

# ПРИЛОЖЕНИЕ РЕГЛАМЕНТАЦИЯ



Все повторяющиеся бизнес-процессы, которые уже сформированы и выполняются по определенной схеме – необходимо регламентировать. Когда конкретный регламент отсутствует, всё происходит стихийно или по памяти.

Регламентация бизнес-процессов помогает выработать определённые шаблоны для каждого из них, структурировать накопленный опыт в четкую и понятную инструкцию.

## Пополнение

Регламенты должны пополняться, обновляться. Пополнять их можно вместе с ассистентом на плановой или отдельной проектной встрече. Разговоры по нарушению регламента и его нестыковкам – обсуждаем без эмоций и хаоса на плановой встрече. И тут же корректируем регламент, учитывая недочеты.

## Хранение

Чтобы у Вас и у сотрудников всегда был доступ к нужному регламенту, их лучше всего хранить в облачной «базе знаний».

Пример: регламент «Плановая встреча» из предыдущего урока.



пример регламента

## ПОДГОТОВКА КАБИНЕТА РУКОВОДИТЕЛЯ

- В офис приходить раньше руководителя на 15 минут, чтобы успеть подготовить кабинет.
- Если осень/зима/весна: включить обогреватель, если температура в помещении менее 18 °С.
- Если понедельник: подмести и помыть полы.
- Если лето и жарко: включить кондиционер.
- Протереть пыль, постелить мусорный пакет.
- Проверить флипчарт: не менее 10 листов.
- Проветрить кабинет, открыв окно.
- Проверить бумагу в принтере.
- Включить розетки и пилоты.
- Пополнить графин с водой.
- Проверить на наличие влажных и сухих салфеток.
- Подготовить документы.



## ✓ ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОТ РУКОВОДИТЕЛЯ

На плановой встрече руководитель делегирует задачу по командировке ассистенту и дает все вводные: категория поездки, попутчики, подарки, книги с собой, даты, адреса, мероприятия, перемещения и т.д.

## ✓ СБОР И УТОЧНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О МЕРОПРИЯТИИ/МЕСТЕ ПРЕБЫВАНИЯ

По запросу руководителя. Необходимо детально узнать все важные детали события, которое посетит руководитель: стоимость, документы, план мероприятия, время, контакты организаторов и т.д.

## ✓ ПРОСЧЕТ ЛОГИСТИКИ И ВАРИАНТЫ СПОСОБОВ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

Уточнить как предпочитает руководитель добираться до пункта назначения: автомобиль, самолет или поезд. Если это авто – уточняем нужен ли отель по пути. Если поезд – какой вагон, места по ходу или против, кол-во мест, цены на СВ, купе. Если самолет – какая авиакомпания в приоритете, места комфорт, бизнес, багаж и параметры, программа лояльности (бонусы, мили), места комфорт/бизнес.

## ✓ ПОДБОР ОТЕЛЯ

Сравнить условия бронирования на разных сайтах и выбрать наилучшие варианты, соответствующие следующим критериям:

**Внешние:** близость расположения к вокзалу/аэропорту + метро и к месту цели поездки, есть ли рядом с отелем кафе, не строится ли здание рядом.

**Внутренние:**

**Отель:** сетевой или нет, есть ли парковка, охрана, высокий рейтинг и отзывы, часы заезда выезда (ранний/поздний), этажность, лифт, время завтрака, доставка еды в номер, питание веган/пост, наличие программы лояльности, есть ли химчистка, прачечная и гладильная, спортзал, бассейн, массажный кабинет или СПА-комплекс с баней, наличие переговорной комнаты, конференц-зала, возможна ли оплата по счету для юр.лиц.

**Номер:** категория, не угловой, не смежный, не рядом с бытовыми комнатами, большая кровать, хороший вид из окна, наличие холодильника, сейфа, кондиционера, шумоизоляция.

## ✓ СОГЛАСОВАНИЕ И ПОКУПКА БИЛЕТОВ, ПОДАРКОВ, БРОНИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ

Оформить информацию в удобный формат и предложить руководителю на выбор несколько вариантов билетов, отелей, мероприятий, подарков со всеми условиями, деталями, фото и ценами. Также приложить маршрутные листы с указанием времени: на такси, на метро. После подтверждения руководителем выбранных вариантов – купить все необходимые билеты, подарки, забронировать и оплатить отель. Если самолет – то обязательно зарегистрировать на рейс. Иметь план Б, в случае задержки рейса, плохой погоды.

## ✓ ПОДГОТОВКА ПАКЕТА ДОКУМЕНТОВ В КОМАНДИРОВКУ

За день до поездки выдать руководителю финансы и пакет документов в бумажном и эл.виде: билеты, талоны, брони, деньги, карты, валюта, маршрутные карты: метро, пеший маршрут, такси, карта кафе, билет на мероприятие со всеми данными, контакты организатора, визы и страховки, книги в дорогу, подарок кому-либо, диктофон, модем.

## ✓ ДОБАВЛЕНИЕ ПОЕЗДКИ В КАЛЕНДАРЬ И ВОДИТЕЛЬ

В календарь внести все данные: места, документы, время, контактные лица, суммы, брони, программа мероприятия, билеты на событие. Известить личного водителя о поездке руководителя: дата, время, вылет/прилет, вагон.