

Автор: Румянцева С.А

## **Командирование руководителя. Организация поездки**

**Служебная командировка** - поездка работника по распоряжению работодателя на определенный срок для выполнения служебного поручения вне места постоянной работы. Деловые поездки могут осуществляться в пределах города (местные командировки) и с выездом в другие города (государства).

Необходимо поэтапно и детально продумать подготовку *деловой командировки руководителя*.

*Подготовка командировок* осуществляется по типовой схеме, однако в зависимости от того, в каком статусе будет представлен руководитель в командировке: почетный гость, VIP-персона, член делегации, участник конференции, деловой партнер и т. д.

---

Так, например, если руководитель пребывает в статусе почетного гостя, VIP-персоны или участника конференции, возможно, что усилия по бронированию мест в гостинице и билетов возьмет на себя принимающая сторона.

Если руководитель является членом делегации, возможно, что координацию действий по бронированию мест в гостинице и билетов примет на себя организатор поездки.

---

## **План организации командировки**

В целях подготовки командирования необходимо получить указания руководителя:

- о датах (день, месяц) приезда/отъезда;
- списке сопровождающих сотрудников (если руководитель выезжает с группой, то фамилии, имена, отчества, занимаемые должности членов группы);
- способе передвижения (на машине, самолетом, поездом);
- удобном времени прибытия/отправления;
- форме оплаты билетов.

Необходимо выяснить пожелания руководителя относительно:

- уровня гостиницы,
- типа бронируемого номера,
- формы оплаты (наличные, кредитные карточки, безналичный расчет).

## **Бронирование гостиницы**

Предоставление гостиничных услуг на территории Российской Федерации должно осуществляться в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490. Так, гостиница обязана предоставить потребителю информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, в т. ч.:

- 
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
  - сведения о сертификации услуг, подлежащих обязательной сертификации (номер сертификата, срок его действия, сведения об органе, его выдавшем);
  - сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
  - извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
  - цену номеров (места в номере);
  - перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
  - перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
  - сведения о форме и порядке оплаты услуг;
  - предельный срок проживания в гостинице, если он установлен гостиницей;
  - перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
  - порядок проживания в гостинице;
  - сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
  - сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;
  - сведения о вышестоящей организации.
- 

На класс (т. е. уровень сервиса) гостиницы, как правило, указывает количество присвоенных ей звезд: от 2 до 5.

Классификация номеров гостиниц делит их по таким показателям, как площадь номера, вид из окна, обстановка и т. п.:

STD (standart) - стандартная категория номеров в гостинице; BDR, BDRM (bedroom) - номер со спальней; superior - номер большего размера, чем стандартный; corner room - угловая комната; balcony - номер с балконом;

studio - студия, однокомнатный номер больше стандартного, со встроенной кухней;

- family room - семейный номер, размером больше стандартного;
- family studio - номер на одну семью с двумя смежными комнатами;
- king size или extra bed - номер с большой кроватью для семейной пары;
- suite - номер больше, чем стандартный, с гостиной и спальней, оборудованием высокого качества и дорогой мебелью;
- suite mini - номер улучшенной категории;
- junior suite - однокомнатный двухместный номер улучшенной планировки и большого размера;
- de luxe - номер, аналогичный junior suite, но с более дорогой обстановкой;
- executive suite, suite senior - номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более комнат;

- business - большой номер с оргтехникой (например, компьютером или факсом), пригодный для работы;
- honeymoon room - номер для молодоженов;
- connected rooms - совмещенные номера, имеющие дверь-проход из одного в другой;
- duplex - двухэтажный номер;
- apartment - номера, приближенные к виду современных квартир, имеющие места для приготовления еды, как двух- и более комнатная квартира;
- president - самый роскошный номер в гостинице, в нем кабинет, несколько спален, два-три туалета.

Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

Заявка составляется на бланке письма организации, помимо информации необходимой для бронирования (см. "Примерный текст письма-заявки на бронирование") обязательно указываются:

---

дата письма-заявки; фамилия, имя, отчество исполнителя; номер контактного телефона исполнителя; номер факса, на который следует направить письменное подтверждение.

---

### **Примерный текст письма-заявки на бронирование**

Просим Вас забронировать одноместный номер на имя Иванова Сергея Петровича в период с 20 по 30 сентября 2010 г. (10 ночей). Оплата клиентом будет производиться самостоятельно.

Кредитная карточка: Visa № 1234 5678 1234 5678 до 10/03.

Будем Вам благодарны за письменное подтверждение бронирования по тел./факсу (495) 123-45-67 begin\_of\_the\_skype\_highlighting (495) 123-45-67 end\_of\_the\_skype\_highlighting на имя заведующей секретариатом Даниловой Д.П.

---

Подтверждение бронирования присылают по факсу, оно содержит:

---

имя гостя, номер брони, период бронирования, тип забронированного номера.

---

В случае опоздания потребителя с него взимается, кроме платы за бронирование, также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется, поэтому в случае изменений бронирование должно быть отменено за сутки до заезда. Бронирование отменяется (изменяется) на основании заявки.

---

### **Примерный текст письма, отменяющего бронирование**

Просим Вас отменить бронирование на имя Иванова Сергея Петровича, № брони 123456, в период с 20 по 30 сентября 2010 г. (10 ночей).

Будем Вам благодарны за письменное подтверждение отмены бронирования по тел./факсу (495) 123-45-67 begin\_of\_the\_skype\_highlighting (495) 123-45-67 end\_of\_the\_skype\_highlighting на имя заведующей секретариатом Даниловой Д.П.

---

### **Примерный текст письма, изменяющего условия бронирования**

Просим Вас изменить период ранее сделанного бронирования (10 ночей с 20 по 30 сентября 2010 г.) на имя Иванова Сергея Петровича, № брони 123456, на новый: с 01 по 10 октября 2010 г. (10 ночей).

Будем Вам благодарны за письменное подтверждение изменения бронирования по тел./факсу (495) 123-45-67 begin\_of\_the\_skype\_highlighting (495) 123-45-67 end\_of\_the\_skype\_highlighting на имя заведующей секретариатом Даниловой Д.П.

---

Как правило, гостиницы предлагают клиентам различные формы оплаты:

---

предварительную по безналичному расчету, кредитными карточками или наличными денежными средствами по прибытии.

---

### **Приобретение билетов**

Организация командировки руководителя предполагает приобретение (бронирование, доставку) билетов. Как правило, приобретаются билеты в обе стороны (туда и обратно). При покупке (бронировании) билета любого класса необходимо выяснить условия его обмена и возврата.

---

*Так, авиакомпании-перевозчики самостоятельно устанавливают весь спектр условий, связанных с приобретением билетов и полетом. В частности, они определяют тарифы на авиабилеты и скидки, условия отказа от полета и возврата билета, правила регистрации в аэропорту, правила провоза, допустимый вес и размеры багажа, условия полета с детьми и др.*

---

Стоимость авиабилета определяется тарифами на авиабилеты, таксами и скидками, устанавливаемыми авиакомпаниями, и зависит, в частности, от условий продажи и категорий пассажиров.

---

На тариф влияют: класс обслуживания (существует 3 класса авиаперелетов: первый, бизнес и экономический, они отличаются помимо цены комфортабельностью кресел, питанием и весом бесплатно провозимого багажа); сезон; время, за которое приобретается билет; возможность смены даты вылета и возврата билета; приобретается ли билет "в одну сторону" или "туда и обратно", а также срок пребывания в пункте назначения.

---

Необходимо иметь в виду, что билеты оформляются только при наличии документа, удостоверяющего личность пассажира. Отсутствие паспортных данных пассажира в заказе или билете может привести к отказу в перевозке.

---

По правилам некоторых авиакомпаний при утере билета пассажир к полету не допускается, стоимость билета не возвращается, дубликат не выдается.

---

Возврат денег за неиспользованный билет при добровольном отказе от полета производится только в агентстве продажи билета. Условия возврата билетов зависят от примененного тарифа и варьируются в широких пределах - от возврата полной стоимости билета до запрета возврата.

Приобретая железнодорожный билет, следует учитывать, что каждому пассажирскому вагону присвоено сокращенное наименование (в скобках указаны обозначения на билетах системы "Экспресс"):

- СВ (Л) - мягкий с двухместными купе;
- СВМ (М) - мягкий с двух - и четырехместными купе;
- М - мягкий с четырехместными купе;
- К (К) - купейный с четырехместными купе;
- КБ - купейный с купе-буфетом;
- КР - купейный с радиостанцией;
- ПЛ (П) - некупейный со спальными местами (плацкартный);
- О (О) - некупейный с местами для сидения (общий);
- ОБЛ (С) - межобластной с местами для сидения;
- Р - вагон-ресторан.

Вагоны повышенной комфортности в зависимости от категории и комплекса предоставляемых услуг делятся на классы: экономический - "Э", бизнес - "Б".

О приобретении электронного билета, запросе предварительной информации у принимающей стороны, подборе информационных и справочных материалов для руководителя читайте в следующем номере журнала.

### **Электронный билет**

В настоящее время получает распространение практика приобретения билетов через онлайн-систему.

Железнодорожный билет. Для совершения покупки необходимо ввести реквизиты документа, удостоверяющего личность пассажира.

В отличие от покупки железнодорожного билета на бланке ОАО "РЖД" при покупке электронного железнодорожного билета комиссионный сбор железной дороги не взимается.

При этом необходимо учитывать, что бланк заказа, полученный при совершении покупки, не является проездным документом.

Для посадки на поезд и совершения поездки необходимо оформить купленный электронный билет (обменять на билет на бланке ОАО "РЖД") или пройти электронную регистрацию на поезд.

Для оформления бумажного билета необходимо: сохранить смс-уведомление или распечатать бланк заказа либо записать 14-значный номер заказа.

Процедура оформления билета осуществляется в кассах ОАО "РЖД", на расположенных на вокзалах стойках регистрации или терминалах самообслуживания. В кассах и стойках регистрации электронных билетов выписка бумажного билета производится пассажиру по документу, указанному в бланке заказа и удостоверяющему его личность.

В случае если в бланке заказа указано несколько билетов, их переоформление в билеты на бланках должно происходить одновременно. Частичная выписка бумажных билетов не допускается.

После совершения заказа изменение и замена персональных данных пассажиров при оформлении бумажных билетов не допускаются.

Возврат неиспользованных железнодорожных билетов и причитающихся средств регламентируется Правилами возврата проездных документов ОАО "РЖД". Для оформления возврата проездного документа, купленного через сайт, необходимо предварительно оформить билет на бланке ОАО "РЖД". Возврат билетов и средств оформляется только в билетных кассах ОАО "РЖД" при предъявлении документа, удостоверяющего личность пассажира.

При возврате в кассу неиспользованных проездных документов, оплаченных банковской картой, возврат денежных средств осуществляется строго на банковскую карту плательщика, с которой производилась оплата. Зачисление денежных средств осуществляется банком-эмитентом банковской карты в установленные банком сроки. Возврат билетов, купленных за WebMoney, Яндекс.Деньги и другие электронные средства платежа, осуществляется только в кассах возврата ОАО "РЖД" за наличный расчет.

### **Запрос предварительной информации у принимающей стороны**

Для организации поездки руководителя необходимо связаться с принимающей стороной и обсудить (запросить/предоставить) предварительную информацию обо всех официальных и неофициальных мероприятиях программы пребывания руководителя.

Так, если запланировано совещание, необходимо согласовать дату и время его проведения, предварительный список участников, необходимость подготовки рекламных или информационных материалов.

Если запланирован прием в ресторане, следует уточнить дату и время проведения, предварительный список приглашенных гостей, особенности протокола:

форма приглашения, одежда, размещение символики компаний, именные карточки и т. д.

В необходимых случаях можно запросить принимающую сторону о возможности оказания помощи в бронировании гостиницы, в передвижении по городу (машина с водителем), а также о встрече в аэропорту.

Необходимо выяснить у принимающей стороны и записать наименование должности, фамилию, имя, отчество, телефоны лица, с которым следует осуществлять координацию организационных мероприятий.

Если будет получено указание руководителя, необходимо проинформировать сотрудников, сопровождающих руководителя, о предстоящей командировке и заказать транспорт для встречи (проводов) руководителя и сопровождающих его лиц. Целесообразно регулярно (во время ежедневных докладов) сообщать руководителю о ходе подготовки его командирования.

### **Подбор информационных и справочных материалов**

Важной частью подготовки командирования руководителя является подбор информационных и справочных материалов. Следует организовать подготовку и представление документов, необходимых для переговоров (проекты контрактов, сертификаты, заключения экспертов, бизнес-планы и т. д.), в т. ч. на CD или других электронных носителях.

Возможно, руководителю понадобятся бланки писем, рекламные и презентационные материалы организации.

Кроме того, если руководитель пожелает, можно подготовить набор сувенирной продукции с эмблемой организации: ручки, календари, ежедневники, в допустимых случаях – образцы продукции и т. д.

### **Итак, накануне отъезда необходимо сделать следующее:**

Иметь проверенную информацию о прибытии/отъезде: место, точное время прибытия/отъезда, номера рейсов.

Убедиться, что билеты выкуплены и доставлены.

Иметь окончательный список отъезжающих в командировку.

Подтвердить бронирование гостиницы.

Проверить наличие командировочного(-ых) удостоверения(-й), (унифицированная форма № Т-10).

Иметь утвержденную программу пребывания. Убедиться, что выполнены все необходимые заказы, связанные с проведением мероприятий.

Определить время и место отъезда и сообщить об этом водителю.

Предоставить окончательную информацию о возможных изменениях в программе пребывания сотрудникам компании, сопровождающим руководителя в командировке.

Составить контрольный список необходимых для поездки личных и служебных документов. Командированному необходимы:

- паспорт;

- билет;
- страховой полис;
- кредитные карточки;
- командировочное удостоверение;
- визитные карточки;
- документы и материалы.

Во время командировки руководителя необходимо иметь исчерпывающе точную информацию о степени решения тех или иных вопросов, результатах состоявшихся в его отсутствие переговоров, планах должностных лиц, так, чтобы руководитель, позвонив в организацию, получил полное представление о состоянии дел.

После возвращения руководителя из командировки необходимо оказать ему содействие в оформлении авансового отчета (унифицированная форма № АО-1), приложив к нему все документы, подтверждающие служебные расходы: проездные документы, гостиничные счета и т. д. И, возможно, помочь в составлении аналитического отчета, с которым руководитель выступит на заседании коллегиального органа (на совете директоров, собрании учредителей).