

24

Harmonogram spotkania służbowego

POZNASZ

- sposób przygotowania spotkania służbowego;
- prawidłowe opracowanie harmonogramu spotkania służbowego.

Celem spotkań o charakterze zewnętrznym, na które zaprasza się klientów, przedstawicieli firm – zarówno krajowych, jak i zagranicznych – jest nawiązywanie cennych kontaktów biznesowych. Sposób przeprowadzenia spotkania służbowego może mieć duży wpływ na rozwój firmy, gdyż od jego przebiegu może zależeć np., czy firma podpisze ważny kontrakt lub otrzyma zlecenie. Osiągnięcie zaplanowanych celów biznesowych nie jest zadaniem łatwym, dlatego należy się do niego starannie przygotować. Opracowanie planu takiego spotkania wymaga od jego organizatora dużej wiedzy i doświadczenia.

ZAPAMIĘTAJ

Przygotowanie spotkania służbowego

Przed przygotowaniem zebrania należy ustalić kilka niezbędnych kwestii, które pomogą przeprowadzić je sprawnie i osiągnąć oczekiwany efekt. Kwestie, o które należy zadbać podczas organizacji spotkania służbowego, podano w tabeli 12.

Tabela 12. Organizacja spotkania służbowego

Ustalenie celu i tematyki spotkania	cele: zaprezentowanie firmy, przeprowadzenie negocjacji, podpisanie umowy, zintegrowanie pracowników, poznanie partnera biznesowego, przedstawienie oferty
Charakter spotkania	• formalny czy nieformalny • wewnętrzne czy zewnętrzne
Rodzaj spotkania	• szkolenie, warsztaty, konferencja, symposium, prezentacja • spotkanie o charakterze integracyjnym lub negocjacyjnym • wstępne, mające za zadanie poznanie partnera biznesowego, czy kolejne, np. w celu ustalenia warunków współpracy
Ustalenie listy obecności gości oraz osób referujących	niezbędna liczba osób i dane kontaktowe w celu wysłania zaproszeń i potwierdzenia obecności
Informacje o gościach	zajmowane stanowisko, preferencje żywieniowe, upodobania – informacje te pomogą wybrać m.in. odpowiednie menu dla gości
Zaplanowanie budżetu	• wstępne oszacowanie kosztów, sprawdzenie dostępnych funduszy, poszukanie najtańszych rozwiązań w celu zminimalizowania kosztów • negocjowanie cen – znajomość kwoty, jaką się dysponuje, ułatwi zaplanowanie spotkania
Wybór miejsca spotkania	• gabinet szefa, firmowa sala konferencyjna • kawiarnia, restauracja, sala konferencyjna • spotkanie nieformalne, przyjęcie w ogrodzie (tzw. garden party), biznesowy bankiet z dodatkowymi rozrywkami
Wtyczne dotyczące wyboru miejsca spotkania	cena, estetyka wnętrza, możliwość samodzielnej aranżacji przestrzeni, wielkość sali, liczba krzeseł, ustawienie stołów, menu, rodzaj rozrywki, oprawa muzyczna, catering, oświetlenie, wyposażenie, klimatyzacja, odpowiednia liczba miejsc parkingowych, możliwość zaciemnienia sali

Wypożyczenie sali	dostęp do internetu, projektor, mikrofon, rzutnik multimedialny, nagłośnienie, flipchart, komputer
Rezerwacja miejsca spotkania	wybór terminu i wstępna rezerwacja (ok. 2 miesiące wcześniej), potwierdzenie rezerwacji, dokonanie opłaty
Przydzielenie zadań i ustalenie osób odpowiedzialnych za poszczególne czynności	• organizacja – zlecona danemu pracownikowi w firmie lub firmie zewnętrznej • wybór moderatora spotkania, osoby prezentującej firmę, witającego gości
Ustalenie harmonogramu spotkania	godzina rozpoczęcia, przerwy, scenariusz spotkania, zakończenie
Zaproszenie gości	• w formie pisemnej lub telefonicznej; uczestników spoza firmy należy poinformować 2 tygodnie wcześniej • należy poprosić o potwierdzenie otrzymania zaproszenia i udziału w spotkaniu
Ustalenie menu i zarezerwowanie noclegów	posiłki, poczęstunki, napoje, alkohol, noclegi dla osób przybyłych – po wcześniejszych ustaleniach
Przygotowanie materiałów dla gości	harmonogram spotkania, spis poruszanych tematów, katalog informacyjny dotyczący tematu spotkania
Materiały na zakończenie spotkania	podarunek firmowy, np. kalendarz, notes, długopis
Podziękowanie za przybycie	forma pisemna lub ustna, rozmowa telefoniczna, podziękowanie podczas zakończenia spotkania

Harmonogram spotkania służbowego

Po ustaleniu tematyki i osób prezentujących wybrane tematy należy opracować szczegółowy program spotkania, który gwarantuje jego sprawny przebieg. Program ten zawiera schemat przebiegu spotkania, mający ogromne znaczenie dla jego wszystkich faz:

- umożliwia przygotowanie niezbędnych materiałów w celu prawidłowego zorganizowania zebrania, a wcześniejsze (na 14 dni przed terminem zebrania) rozesłanie zawiadomień o zebraniu wraz z porządkiem obrad i przygotowanymi materiałami pozwala uczestnikom na przygotowanie się do dyskusji;
 - jest niezbędny dla właściwego przebiegu obrad, przewodniczący prowadzi bowiem zebranie na podstawie przewidzianych z wyprzedzeniem punktów, co nie pozwala na dowolność w ustalaniu zagadnień;
 - jest podstawą do sporządzenia dokumentacji zebrania (protokołu zebrania).
- Zasady sporządzania harmonogramu spotkania służbowego:
- powinien zawierać m.in. informacje dotyczące osoby prowadzącej zebranie, osób wygłaszających referaty, tematów wystąpień, miejsca zakwaterowania uczestników i spożywania posiłków;
 - powinien być tak skonstruowany, aby nie spowodować zbytniego przemęczenia uczestników i jednocześnie umożliwić realizację wszystkich koniecznych punktów;
 - należy w nim określić godzinę rozpoczęcia i zakończenia spotkania, przybliżony czas przerw, a także odpowiedni zakres czasu na każdy punkt spotkania;
 - należy zaplanować kolejność omawianych kwestii; jeśli w pierwszych minutach spotkania poruszymy zbyt trudne problemy, dyskusja może utknąć w martwym punkcie i porozumienie nie będzie możliwe, dlatego warto opracować scenariusz spotkania biznesowego, a także przewidzieć hipotetyczne pytania rozmówców oraz przygotować na nie odpowiedzi;
 - na krótką przerwę wystarczy od 15 do 20 minut, na przerwę obiadową należy przeznaczyć od 1 do 2 godzin;
 - praca w grupach lub dyskusja może trwać dłużej, słuchanie referatów krócej;
 - sprawy różne lub wolne wnioski umieszcza się na końcu obrad, gdyż jest to punkt spotkania, nad którym nie zawsze udaje się zapanować czasowo.

Standardowy porządek spotkania służbowego:

1. otwarcie obrad i ewentualny wybór przewodniczącego;
2. przyjęcie protokołu z poprzedniego zebrania;
3. sprawozdanie z wykonania uchwał, postanowień i wniosków;
4. wypowiedzi wprowadzające do dyskusji;
5. dyskusja;
6. podsumowanie dyskusji i ewentualne podjęcie uchwał;
7. wolne wnioski;
8. zamknięcie obrad.

Nie wszystkie elementy standardowego porządku spotkania muszą występować w czasie każdego z nich, np. wybór przewodniczącego, dyskusja. Ważnymi punktami porządku obrad są natomiast:

- **przyjęcie protokołu z poprzedniego zebrania** – na każdym następnym zebraniu wszyscy uczestnicy powinni być zapoznani z protokołem z poprzedniego zebrania;
- **sprawozdanie z wykonania uchwał, postanowień, wniosków** – celem każdego zebrania jest wypracowanie uchwał i wniosków, ale równie ważne jest ich wykonanie, dlatego też każde następne zebranie powinno rozpoczynać się od rozliczenia wykonania wcześniejszych uchwał i wniosków.

Bardzo ważną rolę w przebiegu zebrania odgrywa jego przewodniczący, którym powinna być osoba dobrze orientująca się w omawianych zagadnieniach oraz mająca umiejętność kierowania obradami.

KARTA PRACY 20 Rodzaje i zasady planowania spotkań służbowych

ZADANIE 1.

Wybierz właściwą odpowiedź.

1. Spotkanie służbowe o charakterze wewnętrznym, roboczym, w którym bierze udział stosunkowo mała liczba osób, a przełożony przekazuje pilne informacje i polecenia wymagające szybkiej realizacji, to
 - A. sesja. ☐
 - B. zjazd. ☐
 - C. odprawa. ☐
 - D. konferencja. ☐
2. Firmowe imprezy o charakterze promocyjnym związane ze zwiedzaniem zakładu, poznaniem jego osiągnięć i historii, którym często towarzyszą dodatkowe atrakcje, takie jak koncerty, pikniki, konkursy, to
 - A. zjazdy. ☐
 - B. seminaria. ☐
 - C. sympozja. ☐
 - D. dni otwarte. ☐
3. Przygotowanie na spotkanie: mównicy, miejsca dla protokolanta, stołu prezydialnego, stołu i miejsc siedzących dla uczestników, należy do obowiązków sekretarki lub osoby odpowiedzialnej za organizację
 - A. narady. ☐
 - B. zjazdu. ☐
 - C. odprawy. ☐
 - D. posiedzenia. ☐
4. Jeśli przedsiębiorstwo ma do zakomunikowania ważną wiadomość, to może zorganizować
 - A. naradę zarządu. ☐
 - B. zjazd absolwentów. ☐
 - C. walne zgromadzenie. ☐
 - D. konferencję prasową. ☐
5. W związku z wprowadzeniem nowego produktu na rynek, dyrektor zwołał robocze spotkanie pracowników, które ma trwać około 60 minut. Jest to
 - A. narada. ☐
 - B. odprawa. ☐
 - C. posiedzenie. ☐
 - D. seminarium. ☐
6. Spotkanie naukowców, polityków lub specjalistów określonej dziedziny, które może trwać kilka dni i wymaga równie drobiazgowego planowania jak konferencja, to
 - A. kongres. ☐
 - B. odprawa. ☐
 - C. posiedzenie. ☐
 - D. seminarium. ☐
7. Na podstawie zamieszczonego fragmentu preliminarza wydatków oblicz koszt całkowity zebrania, na które zaproszono 20 osób. Zaznacz właściwą odpowiedź.

Fragment preliminarza wydatków

Wynajęcie sali konferencyjnej	1300 zł
Wynajęcie tłumacza	600 zł
Usługa cateringowa – przerwy kawowe	20 zł/os.
Usługa cateringowa – obiad	30 zł/os.
Materiały biurowe i gadżety reklamowe	40 zł/os.

 - A. 1500,00 zł ☐
 - B. 1590,00 zł ☐
 - C. 3700,00 zł ☐
 - D. 31 800,00 zł ☐
8. Określ rodzaj trzydniowego spotkania przedstawicieli firm chemicznych, etyków biznesu oraz rolników, na które każda z grup przygotuje wystąpienie na temat „GMO – szanse i zagrożenia”.
 - A. Narada. ☐
 - B. Zebranie. ☐
 - C. Konferencja. ☐
 - D. Posiedzenie. ☐
9. Na podstawie informacji zamieszczonych w ramce określ rodzaj spotkania.

Fragment porządku obrad

 1. Otwarcie...
 2. Wybór Przewodniczącego...
 3. Stwierdzenie prawidłowości zwołania...
 4. Podjęcie uchwał w sprawie rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania finansowego Spółki za rok 2013.
 5. Podjęcie uchwał w sprawie udzielenia członkom Zarządu absolutorium z wykonania przez nich obowiązków za rok 2013.
 6. Podjęcie uchwały co do sposobu pokrycia straty za rok 2013.
 7. Wolne wnioski.
 8. Zamknięcie obrad.

 - A. Konferencja wspólników. ☐
 - B. Seminarium wspólników. ☐
 - C. Posiedzenie wspólników. ☐
 - D. Zgromadzenie wspólników. ☐
10. Szkolenie polegające przede wszystkim na dyskusji opartej na przeczytanej uprzednio literaturze, które ma na celu zapoznanie się z nowymi problemami występującymi w danej dziedzinie, to
 - A. sesja. ☐
 - B. zjazd. ☐
 - C. seminarium. ☐
 - D. konferencja. ☐

KARTA PRACY 20 Rodzaje i zasady planowania spotkań służbowych

11. Na podstawie poniższego programu ramowego określ rodzaj spotkania.

09.30 – Rejestracja uczestników
 10.00 – Uroczyste powitanie i rozpoczęcie
 10.15 – Obrady – referaty części I („Transfer wiedzy i innowacji w warunkach lokalnych”)
 11.50 – Przerwa
 12.30 – Obrady – referaty części II („Doświadczenia edukacji regionalnej na Mazowszu”)
 13.40 – Dyskusja i podsumowanie

- A. Narada.
 B. Odprawa.
 C. Konferencja.
 D. Zgromadzenie.

☐
☐
☐
☐

12. Na podstawie informacji zawartych w ramce ustal, ile zapłaci przedsiębiorstwo ALTI za szkolenie dla 12 dyrektorów regionalnych na temat zarządzania czasem i priorytetami. Wybierz właściwą odpowiedź.

Akademia Biznesu sp. z o.o. oferuje dwudniowe szkolenia:

- Efektywna asystentka – mistrzyni drugiego planu 200,00 zł/osoba
 - Profesjonalny sekretariat 800,00 zł/osoba
 - Zarządzanie zaangażowaniem pracowników 1000,00 zł/osoba
 - Zarządzanie czasem i priorytetami 1500,00 zł/osoba
- Dla grup co najmniej 10-osobowych udzielamy 10% rabatu.

- A. 18 000 zł
 B. 12 000 zł
 C. 16 200 zł
 D. 14 580 zł

☐
☐
☐
☐

13. Na podstawie fragmentu protokołu wskaż, jakiego rodzaju spotkania służbowego on dotyczy.

Po przyjęciu proponowanego porządku obrad przewodniczący kol. Piotr Jaworski zaproponował kandydaturę kol. Antoniego Nowaka na przewodniczącego zebrania. Z sali nie zgłoszono innych kandydatów. W głosowaniu jawnym kolega Antoni Nowak został jednogłośnie wybrany przewodniczącym zebrania, w związku z czym przejął dalsze prowadzenie obrad. Przewodniczący postawił wniosek o dokonanie wyboru sekretarza zebrania i komisji skrutacyjnej. Na sekretarza zaproponowano kandydaturę koleżanki Anny Wnęk; została ona przyjęta jednogłośnie w głosowaniu jawnym.

- A. Narady.
 B. Zebrania.
 C. Sympozjum.
 D. Konferencji.

☐
☐
☐
☐

ZADANIE 2.

Na podstawie danych w tabeli zaproponuj rodzaj, charakter, temat i datę podanych zebrań służbowych. Ustal terminy wykonania określonych czynności oraz dostarczenia wymienionych rzeczy w celu przygotowania zebrania. Wpisz je w prawej kolumnie, sporządzając w ten sposób harmonogram realizacji prac związanych z organizacją zebrania.

Przygotowanie i obsługa zebrań

Restauracja: Spotkanie z klientem _____	
Temat spotkania: _____	
Data: _____	
1. Rezerwacja stolików	
2. Potwierdzenie spotkania	
3. Wybranie formy płatności: karta / gotówka	
4. Dostarczenie danych do faktury	
5. Wybór menu	

KARTA PRACY 20 Rodzaje i zasady planowania spotkań służbowych

Gabinet szefa: Spotkanie z klientem

Temat spotkania: _____

Data: _____

1. Potwierdzenie spotkania	
2. Wskazanie osoby, która przywita gości i po spotkaniu odprowadzi ich do szatni	
3. Materiały merytoryczne dla gości	
4. Przybory do pisania	
5. Wybór odpowiedniego menu (preferencje naszych gości)	
6. Woda mineralna, szklanki i otwieracz	
7. Świeże kwiaty w gabinecie	
8. Kawa i herbata	

Sala konferencyjna: Rodzaj i charakter zebrania _____

Temat zebrania _____

Data: _____

1. Potwierdzenie spotkania	
2. Ustalenie budżetu	
3. Zaproszenia dla gości	
4. Sprzęt (projektor, rzutnik, ekran)	
5. Materiały do notowania	
6. Pisaki, szpilki, papier	
7. Tablica korkowa lub magnetyczna	
8. Kawa i herbata	
9. Woda mineralna i soki	
10. Łyzeczki	
11. Cukier	
12. Szklanki do wody i soków	
13. Filiżanki ze spodkami	
14. Wskazanie osoby do nalewania napojów	
15. Mały stolik pod ścianą na dodatkowe napoje	

KARTA PRACY 20 Rodzaje i zasady planowania spotkań służbowych

ZADANIE 3.

Na podstawie danych zamieszczonych w załącznikach sporządź szczegółowy program spotkania z uwzględnieniem w poszczególnych jego częściach tematyki rozmów, czasu ich trwania oraz organizacji czasu wolnego.

Załącznik 1.**Informacje dotyczące organizacji spotkania – rozmów handlowych****Pierwszy dzień obrad:**

- Spotkanie 1: od godz. 10.00, obejmuje zwiedzanie hali produkcyjnej w Zakładzie Produkcyjnym (czas: 20 min) i sali z wystawą kolekcji (czas: 25 min), prezentację firmy i wyrobów (czas: 45 min) oraz negocjacje (czas: 1,5 godz.).
- Spotkanie 2: od godz. 14.30, dotyczy negocjacji (czas: 2,5 godz.).

Drugi dzień obrad:

- Spotkanie 3: od godz. 10.00, dotyczy negocjacji (czas: 1,5 godz.) oraz przygotowania propozycji umowy (czas: 2 godz.).

Spotkanie odbędzie się w terminie 25–26 czerwca 20XX r. (*bieżący rok*). Obrady będą się odbywać w sali konferencyjnej Zakładu Produkcyjnego „StalProdukt” przy ul. Brackiej 14 w Krakowie. W czasie obrad należy przewidzieć dwie półgodzinne przerwy na podanie zimnego bufetu (godz. 11.30) oraz czas na podanie obiadu po spotkaniu 1 i 3 (1 godz.).

Załącznik 2.**Informacje dotyczące organizacji czasu wolnego w pierwszym dniu wizyty**

- Godz. 18.00 – wycieczka dla wszystkich uczestników negocjacji: zwiedzanie starego Krakowa, prowadzi menedżer ds. organizacji w Zakładzie „StalProdukt”, zbiórka ul. Bracka 14.
- Godz. 20.30 – kolacja dla zaproszonych przez „StalProdukt” gości w restauracji „Orient Ekspres”, ul. Poselska 27.

PROGRAM SPOTKANIA w dniach _____

Pierwszy dzień obrad w dniu _____	
Przebieg spotkania	Czas (od do godz.)
Drugi dzień obrad w dniu _____	
Przebieg spotkania	Czas (od do godz.)