**Практичне заняття 9**

**Робота секретаря-референта з організації телефонного обслуговування та з організації ділових поїздок (відряджень) керівника**

**План**

1. Робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника. Обов’язки секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника.
2. Підготовка до ділової поїздки (відрядження): з’ясування мети, місця та часу поїздки; розроблення маршруту та програми поїздки; оформлення відрядних документів; придбання квитків та бронювання місць у готелі; підготовка довідково-інформаційних матеріалів та сувенірів.
3. Дії секретаря-референта під час перебування керівника у відрядженні.
4. Дії секретаря-референта після повернення керівника з відрядження.

**🖉Основні терміни і поняття**: д*ілова поїздка, відрядження, відрядні документи; довідково-інформаційних матеріалів та сувенірів*

**Метою практичного заняття є** вивчити обов’язки секретаря-референта з організації ділових поїздок або відряджень керівника та проаналізувати специфіку підготовки поїздок.

**🕮Методичні рекомендації**

🕭Під час підготовки до **першого запитання** здобувачі освіти мають проаналізувати специфіку робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника та окреслити коло обов’язків секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника.

На секретаря фірми часто лягає обов’язок підготовки службових відряджень співробітників і керівника. Він готує проєкти наказів про відрядження, виписує посвідчення про відрядження, реєструє їх у журналі.

Посвідчення на відрядження мають типову форму і тому секретар їх лише заповнює, керуючись наказом про відрядженні.

За вказівкою керівника або прохання скеровується у відрядження секретар може підібрати необхідні документи.

**☝**Для секретаря підготовка керівника до відрядження є обов’язковою функцією. Крім наказу про відрядження та виписки командировочного посвідчення секретар керівника становить разом з ним і друкує програму відрядження. У програмі вказуються організації, відділи, особи (із вказуванням посади, прізвища, імені та по батькові) та час зустрічі з ними керівника, заходи, на яких він буде бути присутнім. Назва організації має бути точно вивірене, зазначаються її адреса і телефони. Мають бути вказані телефони посадових осіб, з якими чекає зустріч. Копія програми залишається у секретаря. Тому він завжди знає, де перебуває керівник і в разі необхідності може з ним зв’язатися.

Секретар-референт може підготувати документи або реферат для доповіді (виступу) керівника, проєкти договорів, необхідні довідки тощо.

Крім того, секретар має детально опрацювати маршрут керівника, пов’язавши його з розкладом літаків, автобусів і т.д. Він замовляє квитки, готель, з’ясовує, як до нього проїхати. У разі відсутності у структурі організації служби протоколу секретар забезпечує також необхідну візову підтримку.

Керівник має бути забезпечений необхідними канцелярським приладдям (блокнотами, ручками, папками тощо). За необхідності секретар піклується про сувеніри для поїздки керівника.

Після повернення керівника секретар обробляє матеріали відрядження: передруковує документи, розмножує їх, передає відповідним структурним підрозділам та співробітникам. В обов’язки секретаря входить і оформлення звіту про відрядження.

🕭**Друге питання** передбачає вивчення специфіки підготовка до ділової поїздки (відрядження) (з’ясування мети, місця та часу поїздки; розроблення маршруту та програми поїздки; оформлення відрядних документів; придбання квитків та бронювання місць у готелі; підготовка довідково-інформаційних матеріалів та сувенірів).

*Врахуйте, що для успішного ходу ділової поїздки керівника секретар:*

1. Підбирає всю необхідну для відрядження керівника інформацію.

2. Готує і підбирає матеріали й документи, які можуть знадобитися керівнику в поїздці.

3. Забезпечує керівника канцприладдям (блокнотом для записів, авторучками, олівцями, бланками установи, пластиковими конвертами різного кольору або папками-швидкозшивачами і ін.).

В умовах цифровізації – канцприладдя може бути замінене на гаджети, але наявність солідного статусного блокнота і представницької ручки є обов’язковим. Документи для обміну під час ділових зустрічей і супровідна інформація також має бути підготована у спеціальну теку і надана керівнику.

4. Секретар-референт друкує програму відрядження в двох примірниках (один – керівнику, другий – собі), в якій вказується:

- назву організацій і структурних підрозділів;

- місце і час їх проведення;

- зручний маршрут проїзду до готелю і організації.

🕭Під час підготовки відповіді на **третє запитання,** проаналізуйте алгоритм дій секретаря-референта під час перебування керівника у відрядженні.

Зверніть увагу на те, що під час відсутності керівника секретар, якщо до його обов’язків не виходить особисте супроводження, виконує свої звичайні обов’язки. При цьому він:

* Більше приділяє уваги питанням формування справ.
* Передає кореспонденцію, що надходить, заступнику керівника чи виконуючому обов’язки керівника на час відрядження.
* Переадресовує всі телефонні виклики заступнику керівника чи іншій уповноваженій на цей час особі..
* Якщо відрядження позапланове, оповіщає відвідувачів, що записалися на прийом, про скасування зустрічі і пропонує її перенесення на час, коли керівник повернеться.

🕭**Четверте питання** доцільно розпочати з дослідження алгоритму дій секретаря-референта після повернення керівника з відрядження.

*Після повернення керівника з відрядження секретар:*

1. Інформує керівника про виконання доручених завдань.

2. Інформує про питання, що виникли в період відсутності керівника та про хід їх вирішення.

3. Обробляє матеріали відрядження – друкує, розмножує, передає в структурні підрозділи виконавцям.

4. Оформляє звіт про відрядження.

❓ **Питання для самоконтролю**

1. У чому полягає робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника? Якими при цьому є його обов’язки?
2. Розкажіть про етапи підготовка до ділової поїздки (відрядження)? Врахуйте обов’язковість з’ясування мети, місця та часу поїздки; розроблення маршруту та програми поїздки; оформлення відрядних документів; придбання квитків та бронювання місць у готелі; підготовка довідково-інформаційних матеріалів та сувенірів.
3. Якими є дії секретаря-референта під час перебування керівника у відрядженні?
4. Що має зробити секретар-референт після повернення керівника з відрядження?

✍**Практичні завдання**

* + 1. Змоделюйте ситуацію а) планового і б) позапланового відрядження керівника. Проаналізуйте, що міняється при цьому в обов’язках секретаря-референта.
		2. Якщо до обов’язків секретаря-референта входить особистий супровід керівника у відрядження, що саме варто врахувати? Складіть інструкцію-алгоритм із підготовки відрядження із супроводом референта та без його участі.
		3. Підготовка яких довідково-інформаційних матеріалів та сувенірів є обов’язковою під час різного виду відряджень? Запропонуйте список таких матеріалів та варіанти сувенірів для різних варіантів відряджень керівника.

👓🗁**Теми кейсів**

Підготуйте реферативне повідомлення на тему «Робота секретаря-референта з організації ділових поїздок (відряджень) керівника» на прикладі якоїсь однієї поїздки

**🕮Список рекомендованої літератури:**

1. Вербицька Т., Чіннікова В. Секретарська справа та сучасне справочинство. Львів : Оріяна Нова, 2017. 392 с.
2. Демещенко В. Проведение деловых встреч (рекомендации для помощника руководителя). *Секретарь-референт*. 2017. № 8. С. 70–72.
3. Дзвінчук Д. І. Психологічні основи ефективного управління. Київ : НІЧЛАВА, 2000. 280 с.
4. Коленченко А. Ділова нарада: підготовка, супровід, документування. *Довідник секретаря та офіс-менеджера.* 2018. № 1. С. 93–95.