



Źródło: <http://pl.fotolia.com/id/58805405>

KURS

Elementy pracy biurowej w logistyce

MODUŁ

Obsługa spotkań służbowych

7 Obsługa spotkań służbowych

7.1 Porządek zebrania

Porządek zebrania gwarantuje sprawny przebieg zebrania. Jest to schemat, zgodnie, z którym przewodniczący prowadzi zebranie. Ułatwia on przygotowanie się uczestników, przygotowanie materiałów i protokołowanie zebrania. Powinien być tak ułożony, aby nie spowodować zbytniego przemęczenia uczestników i zagwarantować realizację wcześniej założonych celów. Czas między jedną przerwą a drugą nie powinien przekraczać trzech godzin, przy czym należy go zweryfikować w zależności od formy zebrania – praca w grupach lub dyskusja może trwać dłużej, słuchanie referatów krócej. Na krótką przerwę wystarczy 15 do 20 min, na przerwę obiadową należy przeznaczyć do 2 h. Sprawy różne lub wolne wnioski umieszcza się na końcu obrad, gdyż jest to punkt zebrania, nad którym nie zawsze udaje się zapanować czasowo. Można opracować porządek spotkania (np. konferencja, seminarium) z podaniem czasu trwania poszczególnych punktów lub tylko godzinę rozpoczęcia i „planowany czas zakończenia”.

PRZYKŁADOWY PROJEKT PORZĄDKU ZEBRANIA

PORZĄDEK DZIENNY ZEBRANIA SPRAWOZDAWCZO-WYBORCZEGO OGNISKA ZNP W

1. Otwarcie zebrania.
2. Wybór przewodniczącego zebrania.
3. Wybór protokolanta.
4. Przyjęcie porządku zebrania.
5. Uchwalenie regulaminu zebrania.
6. Wybór komisji mandatowej i uchwał.
7. Sprawozdanie prezesa ogniska z działalności.
8. Sprawozdanie komisji mandatowej.
9. Dyskusja nad sprawozdaniem.
10. Udzielenie absolutorium ustępującemu prezesowi ogniska – głosowanie.
11. Wybory: prezesa ogniska i wiceprezesa ogniska.
12. Wybór komisji skrutacyjnej /bezpośrednio po zamknięciu listy zgłoszeń kandydatów/, przypomnienie zebranym zasad głosowania.
13. Przedstawienie projektu programu działania ogniska ZNP na następną kadencję.
14. Dyskusja programowa.
15. Ogłoszenie wyników wyborów – sprawozdanie komisji skrutacyjnej.
16. Sprawozdanie komisji uchwał i wniosków.
17. Głosowanie nad programem – planem działania Ogniska ZNP na nową kadencję.
18. Przyjęcie uchwał zebrania.
19. Zamknięcie zebrania

Jednak nie wszystkie z powyższych punktów muszą być realizowane na każdym spotkaniu służbowym, a w szczególności wybór przewodniczącego zebrania, gdyż zazwyczaj szef firmy występuje w tej roli. Przyjęcie protokołu poprzedniego zebrania, jak i sprawozdania z wykonania uchwał, wniosków i postanowień – należą do najistotniejszych punktów porządku obrad.

7.2 Prowadzenie zebrania

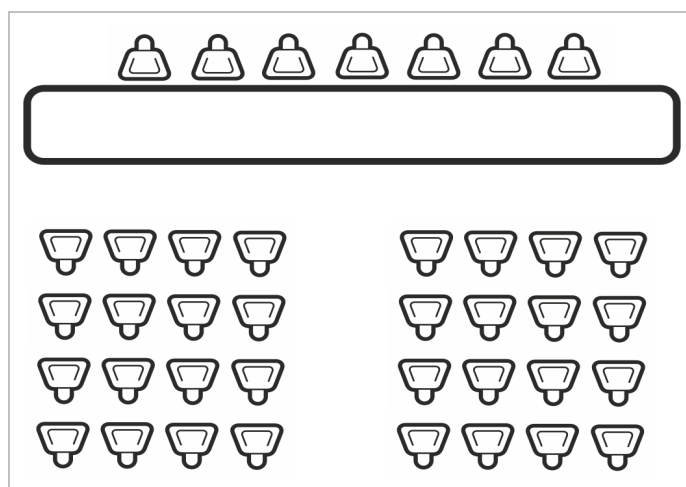
Zapoznaj się z audiocastem pt. „Prowadzenie zebrania”.

7.3 Wyposażenie sali konferencyjnej¹

Podczas zebrania służbowego nie można zapomnieć o przygotowaniu stołów i krzeseł w odpowiedniej liczbie (nieco więcej niż uczestników) oraz o optymalnym ich ułożeniu. Ważnym elementem jest odpowiednie nagłośnienie, uzależnione od wielkości sali i osób uczestniczących w zebraniu. Przed rozpoczęciem należy sprawdzić gotowość do użycia wszystkich wykorzystywanych podczas zebrania urządzeń audiowizualnych oraz odpowiedniego zaciemnienia i temperatury sali konferencyjnej. Aby uniknąć niepotrzebnego wydłużania spotkania, przed jego rozpoczęciem należałoby rozłożyć na stołach materiały konferencyjne i napoje.

Istnieje kilka sposobów ustawienia stołu i krzeseł, które można wykorzystać przy aranżowaniu wnętrza sali, stosownie do celu zebrania.

- **Panelowe** (teatralne) – ustawienie stołu prezydialnego i krzeseł jest stosowane przy dużej liczbie uczestników. W takim układzie krzesła zwrócone są w stronę prowadzącego, który stoi twarzą do wszystkich uczestników zebrania. Zapewnia to maksimum kontaktu prowadzącego z poszczególnymi uczestnikami spotkania. Taki układ stosujemy, np. na konferencjach;

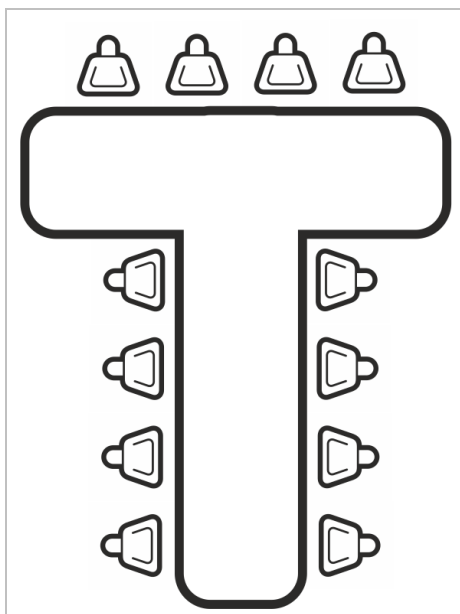


Rysunek 7.1 Ustawienie panelowe (teatralne)

Źródło: <http://www.hybryda.com.pl/>

¹ Fűchsel H., Sekretariat czyli centrum informacyjne firmy, Poltext, Warszawa 2004

- **Stół w kształcie litery T** – jest ustawiany przy organizowaniu zebrań niezbyt licznych, ale o charakterze oficjalnym;



Rysunek 7.2 Stół w kształcie litery T

Źródło: <http://www.hybryda.com.pl/>

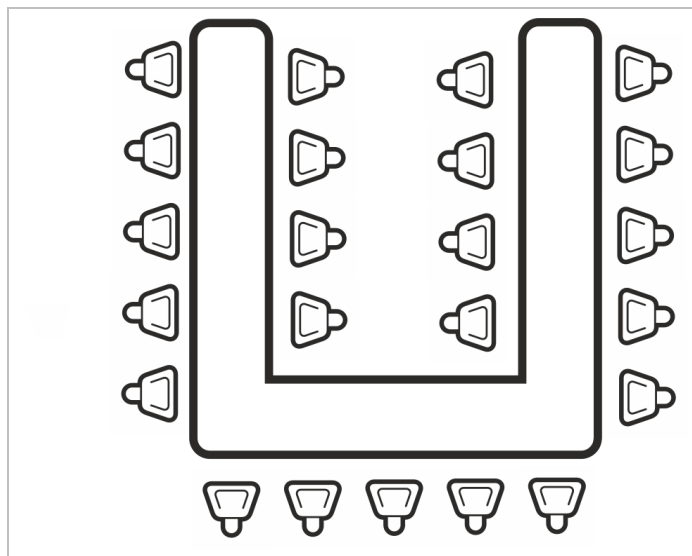
- **Stół w kształcie koła** (okrągły stół) – jest stosowany przy zebraniach o niewielkiej liczbie uczestników, gdzie są do rozwiązania pewne kwestie sporne (tutaj jest dobra słyszalność w każdym miejscu i każdy może być z jednakową uwagą wysłuchany). Układ „okrągły stół” sprzyja otwartej dyskusji i powstawaniu twórczych pomysłów. Umożliwia pełny kontakt wzrokowy i tworzy klimat przyjazny wszystkim uczestnikom zebrania, zachęcający do swobodnych wypowiedzi. Może być wykorzystany na spotkaniach typu „burza mózgów”;



Rysunek 7.3 Okrągły stół

Źródło: <http://tapeta.info/przy-okraglym-stole-tapeta.html>

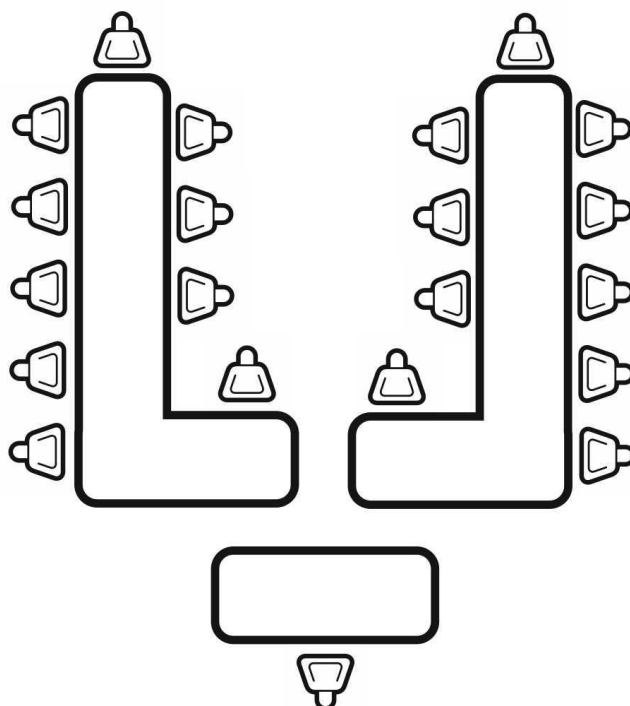
- **Stół w kształcie litery U** (podkowa) – jest ustawiany na spotkaniach o charakterze oficjalnym w licznym gronie. Klasyczny układ miejsc umożliwia bezpośredni kontakt uczestników twarzą w twarz. Ten układ wykorzystujemy na zebraniach typu szkolenie;



Rysunek 7.4 Stół w kształcie litery U

Źródło: www.hybryda.com.pl

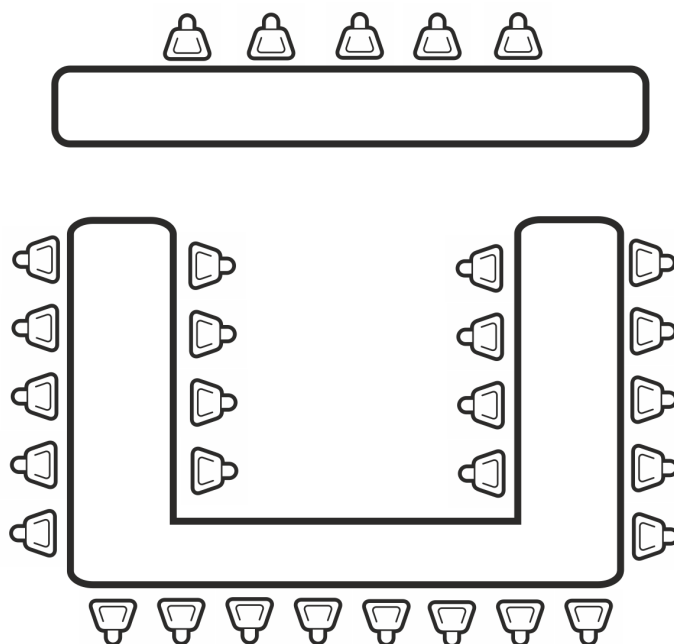
- **Stół w kształcie dwóch liter L** – często spotykany, kiedy zabranie liczy dużą liczbę członków;



Rysunek 7.5 Stół w kształcie dwóch liter L

Źródło: www.hybryda.com.pl

- **Stoły ustawione w kształcie placu** – odpowiednie są przy każdym rodzaju zebrania;



Rysunek 7.6 Stoły ustawiony w kształcie placu

Źródło: www.hybryda.com.pl

Zanim zebranie zostanie zorganizowane, należy się zastanowić, jaki rodzaj ustawienia będzie najlepszy w konkretnej sytuacji oraz jak zaaranżować salę konferencyjną, aby zebranie spełniało funkcję komunikacyjną i edukacyjną. Powinno się wziąć pod uwagę potrzeby wszystkich uczestników i preferencje prowadzącego.

Może się zdarzyć, że określony układ miejsc jest z góry narzucony albo przez wielkość sali konferencyjnej, albo przez meble. Dlatego mając do wyboru różne modele, należy znaleźć najlepsze rozwiązanie.

Sala konferencyjna powinna być wyposażona w sprzęt multimedialny, który dobieramy w zależności od rodzaju spotkania i potrzeb. Aby zebranie odbyło się bez zakłóceń, sprzęt powinna obsługiwać osoba znająca się na nim.

7.4 Dokumentacja zebrania

Do dokumentacji zebrania zalicza się:

- zaproszenie;
- zawiadomienie;
- szczegółowy program zebrania;
- listę obecności;
- protokół i inne dokumenty.

Protokół zebrania jest dokumentem opisującym przebieg zebrania oraz podjęte podczas niego uchwały. Protokolant winien znać zasady redagowania protokołów, jak i posiadać umiejętności szybkiego pisania, odróżniania spraw istotnych i tych mało istotnych, jak i orientacji w schemacie obrad.

Budowa protokołu zebrania:

- określenie rodzaju protokołu;
- określenie rodzaju zebrania;
- data i miejsce sporządzenia protokołu;
- nazwisko przewodniczącego, jak i protokolanta;
- nazwiska uczestników, a w przypadku jej dużej liczby dołączyć listę obecności;
- porządek obrad;
- przebieg obrad;
- uchwały;
- podpis zarówno przewodniczącego, jak i protokolanta.

Protokoły można tworzyć w formie dosłownego odtwarzania przebiegu zebrania, streszczonej jej formie poszczególnych wypowiedzi, jak i uproszczonej wersji, polegającej na zredagowaniu części informacji. Jednak podjęte uchwały podczas zebrania służbowego muszą być podane dosłownie, bez względu na charakter protokołu.

Ze względu na układ opisu przebiegu zebrania wyróżnić można:

- **układ chronologiczny** – odzwierciedlający kolejność wypowiedzi;
- **układ tematyczny** – systematyzujący wypowiedzi tego samego tematu;
- **układ mieszany** – łączący cechy obydwu powyższych układów.

Jednak do najpowszechniejszych protokołów zaliczany jest protokół w formie streszczonej w układzie tematycznym, a część zasadniczą stanowi rozwinięcie porządku zebrania. Do protokołów przeważnie dołącza się załączniki, tj. sprawozdania, referaty, uchwały oraz aneksy.

Protokół z Zebrania Wiejskiego sołectwa Klebark Wielki odbytego w dniu 3 września 2009 r.

Zebranie wiejskie o godz. 19.00, otworzyła Sołtys Pani Elżbieta Baumann; przywitała przybyłych mieszkańców i gości oraz przedstawiła poniższy porządek zebrania:

- 1) Otwarcie Zebrania oraz stwierdzenie jego ważności
 - a) Propozycje sołtysa i rady sołeckiej
 - b) Propozycje mieszkańców
 - c) Dyskusja
 - d) Opracowanie wniosku do budżetu gminy
 - e) Przyjęcie wniosku (uchwała zebrania wiejskiego)
- 2) Podział funduszu sołeckiego na 2010 rok
- 3) Sprawy bieżące

Ad. 1

- 1) Zebranie otworzyła Sołtys Pani Elżbieta Baumann
- 2) W zebraniu wzięli udział:
 - a) Wójt Gminy Purda Pan Jerzy Laskowski
 - b) Radny Gminy Purda Jerzy Bronacki
 - c) Tomasz Piłat Dyrektor Projektu „Lider”
- 3) Przewodniczący stwierdził nieważność zebrania Wiejskiego Sołectwa Klebark Wielki w I terminie z powodu braku wymaganej statutem liczby stałych mieszkańców Sołectwa uprawnionych do głosowania. W związku z powyższym zarządzone zostało zebranie w II terminie tj. dnia 3 września 2009 o godzinie 19.30
- 4) Przewodniczący stwierdził ważność zebrania Wiejskiego Sołectwa Klebark Wielki w II terminie bez względu na liczbę obecnych stałych mieszkańców Sołectwa uprawnionych do głosowania.
- 5) W zebraniu udział wzięło 18 mieszkańców Sołectwa w tym uprawnionych do głosowania 17 mieszkańców.

Ad2 lit. a) i b) :

Sołtys i Rada Sołecka zgłosiły następujące przedsięwzięcia:

1. Dokończenie oświetlenia wsi Klebark Wielki i Siłic
2. Modernizacja i naprawa sieci dróg wiejskich
3. Naprawa rowów melioracyjnych i dróg w Siłicach
4. Modernizacja boiska szkolnego w Klebarku Wielkim
5. Wprowadzenie nazewnictwa ulic w Klebarku Wielkim
6. Zmiana organizacji ruchu w Klebarku Wielkim
7. Budowa ronda w Klebarku Wielkim
8. Zagospodarowanie plaży wiejskiej
9. Segregacja odpadów
10. Rekultywacja jeziora Klebarskiego
11. Wypracowanie sposobu na pozyskanie środków na wkład własny do większych projektów
12. Organizacja imprez kulturalnych
13. Utrzymanie porządku i zagospodarowanie terenów zielonych na terenie sołectwa

URZĄD GMINY W PURDZIE
ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM

28 LUT. 2011

SEKRETARZ GMINY

mgr Waldemar Czarnota

Rysunek 7.7 Protokół z zebrania

Źródło: http://klebarkwielki.pl/uploads/images/Robert/ug_purda/Protokol_z_zebrania_str_1.jpg

W przypadku zebrań roboczych nie jest konieczne tworzenie protokołu, wystarczy sporządzenie notatki podpisanej przez uczestnika narady. Notatki takie, mimo swojej prostoty, powinny jednak zawierać informacje o uczestnikach zebrania, poruszanych sprawach, jak i wnioskach i postulatach.

Notatka z narady

Europejskiego Stowarzyszenia Asystentek – Polska
odbytej w dniu 15 kwietnia 2006 r. w siedzibie Stowarzyszenia

W naradzie uczestniczyły :

- przewodnicząca – Ewa Chynowska,
- sekretarz – Magda Sędzińska,
- skarbnik – Joanna Krzysztosek,
- rzecznik prasowy – Hanna Chotomska
- oraz członkowie Stowarzyszenia.

Podczas narady podsumowano wyniki pracy Stowarzyszenia w pierwszym kwartale br., które nie nastrajają optymistycznie do pracy w następnych kwartałach. Zwracając uwagę na pewne niedociągnięcia występujące w pracy Stowarzyszenia: nieregularność zebrań, opóźnienia w płaceniu składek, brak wpływu na integrację ze środowiskiem postulowano:

- 1) zwoływanie zebrań członkowskich przynajmniej dwa razy w miesiącu (pierwszy i ostatni czwartek miesiąca o godzinie 18.30),
- 2) zobowiązanie wszystkich członków do regularnego uczestnictwa w zebraniach (stosowanie kar regulaminowych w razie nieusprawiedliwionej nieobecności),
- 3) zobowiązanie członków do terminowego wnoszenia składek, aby nie przekraczać terminu wysyłania składek do Funduszu centralnego w Danii,
- 4) zobowiązanie rzecznika prasowego Stowarzyszenia do częstszych wystąpień na forum publicznym w szeroko pojętym interesie wszystkich sekretarek,
- 5) zorientowanie się w możliwościach zaproszenia do Polski kilkunastoosobowej grupy sekretarek z różnych krajów europejskich.

Notatkę sporządziła,

Hanna Chotomska

Rysunek 7.8 Notatka z narady

Źródło: Fűchsel H., Sekretariat czyli centrum informacyjne firmy, Poltext, Warszawa 2004, s. 237

Notatka prasowa jest to krótka informacja przekazywana prasie na temat zorganizowanym seminarium czy konferencji. Informacje zawarte w notatce prasowej powinny zawierać informacje o organizatorach i celu konferencji. Celem tworzenia notatki prasowej, jest zawiadomienie czytelników o konferencji, jak i o podjętej podczas niej postanowieniach.

INNOWACJE ■ Międzynarodowa konferencja w Białymstoku 0 klastrach na Podlasiu i za granicą

Dziś w Centrum Konferencyjnym Titanic o korzyściach płynących z organizowania się firm w klastry rozmawiać będą przedsiębiorcy z Podlasia, ale też z Wielkiej Brytanii, Litwy i Szwecji.

– Bardzo dobrze, że ta impreza odbędzie się u nas – ocenia Bogusław Pławgo, ekonomista, profesor Uniwersytetu w Białymstoku, największy znawca i propagator polityki klastrowej w regionie. – Po pierwsze, daje to możliwość podlaskim przedsiębiorcom poznania kilku klastrów dobrze funkcjonujących za granicą. A po drugie, jest szansa, że perspektywa wejścia przez firmę na rynek zagraniczny, właśnie dzięki przynależności do klastra, zachęci podlaskich przedsiębiorców do takiej formy współpracy.

Przypomnijmy, że klastry – najprościej mówiąc – to mniej lub bardziej ściśle związki przedsiębiorstw pokrewnych branż, które czerpią korzyści kosztowe, organizacyjne z owej

współpracy. Forma ta, popularna za granicą, na Podlasiu raczkuje.

Na jej upowszechnianie mocno obecnie stawia Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości m.in. poprzez program „Polskie klastry i polityka klastrowa”. I to PARP jest głównym organizatorem białostockiej konferencji. Jej regionalny organizator to departament polityki regionalnej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podlaskiego, a hasło przewodnie: „Podlaskie klastry w Europie – od współpracy lokalnej do współpracy międzynarodowej”.

Poza wymianą doświadczeń przez uczestników konferencji, będzie to też okazja do przyjrzenia się naszym klastrów na towarzyszących imprezie targach. W Centrum Konferencyjnym Titanic wystawiają się dziś: Podlaski Klaster Bielizny, Podlaski Klaster Obróbki Metali, Klaster Instytucji Otoczenia Biznesu, Klaster Edukacji Cyfrowej, Klaster Uzdrowisko Supraśl i Wschodni Klaster Budowlany. (PEZ)

Rysunek 7.9 Przykładowa notatka prasowa

Źródło: www.pi.gov.pl

Lista obecności tworzona jest w postaci tabeli, dla jej przejrzystości. Zawierać powinna imiona i nazwiska uczestników, instytucję oraz podpisy osób uczestniczących w spotkaniu. Jeśli organizator nie posiada niektórych wiadomości dotyczących danych osobowych lub reprezentującej instytucji uczestników, powinien pozostawić puste miejsce.

Lp.	Imię i nazwisko	Instytucja	Podpis
1	Jolanta Bocian	Liceum Ogólnokształcące nr 3 w Zielonej Górze	<i>Jolanta Bocian</i>
2	Bonifacy Dudek	Zespół Szkół Technicznych w Sulechowie	<i>Bonifacy Dudek</i>
3	Marlena Sarbak	Zespół Szkół Elektrycznych w Warszawie	<i>Marlena Sarbak</i>

7.5 Literatura

7.5.1 Literatura obowiązkowa

- Fűchsel H., Sekretariat, czyli centrum informacyjne firmy, Poltext, Warszawa 2004.

7.5.2 Literatura uzupełniająca

- Barker A., Prowadzenie zebrań, Dom Wydawniczy Bellona, Warszawa 2001;
- Hoffmann K., Prowadzenie zebrań i prezentacji, BC Edukacja, Warszawa 2008;
- Jaszczyk T. Sołtysiak M., Organizowanie spotkań służbowych, ITE-PIB, Radom 2006;
- Morgan N., Prowadzenie spotkań biznesowych, One Press, Gliwice 2007;
- Pittampalli A., Biurowa rewolucja, czyli sztuka organizowania efektywnych zebrań, One Press, Gliwice 2013;
- Wieke T., Organizacja spotkań biznesowych, One Press, Gliwice 2008.

7.5.3 Netografia

- <http://www.krzynowlogamala.pl/files/647/507f9a05255e8/Protokol%20z%20posiedzenia%20komisji.pdf>.

7.6 Spis rysunków

Rysunek 7.1 Ustawienie panelowe (teatralne).....	3
Rysunek 7.2 Stół w kształcie litery T.....	4
Rysunek 7.3 Okrągły stół.....	4
Rysunek 7.4 Stół w kształcie litery U.....	5
Rysunek 7.5 Stół w kształcie dwóch liter L.....	5
Rysunek 7.6 Stoły ustawiony w kształcie placu.....	6
Rysunek 7.7 Protokół z zebrania.....	8
Rysunek 7.8 Notatka z narady.....	9
Rysunek 7.9 Przykładowa notatka prasowa.....	10

7.7 Spis treści

7 Obsługa spotkań służbowych.....	2
7.1 Porządek zebrania.....	2
7.2 Prowadzenie zebrania.....	3
7.3 Wyposażenie sali konferencyjnej.....	3
7.4 Dokumentacja zebrania.....	6
7.5 Literatura.....	11
7.5.1 Literatura obowiązkowa.....	11
7.5.2 Literatura uzupełniająca.....	11
7.5.3 Netografia.....	11

7.6	Spis rysunków.....	11
-----	--------------------	----