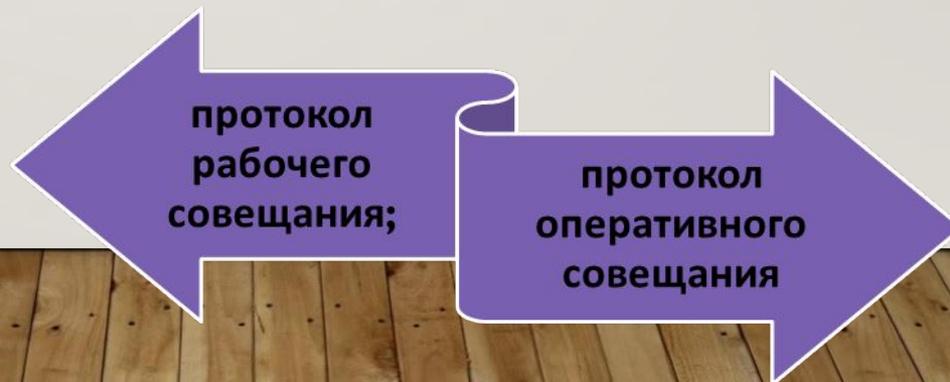


Протокол совещания может быть заполнен в форме:



- При заполнении бланка краткого протокола полный ход собрания не фиксируется. В нем указана только информация о поднятых вопросах и решение. При заполнении краткой формы документа обязательно указывают фамилии лиц, выступающих во время совещания и лиц, ответственных за принятие решения.

В краткой форме обычно ведут:



СОБРАНИЕМ

-
- называется обязательное мероприятие, в котором принимают участие все члены какой-либо организации, например, ежегодное собрание акционеров или общее собрание членов кооператива. Порядок проведения собрания регламентируется уставом соответствующей организации, ход собрания и принятые решения фиксируются в специальном документе -- протоколе собрания.

ДЕЛОВЫЕ ВСТРЕЧИ

- **делятся на деловые беседы и переговоры.**
- **Деловые беседы** проводятся в свободной форме, предназначены для обсуждения любых возникших вопросов и не обязательно заканчиваются принятием решения.
- **Переговоры** предназначены для решения серьезных вопросов совместной деятельности предприятий, разграничения сфер деятельности, выработки ценовой политики и т.п.
- Они заканчиваются принятием итоговых документов или устных деклараций.

ПРИ ПОДГОТОВКЕ СОБРАНИЯ, СОВЕЩАНИЯ ИЛИ ПЕРЕГОВОРОВ НЕОБХОДИМО:

1. Выбрать и четко сформулировать повестку дня. В повестке дня может быть два-три главных вопроса и три-четыре мелких. Если главных вопросов мало, то совещание будет протекать неторопливо и займет столько же времени, как и при достаточном их количестве, а при большом количестве вопросов обсуждение станет поверхностным.

2. Определить состав участников (для совещания, переговоров). Исключение составляют производственные совещания, которые проводятся регулярно (обычно один раз в неделю) с постоянным составом участников.

3. Выбрать день и время проведения мероприятия. При проведении переговоров день и время заранее согласовывается со всеми участниками.

Оповестить участников о дне и времени проведения. При проведении собрания желательно это сделать за 5--7 дней. О дне и времени проведения производственного совещания оповещают только приглашенных на него лиц, не являющихся постоянными участниками совещания.

5. Установить ожидаемую длительность мероприятия и предупредить об этом участников. Опыт показывает, что объявление времени окончания собрания или совещания сокращает его длительность на 10--15 %.

6. Подготовить основной доклад или сообщение и определить обязательных участников обсуждения. Доклад должен быть конкретным, отражать существо рассматриваемого вопроса, выводы необходимо обосновывать. Многословие и неконкретность доклада или сообщения вызывает безразличие у слушателей.

7. Выбрать и подготовить помещение. Необходимо позаботиться о том, чтобы помещение было достаточно удобным и могло вместить всех участников. Нехватки стульев быть не должно. При организации переговоров на столах перед каждым участником желательно поставить карточку с указанием фамилии, имени, отчества и наименования фирмы, которую он представляет. На столах также должны быть бумага и письменные принадлежности, можно поставить прохладительные напитки. Хорошим тоном считается подать при проведении переговоров чай или кофе с небольшим количеством выпечки.

- Начинать работу нужно в точно назначенное время. Задержка начала собрания или совещания обычно приводит к тому, что при проведении следующего участники будут собираться с большим опозданием.
- Время начала переговоров принято соблюдать неукоснительно всеми сторонами, опоздание на переговоры рассматривается как крайнее неуважение к партнерам и может привести к нежелательным последствиям.
- Обстановка во время собрания (совещания) или деловой встречи должна быть доброжелательной. Недопустимы личные выпады по отношению к участникам, выяснение отношений.



Для проведения собрания избирается председатель. Основными обязанностями председателя являются:

- следить за регламентом;

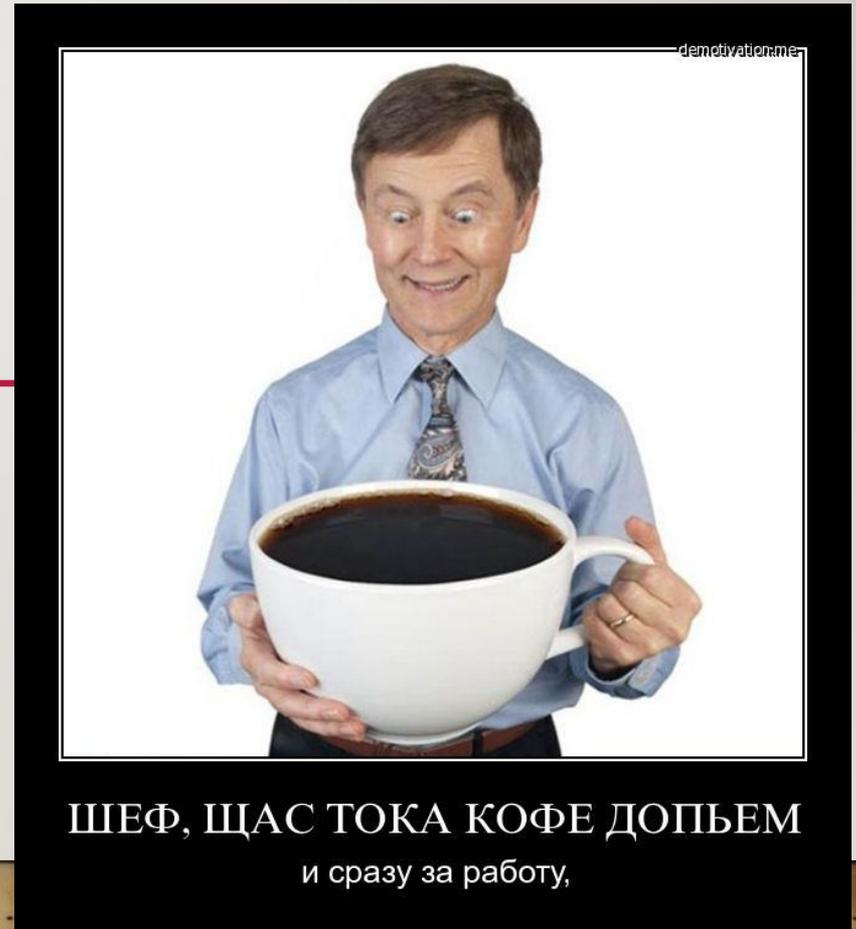


- объявлять фамилию и должность выступающего, наименование организации, представителем которой он является.



ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ: КАК ПРАВИЛЬНО ПОДАВАТЬ КОФЕ И ЧАЙ НА ДЕЛОВОЙ ВСТРЕЧЕ, СОБРАНИИ, СОВЕЩАНИИ

- Во многих странах мира во время **деловой беседы** принято проявлять **гостеприимство** к своим клиентам и партнерам.
- **Гостеприимство** - качество, которое складывается из первобытной простоты и античного величия.
- **Угостите** своих посетителей **чашечкой чая** или **кофе** – это поможет создать более теплую обстановку и послужит замечательным дополнением к формированию положительного имиджа **Вашей компании**.



ШЕФ, ЩАС ТОКА КОФЕ ДОПЬЕМ
и сразу за работу,

- Для подачи чая и кофе вам понадобится красивая, удобная посуда. Если такая посуда в офисе есть – отлично. Если нет, то закажите ее офис-менеджеру или, если функции офис-менеджера совмещаете вы – купите ее сами. Предполагается, что у вас будет несколько крепких больших подносов для того, чтобы подавать кофе на переговорах с большим количеством участников, а также несколько небольших подносов.



Необходимо иметь набор красивых кофейных чашек и чайных чашек с блюдцами, несколько вазочек для печенья, несколько сахарниц, не менее 12 высоких прямых и одинаковых стаканов для воды, набор чайных ложек, несколько вазочек для конфет и фруктов, щипчики для сахара для каждой сахарницы, специальные вилки с двумя зубчиками для тарелочек с лимоном, салфетки. В компании существует своя политика того, какой кофе подавать на переговорах: заварной или растворимый.



Необходимо иметь набор красивых кофейных чашек и чайных чашек с блюдцами, несколько вазочек для печенья, несколько сахарниц, не менее 12 высоких прямых и одинаковых стаканов для воды, набор чайных ложек, несколько вазочек для конфет и фруктов, щипчики для сахара для каждой сахарницы, специальные вилки с двумя зубчиками для тарелочек с лимоном, салфетки. В компании существует своя политика того, какой кофе подавать на переговорах: заварной или растворимый.



Минут через 5-10 после начала переговоров секретарь заходит в переговорную, подходит к каждому участнику и тихонько спрашивает его, что тот будет.

- У этого подхода один бесспорный плюс: не бывает ситуаций, когда остается много выброшенного кофе и чая.**





Как правило, вы заранее знаете количество участников, поэтому перед переговорами принесите в переговорную сахар, бутылки с минеральной водой, вазочки с печеньем и конфетами, фрукты, тарелочки с лимоном, стаканы, салфетки.

Можно поставить немного запасной посуды на кофейный столик в переговорной на случай, если придет больше гостей. Открывать бутылки не нужно. Иногда в маленьких офисах и на небольших переговорах бутылки не выставляют, а приносят воду в стаканах вместе с кофе.

По поводу подачи сахара существуют различные мнения. Одни источники рекомендуют класть два кусочка сахара на чайную ложку, которая кладется на блюдце.

Вы не знаете, сколько кусочков сахара хочет положить в чашку гость. Хорошо, если два или один. А если три? Поэтому можно просто поставить вазочку с кусковым сахаром на стол.

Если гостей много, поставьте несколько вазочек, чтобы гостям не приходилось тянуться за сахаром и тем более отвлекать других участников переговоров, прося передать им сахар. К сахарнице обязательно должны идти щипчики для сахара. Куда их класть? Можно на блюдце рядом с сахарницей, но более удобно повесить щипчики прямо на сахарницу, чтобы их не нужно было искать и отвлекаться.





Нарезая лимон и фрукты, убедитесь, что делаете это непосредственно перед началом переговоров, иначе они заветрятся и будут выглядеть очень непрезентабельно. Лимон выложите кружочком на небольшой тарелочке или блюдце и обязательно положите на тарелочку или рядом специальную вилку для лимона, чтобы его не приходилось брать руками.

Печенье нужно вынуть из упаковок и поставить на стол в красивых вазочках. Не заказывайте слишком жирное печенье, которое оставляет следы на одежде и документах. Также не заказывайте слишком жесткое печенье, которое нужно буквально грызть.

Конфеты в обертке подавайте завернутыми, конфеты в коробках выставляйте на столы в открытых коробках.

Также положите на стол несколько тарелочек, на которых будет ассортимент из чайных пакетиков.





Подавать чай в офисе лучше так: вы приносите чашки с горячей водой, а гости сами выбирают пакетик и кладут в чашку.

Класть в чашку пакетик, а также сахар нельзя.

Кофе обычно подают в кофейных чашках, а чай – в чайных. Выбирая кофейные чашки, не приобретайте слишком маленькие. В них вы сможете подавать только кофе эспрессо, и большую часть они будут бездействовать, т.к. растворимый кофе, к примеру, в них пить также неудобно.



Чай и кофе не подают в кружках или чашках без блюдец, а воду не приносят в пластиковых стаканчиках. Пластиковые ложки также неприемлемы. Не подавайте треснувшую посуду, посуду с отколотыми краями.

Подавая чай или кофе, кладите на блюдце также чайную ложку. Также не забудьте положить на стол несколько вазочек с порционными сливками. В некоторых офисах принято подавать не порционные сливки, а сливки в специальных молочниках. Убедитесь, что на столе их несколько, чтобы людям не приходилось тянуться.



Официальные источники рекомендуют – не класть салфетку под чашку.

Тем не менее во многих офисах заведено класть на блюдце красивую бумажную салфетку, а потом ставить на нее чашку.

Это удобно, т.к. при подаче кофе чашки не звенят и никому не мешают, а если гость прольет немного кофе, влага впитается в салфетку.



Ставьте и убирайте чашки со стола слева от человека.

Предложите первую чашку – гостю – руководителю, вторую – хозяйину – руководителю,

третью и четвертую – гостям по субординации (помните, что правая сторона – почетная),

пятую и шестую – сотрудникам принимающей стороны.



Если гостей много, попросите кого-нибудь из других секретарей (и даже офис-менеджера, если придется), помочь вам донести огромные подносы. Это будет лучше, чем если вы будете ходить туда-сюда много раз

**Когда лучше забирать посуду?
Лучше всего это сделать уже по
окончании переговоров, чтобы опять
же, никому не мешать.**

**Однако, если переговоры
затягиваются на 4-6 часов, например,
можно заранее обсудить это с
начальником, удобно ли, чтобы вы
входили во время переговоров за
посудой и чтобы спросить, подавать
ли еще кофе.**

**Некоторые начальники предпочитают
позвонить в таких случаях из
переговорной и попросить забрать
посуду.**



И еще один момент. Некоторые секретари почему-то стесняются подавать кофе и чай в офисе, почему-то считая это делом постыдным. Думают что-то вроде: «Я пять (шесть) лет в институте училась не для того, чтобы кофе подавать!».



Отнеситесь к этому вопросу по-другому – так, как будто это ваш ваш офис, а вы в нем хозяйка.

Дома вы же не стесняетесь приносить гостям напитки, чтобы они чувствовали себя у вас комфортно и знали, что вы им рады?

Так же и в офисе. Это и ваши гости тоже.

Сделайте, чтобы им было приятно находиться в вашем офисе. Предложите чай или кофе на переговорах, предложите чай-кофе посетителю, который ждет встречи с начальником.

Делайте это с радостью, и людям будет очень приятно приходить в офис вашей компании.

