

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**Кафедра інформаційної
та соціокультурної діяльності**

**Соціально-професійні та психологічні особливості
роботи офіс-менеджера**

**Міждисциплінарна курсова робота
студентки групи ДІДм-11
спеціальності 029 інформаційна,
бібліотечна та архівна справа
Дмитришин Тетяни Ігорівни
Науковий керівник-старший викладач
Вількова Т.Т.**

Тернопіль – 2020

Зміст

Вступ.....		3
Розділ 1. Поняття офіс-менеджменту та офісу		
5		
1.1. <i>Посада «офіс-менеджер»</i>		
5		
1.2. <i>Функції, завдання та обов'язки офіс-менеджера</i>		
7		
1.3. <i>Типова посадова інструкція офіс-менеджера</i>		
11		
Розділ 2. Соціально-професійні та психологічні аспекти роботи офіс-менеджера.....		17
2.1 <i>Організація роботи офіс-менеджера.....</i>		17
2.2 <i>Стратегії поведінки офіс менеджера в конфліктних ситуаціях.....</i>		23
Висновки.....		28
Список використаних джерел.....		30
Додатки.....		32

Вступ

Масштабні соціально-економічні зміни, що відбуваються в нашому суспільстві, оновлення системи управління і складових її елементів, динамічне і повсюдне впровадження новітніх інформаційних технологій – всі ці чинники висувують підвищені вимоги до якості сучасного управлінського персоналу. Розширення масштабів діяльності, ускладнення виконуваних завдань припускають, що керівники більшою мірою повинні займатися вирішенням стратегічних питань і делегувати виконання багатьох тактичних і оперативних функцій своїм підлеглим.

Для ефективної організації офісної роботи потрібні професійна підготовка та наявність відповідної посади з необхідними правами і обов'язками. Практика останніх років реалізувала цю потребу у вигляді посади офіс-менеджера.

Незамінним помічником керівника в структурі управління зараз стає офіс-менеджер. Це співробітник, керівник офісу: його інформаційними, технічними, матеріальними і людськими ресурсами. Отже, він є справжнім управлінцем. Можна без перебільшення сказати, що якість і ефективність роботи апарату управління багато в чому визначається рівнем професійних знань офіс-менеджера, його вмінням чітко виконувати свої обов'язки, звільняючи керівника від нераціональної витрати часу.

Вивченню проблем офіс-менеджменту та особливостей роботи офіс-менеджера, його принципів та особливостей роботи присвячено значну кількість публікацій. Зокрема, суттєвий внесок у такі дослідження зробили С. П. Шевчук, І. Іванченко, Т. Н. Бондарєва, І. Валінуров, Ю. М. Дьомін, І. К. Корнеєв, С. В. Наумова, С. Н. Панічкіна, Д. Л. Щур та ін.

Предметом дослідження є функції та завдання офіс-менеджера, його психологічні та професійні особливості роботи.

Об'єктом дослідження є офіс менеджер.

Метою дослідження є сформулювати уявлення про професію офіс-менеджера та організацію його роботи, вивчити зміст та основні напрями повсякденної діяльності офіс-менеджера в умовах сучасного підприємства.

Основними завданнями є:

- вивчити загальні положення, принципи та методів організації роботи офіс-менеджера,
- виявити основні вимоги до ділових та особистих якостей офіс-менеджера;
- ознайомитися із засадами організації сучасного офісу,
- формування практичних навичок із питань взаємодії офіс-менеджера зі співробітниками офісу.

–

1. Поняття офіс-менеджменту та офісу

1.1. Посада «офіс-менеджер»

Офіс-менеджмент являє собою один із видів управлінської діяльності, основними завданнями якого є створення найбільш сприятливих матеріальних, технічних, санітарно-гігієнічних і соціально-психологічних умов ефективної роботи управлінського апарату, інформаційно-документаційне забезпечення менеджменту підприємства, планування, організація, координація, мотивація, розвиток і контроль роботи штабних служб (секретаріату, кур'єрської служби, адміністративно-господарського підрозділу тощо).

Слово «офіс» походить від латинського *officium*, що в перекладі означає «посада», «служба». Слово «офіс» у перекладі з англійської мови означає контору, канцелярію, службу, тобто приміщення, в якому знаходиться офіційне представництво фірми, її керівництво. Сьогодні це може бути як адміністративна частина великої і середньої організації, так і невеликі приватні фірми, підприємства, місце розташування яких у діловому середовищі називають офісом.

Офіс – нежитлове приміщення, що належить суб'єктові господарювання, де розміщується його виконавчий орган, і яке має певну адресу, через яку можна здійснювати поштовий зв'язок. В офісі розміщена штаб-квартира – місце, де знаходиться керівництво та офіційне представництво фірми.

Найбільш поширеним у сучасних ділових колах в Україні є розуміння офісу як приміщення, в якому знаходиться компанія або її керуючий персонал і співробітники, зайняті у сфері управління. Під офісом також розуміють центр управління бізнесом, компанією [11, с.616].

За останні роки професія офісних працівників зазнала істотних змін. І якщо зовсім недавно «обличчям фірми», «правою рукою керівника» був лише секретар-референт, то сьогодні вищою посадовою сходинкою є посада офіс-менеджера, або керівника секретаріату.

Разом із поняттям «офіс» в його сучасному розумінні в управлінській практиці з'явилася посада офіс-менеджера (office-manager), тобто професійного адміністратора, до обов'язків якого входять оперативне адміністративно-господарське управління та забезпечення діяльності управлінського персоналу підприємства.

«Офіс-менеджер» – це адміністратор, на якого покладені різні адміністративні й господарські функції, працює не лише з першим керівником, а й з іншими співробітниками та службами підприємства. Також офіс-менеджер – це керівник офісу, тобто адміністративної частини організації [16, с.184].

Згідно з КВЕД ДК 009:2010 України з повним оновленням, який діє з 2012 року (у 2012, 2013, 2014 є дійсним) посада «офіс-менеджер» відповідає секції N (Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування), розділу 82 – адміністративна та допоміжна офісна діяльність, інші допоміжні комерційні послуги. Цей розділ включає надання щоденних адміністративних послуг, регулярних допоміжних послуг для інших суб'єктів за винагороду або на основі контракту.

Розділ вміщує такі групи:

- 82.1 – Адміністративна та допоміжна офісна діяльність;
- 82.2 – Діяльність телефонних центрів;
- 82.3 – Організування конгресів і торговельних виставок;
- 82.9 – Надання допоміжних комерційних послуг.

КВЕД – це клас видів економічної діяльності або класифікатор видів економічної діяльності. Новий КВЕД складається з 4 чисел і поділений на секції, розділи, групи та класи.

Управління організацією здійснюється на декількох рівнях: – на верхньому, стратегічному, рівні управління – менеджери вищої ланки керівництва організацією (керівник, його заступник). Основне їхнє завдання – визначити перспективи розвитку організації та координувати внутрішню тактику управління; – на середньому, функціональному, рівні – менеджери

середньої ланки і спеціалісти (керівники служб, відділів). Вони виконують завдання тактичного управління організацією; – на нижньому, операційному, рівні – виконавці та менеджери нижчої ланки (відповідальні виконавці). Їх завдання – оперативно реагувати на зміни ситуації в організації, забезпечити вирішення завдань та операцій, що багатократно повторюються [2, с.212].

Офіс-менеджер належить до тактичного рівня управління, забезпечує діяльність офісу, вирішує адміністративні питання, впроваджує нові форми організації роботи, займається підбором, керівництвом і навчанням підлеглих, а також бере участь у розробленні стратегії управління фірмою в рамках делегованих шефом повноважень.

1.2. Функції, завдання та обов'язки офіс-менеджера

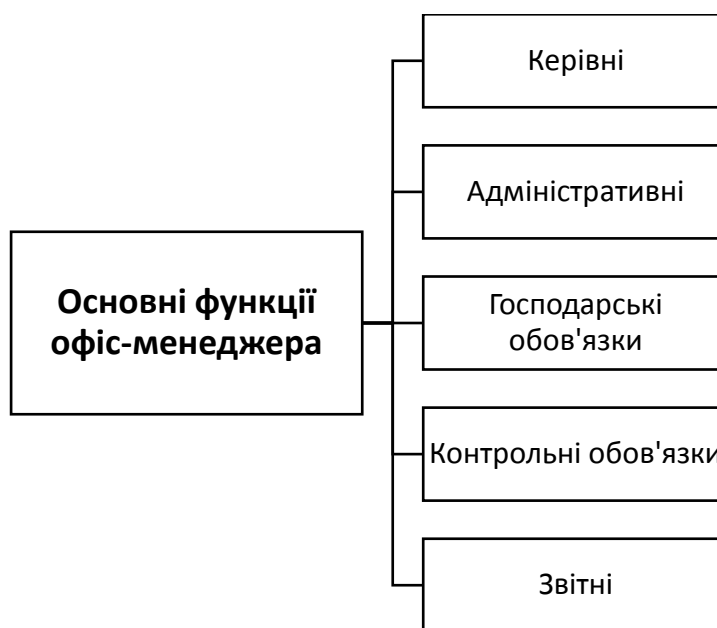
Функції офіс-менеджерів сформувалися в ХХ столітті, коли разом з економічним розвитком, зріс попит на управлінців.

Особи, які обіймали керівні посади, повинні були сконцентрувати свою діяльність лише на вирішенні основних питань, а решту питань, пов'язаних з їх обов'язками, вони почали передоручати своїм працівникам – помічникам, секретареві.

В умовах ринку виникла потреба у працівникові, який уміє самостійно вирішувати завдання, поставлені керівником. Розпочалася фаза розвитку менеджменту. З'явилися наймані професійні управлінці, які набули певної самостійності у сфері адміністративно-господарського керівництва.

Сьогодні більшість керівників покладають на працівника, якого часто традиційно називають секретарем, функції управління офісом. Офіс-менеджер існує паралельно з професією традиційного секретаря, але перспективно кон'юнктура відзначає на перше місце офіс-менеджера, що має нові професійні знання.

Посада «офіс-менеджер» є однією з «ключових», тому вимоги до кандидатури, яка виконує функції офіс-менеджера, є високими. Від ділових навичок і особистих якостей офіс-менеджера залежить, наскільки успішно будуть розвиватися справи в офісі, а отже - і в усій компанії [9, с.324].



Мал. 1. Перелік основних функцій офіс-менеджера в установі

До переліку обов'язків офіс-менеджера входять такі основні п'ять груп функцій:

1. Керівні. Ці обов'язки передбачають: побудову організаційної структури офісу; планування роботи офісу; керівництво персоналом офісу – адміністратором, секретарями, кур'єрами, телефонними операторами та ін. (розподіл обов'язків, делегування повноважень, організація навчання персоналу, планування його кар'єри і т. д.); розроблення та впровадження в офісі корпоративної культури відповідно до прийнятої на підприємстві у цілому; розроблення політики спілкування з клієнтами.

2. Адміністративні. Під адміністративними обов'язками розуміють організацію справочинства в офісі, побудову стосунків між структурними підрозділами, «зонування» офісу і т. д.

3. Господарські обов'язки. Вони розпочинаються з організації закупівлі офісної техніки, комплектувальних частин, витратних матеріалів і закінчуються керівництвом з установаження устаткування та поставленням його на технічне обслуговування, забезпеченням взаємодії з обслуговуючою сервісною організацією.

4. Контрольні обов'язки. Тут мають на увазі проведення інвентаризацій і ревізій матеріальних цінностей, атестацію персоналу, організацію внутрішньої звітності та здійснення інших заходів із контролю.

5. Звітні. Вони передбачають в себе організацію підготовки звітів перед вищим керівництвом для контролю з боку останнього.

З перелічених обов'язків можна зробити висновок, що офіс-менеджер – працівник, від якого залежить якщо не половина, то досить значна частка успішного функціонування офісу. Це «ключова» посада, тому й вимоги до неї – підвищені [7, с.206].

Завдання та обов'язки офіс-менеджера. Офіс-менеджер виконує функції, до яких входить організаційно-технічне забезпечення адміністративно-розпорядчої діяльності керівника підприємства. Приймає кореспонденцію, що надходить на розгляд керівникові, передає її згідно з прийнятим рішенням до структурних підрозділів або конкретним виконавцям для використання в процесі роботи або підготовки відповідей. Веде діловодство, виконує різні операції із застосуванням комп'ютерної техніки, призначеної для збирання, оброблення і подання інформації для підготовки й прийняття рішень. Приймає документи та особисті заяви на підпис керівником підприємства. Готує документи і матеріали, необхідні для роботи керівникові. Стежить за своєчасним розглядом і поданням структурними підрозділами та конкретними виконавцями документів, що надходять на виконання, перевіряє правильність оформлення підготовлених проектів документів, що передаються керівникові на підпис, забезпечує якісне їх редагування.

Організовує проведення телефонних переговорів керівника, записує за його відсутності одержану інформацію і доводить до його відома її зміст, передає і приймає електронну пошту, своєчасно доводить до його відома інформацію. За дорученням керівника складає листи, запити, інші документи, готує відповіді авторам листів.

В умовах сьогодення в обов'язки офіс-менеджера входить також проведення онлайн-нарад, конференцій та брифінгів. Менеджер виконує роботи щодо підготовки засідань і нарад, які проводить керівник (збирання необхідних матеріалів, повідомлення учасників про час проведення, порядок денний, ведення їх реєстрації), веде та оформляє протоколи засідань і нарад.

Також офіс-менеджер здійснює контроль за виконанням працівниками підприємства виданих наказів та розпоряджень, а також за дотриманням термінів виконання вказівок і доручень керівника підприємства, взятих на контроль. Веде контрольно-реєстраційну картотеку. Забезпечує робоче місце керівника необхідними засобами організаційної техніки, канцелярським приладдям, створює умови, що сприяють його ефективній роботі. Друкує за вказівкою керівника службові матеріали, необхідні для його роботи або вводить поточну інформацію в банк даних. Організовує приймання відвідувачів, сприяє оперативності розгляду прохань і пропозицій працівників. Формує справи відповідно до затвердженої номенклатури, забезпечує їх зберігання і в установлені терміни здає до архіву. Копіює документи [17, с.19].

Місс Келлер – президент національної американської асоціації секретарів – описала обов'язки офіс-менеджера так: «Чим більше обов'язків у секретаря, тим більш незвичайною є його повсякденна рутинна робота. Він повинен планувати та організовувати все, що дозволять його здібності, інакше не зможе справитися з питаннями, що виникають абсолютно несподівано».

Офіс-менеджер повинен знати:

- постанови, розпорядження, накази, положення, інструкції та інші керівні матеріали й нормативні документи стосовно діяльності підприємства і ведення діловодства;
- структуру і керівний склад підприємства і його підрозділів;

- організації діловодства, методи оброблення і оформлення документів, архівну справу;
- основи роботи з комп'ютером, електронною поштою, факсовою програмою, MS WORD, MS EXEL;
- стандарти організаційно-розпорядчої документації;
- правила друкування ділових листів з використанням типових форм;
- основи етики естетики, правила ділового спілкування;
- основи організації праці управління;
- основи адміністративного права і законодавства про працю.

В сучасному світі без веб-комунікацій у роботі офіс-менеджера не обійтися. Тому до основних обов'язків професії додаються й такі:

- Організація/здійснення перекладу, редакції, підготовки та розміщення на веб-сайт тематичних статей.
- Координація роботи веб-дизайнера/веб-редактора сайту організації.
- Менеджмент офіційної сторінки організації у Facebook:
- забезпечення активності та систематичне наповнення контенту у Facebook, пошук нових підписників.
- Організація підготовки та виготовлення друкованих матеріалів МЦРЛ (книги, буклети, брошури тощо)

Для офіс-менеджера особливо важливо вміти працювати самостійно та раціонально підходити до вирішення будь-якого, навіть термінового та непередбаченого ділового питання, не звертаючись ні до кого за інструктажем, керуючись лише тим, що є в розпорядженні [10, с.194].

1.3. Типова посадова інструкція офіс-менеджера

У будь-якій організації існують посадові інструкції, де чітко визначені посадові обов'язки, права та відповідальність співробітника.

Завдання посадових інструкцій – забезпечити чітке розмежування обов'язків та прав між співробітниками, виключити дублювання окремих трудових операцій. Вони також забезпечують взаємозв'язок в роботі співробітників, що займають різноманітні службові місця [8 с.424].

Типова інструкція має такий зміст:

I. Загальні положення

1. Офіс-менеджер належить до категорії фахівців компанії, основними завданнями якого є організаційне та документаційне забезпечення управлінської діяльності.

2. Офіс-менеджер призначається на посаду і звільняється з неї наказом Генерального директора компанії.

3. Офіс-менеджер безпосередньо підпорядковується генеральному директорові.

4. У підпорядкуванні офіс-менеджера знаходяться завідувач господарства, водій, кур'єр і прибиральниця.

5. Офіс-менеджер веде кадрове діловодство у період тимчасової відсутності (хвороба, відпустка) начальника відділу кадрів.

6. У період тимчасової відсутності (хвороба, відпустка) заміщає офіс-менеджера начальник відділу кадрів.

7. Офіс-менеджер керується у своїй діяльності:

- законодавчими актами України;
- статутом компанії;
- положенням про внутрішній розпорядок робочого часу;
- положеннями про відділи компанії;
- наказами керівництва;
- нормативно-методичними матеріалами з організації діловодства;
- інструкцією.

8. На посаду офіс-менеджера призначаються особи з вищою, неповною вищою або середньою спеціальною освітою і стажем роботи не менше ніж 1

рік на аналогічній посаді, зі знанням діловодства, оргтехніки (факсу, копіра, сканера, принтера), програм Microsoft Office, культури праці та ділової етики.

9. Офіс-менеджер повинен знати:

- організаційно-штатну структуру і співробітників компанії;
- положення, накази та внутрішні процедури компанії;
- функції та завдання підрозділів компанії;
- функціональні обов'язки співробітників адміністративного відділу компанії;
- свої функціональні обов'язки і права;
- свої дії при позаштатних і аварійних ситуаціях.

II. Посадові обов'язки

Виконує функції секретаря компанії:

1.1. Документаційне забезпечення управління:

- приймання документів та особистих заяв на підпис генерального директора компанії;
- фіксування відбитка гербової печатки на договорах і наказах;
- робота з наказами, розпорядженнями: підготовка проекту, оформлення, підписання, узгодження, ознайомлення співробітників компанії, реєстрація, облік, зберігання, формування справ;
- робота з вхідною кореспонденцією (листи, факсимільні повідомлення): приймання, реєстрація, передача адресату, облік, зберігання;
- організація отримання кореспонденції за юридичною, поштовою і фактичною адресами;
- робота з вихідною кореспонденцією (листи, факсимільні повідомлення): реєстрація, передавання, облік, зберігання, оформлення листів генерального директора та його заступників, відправлення термінових листів;
- ведення та оформлення протоколу нарад і засідань;
- оформлення довіреностей на отримання кореспонденції, посилок та ін. матеріальних цінностей;

- за дорученням генерального директора та директорів департаментів виконання розмножувальних робіт;

- за дорученням генерального директора та директорів департаментів підготовка проектів листів, запитів та інших документів, що стосуються діяльності компанії в цілому;

- за дорученням генерального директора друк службових матеріалів, введення інформації в банк даних;

- формування справ відповідно до затвердженої номенклатури, забезпечення їх збереження та здавання в архів.

1.2. Приймання телефонних дзвінків і, в разі необхідності, переведення їх на тих співробітників, яким вони призначаються. Фіксування одержаної по телефону для генерального директора інформації в його відсутність і доведення її змісту до його відома.

1.3. Підготовка нарад і засідань, що проводяться генеральним директором (оповіщення учасників про час і місце проведення, порядок денний).

1.4. Організація зустрічі відвідувачів і гостей компанії.

1.5. Замоклення авіа- і залізничних квитків, бронювання готелів.

2. Забезпечує життєдіяльність офісу:

- замовлення води у міру необхідності;

- замовлення канцелярії щоквартально;

- здійснення підписки на періодичні видання;

- оформлення заявок на оплату рахунків з оренди приміщень та комунальних платежів орендодавців;

- організація і контроль за дотриманням співробітниками компанії інструкції з безпеки та режиму роботи, встановленими адміністрацією фірми-орендодавця.

2. Координує та контролює роботу:

- водія (приймання заявок на машину і розроблення графіка використання автотранспорту компанії);

– кур'єрів; – прибиральниці.

3. Офіс-менеджер як член трудового колективу зобов'язаний:

– сумлінно виконувати свої трудові обов'язки, додержуватися трудової дисципліни, своєчасно й точно виконувати розпорядження адміністрації та безпосереднього керівника, використовувати весь робочий час для продуктивної праці;

– якісно і в термін виконувати виробничі завдання та доручення;

– підтримувати чистоту і порядок на своєму робочому місці, в службових та інших приміщеннях, додержуватися встановленого порядку зберігання документів і матеріальних цінностей;

– ефективно використовувати персональні комп'ютери, оргтехніку та інше обладнання, економно і раціонально витратити матеріали й енергію, інші матеріальні ресурси;

– додержуватися норм, правил та інструкції з охорони праці, виробничої санітарії, правил протипожежної безпеки;

– не використовувати для виступів і публікацій у засобах масової інформації відомостей, отриманих у зв'язку із службовим становищем, визначених спеціальними документами компанії як комерційна (службова) таємниця, поширення якої може завдати шкоди компанії або його працівникам.

III. Права

Офіс-менеджер має право:

1. Одержувати інформацію, зокрема й конфіденційну, обсягом, необхідним для вирішення поставлених завдань.

2. Вимагати від виконавців доопрацювання документів, підготовлених із порушенням установлених правил їх складання та оформлення.

3. Візувати документи управлінської діяльності в рамках своєї компетенції.

4. Представляти керівництву пропозиції щодо вдосконалення своєї роботи та роботи компанії.

5. Вимагати від керівництва створення нормальних умов для виконання службових обов'язків і збереження всіх документів, що утворюються в результаті діяльності компанії.

6. Приймати рішення в межах своєї компетенції.

7. Застосовувати заохочення і накладати стягнення на співробітників, які перебувають у підпорядкуванні офіс-менеджера, після узгодження з генеральним директором.

V. Відповідальність

Офіс-менеджер відповідає за:

1. Невиконання та/або нечітке, несвоєчасне халатне виконання своїх посадових обов'язків.

2. Упущення, що призводять до заподіяння матеріальної шкоди компанії та/або збитку її іміджу.

3. Збереження документації, розголошення відомостей, що мають гриф «Конфіденційно» або «КТ».

4. Ігнорування правами, передбаченими цією інструкцією.

5. Порухення правил внутрішнього трудового розпорядку, виробничої і трудової дисципліни.

Розділ 2. Соціально-професійні та психологічні аспекти роботи офіс-менеджера

2.1 Організація роботи офіс-менеджера

Для початку необхідно розробити професіограму офіс-менеджера для повної характеристики професії, її особливостей.

Для виявлення впливу ресурсозабезпечення на професійний стрес, необхідно виявити які проблеми є стрес-факторами для офіс-менеджерів, які проблеми вони самі для себе виділяють та акцентують на них увагу.

В якості основного інструменту при обстеженні персоналу використовувалась анкета «Простір організаційних проблем» В. Снеткова (ДОДАТОК 1).

Професіограма офіс-менеджера

1. Загальна характеристика праці менеджера

Зміст та основні операції (дії):

- Участь в організації, контролі діяльності фірми, підприємства, банку та ін.
- Діловодство, виконання різних видів робіт з документацією: підготовка, друкування, тиражування, робота з оргтехнікою - комп'ютером, принтером, телефаксом, ксероксом та ін.
- Переробка та аналіз одержуваної кореспонденції та інформації.
- Робота з телефоном.
- Організація та проведення ділових зустрічей та офіційних прийомів, прийом відвідувачів і клієнтів.
- Виконання термінових робіт, відрядження, участь в роботі конференцій.

Умови і характер праці менеджера:

Робота в спеціально обладнаному приміщенні, при кімнатній температурі. Робочий день регламентований. Робота часто має монотонний, одноманітний, виконавський характер, вимагає посидючості. Робоча поза: сидячи з обмеженим пересуванням, в комфортних умовах.

2. Вимоги професії до якості підготовки

Знання:

Знання правил оформлення документації, орфографії, літературної стилістики, діловодства, стенографії, пристрої та правил роботи з оргтехнікою, етики та психології, іноземних мов.

Уміння та навички:

Навики роботи з оргтехнікою, вміння швидко друкувати і гарно писати, редагувати тексти. Уміння спілкуватися з клієнтами, бути приємним співрозмовником, підтримувати престиж фірми.

3. Вимоги професії до особистісних якостей

Інтереси і схильності:

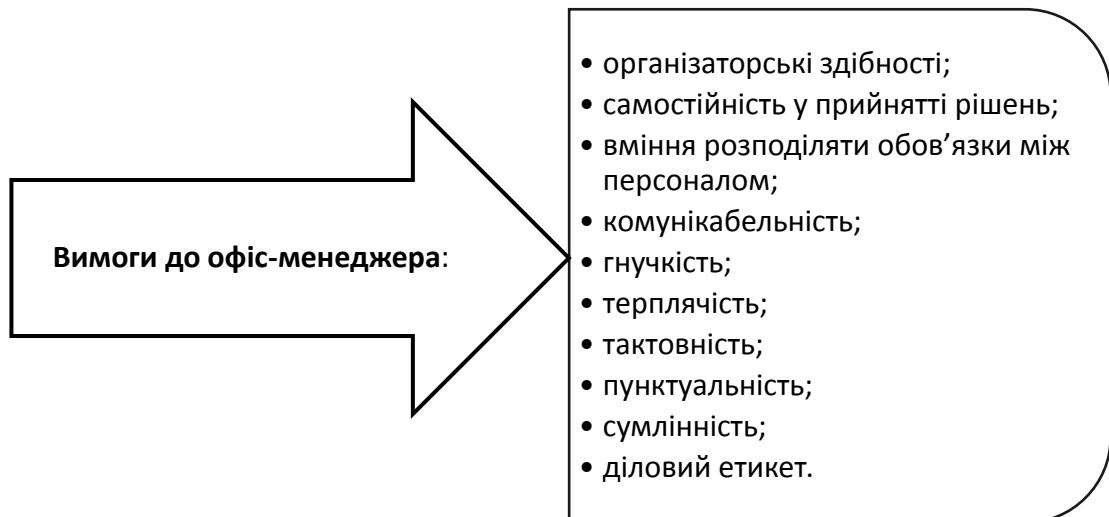
Широкий кругозір, ерудиція, захоплення іноземними мовами, комп'ютерною технікою, схильність до спілкування з людьми. Естетичні нахили.

Професійно важливі якості менеджера:

Освіченість, емоційна стійкість, тактовність, посидючість, акуратність, охайність в одязі, ввічливість, приємний голос і хороша дикція, технічні здібності. Довільна і стійка увага, здатність відтворювати і переробляти великі обсяги інформації. Високий рівень розвитку, великий обсяг оперативної пам'яті.

Якість і ефективність роботи апарату управління багато в чому визначається вмінням офіс-менеджера зі знанням справи виконувати свої обов'язки, звільнити керівника від нерациональної витрати часу на виконання технічно функцій.

Офіс-менеджер є координаційним центром конкретного структурного підрозділу, що на практиці означає повну обізнаність про місцезнаходження осіб свого підрозділу, правильне оформлення листування, підготовку та організацію телефонних розмов. Все це особливо необхідно для оперативного виконання термінового завдання керівництва певним посадовим особам закріпленого підрозділу.



Мал. 2. Основні вимоги особистих якостей офіс-менеджера

Офіс-менеджер не приймає рішень з питань, що входять до компетенції свого керівника, проте він безпосередньо бере участь у проведенні в життя прийнятих рішень. І тут особисті якості офіс-менеджера, такі, як енергійність, самодисципліна, самоконтроль, рішучість, доброзичливість, почуття справедливості, поряд з особистою чарівністю мають велике значення.

Офіс-менеджер є сполучною ланкою між своїм керівником і підлеглими. Офіс-менеджер представляє керівника також і перед іншими установами, і за тим часто складають враження як про її керівника, так і про організацію [1, с.416].

Механізація і автоматизація управлінської праці вимагають від офіс-менеджера постійного підвищення своєї ділової кваліфікації, діловодства. Одним із шляхів забезпечення високої ефективності роботи апарату управління є правильна організація роботи такої масової категорії допоміжних працівників як офіс-менеджери.

Однак у цій сфері необхідно відзначити суттєві недоліки: як правило, підготовка офіс-менеджера зводиться головним чином до освоєння технічних навичок – вміння працювати на комп'ютері та знати особливості іншої

офісної техніки і т. ін. Питання ж раціональної організації роботи офіс-менеджера, різні психологічні аспекти його діяльності глибоко не вивчаються. Необхідні навички виробляються в офіс-менеджерів в процесі тривалої практичної роботи методом «проб і помилок».

Широке поширення комп'ютерів, сучасних засобів зв'язку і мереж дозволяють деяким фахівцям ставити питання про перспективи створення електронної контори майбутнього. Може бути, при такому рівні розвитку техніки вже не має істотного значення організаційні та психологічні аспекти праці службовців, і техніка здатна вирішити всі проблеми, забезпечити високоефективну працю керівника та офіс-менеджера. Звичайно ж ні. Ефективно за допомогою сучасної техніки вирішуються лише питання автоматизації інформаційних процесів, тобто ті, які найкраще піддаються формалізації [3, с. 518].

Значно важче формалізувати процеси і зв'язки в сфері прийняття управлінських рішень, хоча і тут робляться спроби використання досягнень сучасної техніки. Проте в управлінській діяльності все ще велика роль інтуїтивних, вольових рішень.

В умовах ведення сучасного бізнесу жодна фірма, навіть найменша, неспроможна уникнути такої оргтехніки, як комп'ютер, принтер, засоби зв'язку. Надійна та зручна оргтехніка – одна з мінімальних умов успішної діяльності як персоналу, так усієї організації загалом.

Праця у будь-якому офісі потребує різних технічних приладів, що істотно полегшують і прискорюють трудовий процес. У зв'язку з цим офіс-менеджер насамперед повинен мати чітке уявлення про комп'ютери, системи зв'язку та їх різновиди, друковані і копіювально-розмножувальні засоби.

Офісне устаткування можна класифікувати на такі основні групи:

1. Комп'ютери та електронні засоби комунікації.
2. Друковане та копіювальне устаткування.
3. Засоби оброблення документів.
4. Демонстраційна відеотехніка.

5. Системи зв'язку.

6. Системи безпеки.

Дуже великий вплив на ефективність праці в сфері управління надають і психологічні аспекти стосунків між людьми. Робляться спроби перебудови організаційної структури ряду фірм США з використанням підходу до управлінської праці, як до процесу обробки інформації.

За допомогою створення автоматизованих центрів обробки інформації намагалися скоротити кількість службовців і підвищити продуктивність праці в сфері управління.

Однак під час реалізації такого підходу яскраво проявилися незручності роботи для керівників вищої та середньої ланки при заміні особистих офіс-менеджерів централізованою службою підготовки та обробки інформації. В результаті були змушені повернутися до колишніх організаційних структур.

Ймовірно, ключем до вирішення цієї проблеми є комплексний підхід, заснований на спільному використанні досягнень сучасної техніки, раціональної організації праці і людських взаємин у сфері управління.

Таким чином, офіс-менеджер – один з керівних працівників підприємства, який підпорядковується безпосередньо директорові. Його основним завданням є організація та забезпечення роботи офісу. Під офісом у цьому випадку маємо відособлену складову підприємства, яка виконує адміністративні функції, призначена для розміщення адміністративно-управлінського персоналу і взаємодіє з клієнтами.

Можна виділити такі вимоги роботодавців до вакансій офіс-менеджерів і секретарів. Принципово їх можна розділити на ділові та особистісні якості. До ділових належать, насамперед, професійні навички (високий рівень базової освіти, добре володіння ПК, оргтехнікою, хороше знання державної та іноземної мови, діловодства). Організаторські якості мають на увазі вміння організувати свою роботу, роботу офісу, поїздки керівника, прийом гостей [15, с.68].

Щоб ділове спілкування було успішним, недостатньо знати специфіку ділового мовлення, її лексику, граматику і стилістику. Треба навчитися користуватися своєю мовою так, щоб зацікавити співрозмовника, вплинути на нього, завоювати на свій бік, успішно говорити з тими, хто симпатизує вам, і з тими, хто проти вас, брати участь у бесіді у вузькому колі та виступати перед широкою публікою. До ділової розмови офіс-менеджера пред'являються вимоги правильності, точності, стислості та доступності мови.

Важливим є ініціативність – вміння самостійно приймати рішення в межах своїх повноважень і пропонувати дії щодо поліпшення наявних норм, правил і т.д. Так само роботодавці звертають увагу на пунктуальність, старанність, відданість фірмі. Серед особистісних якостей на першому місці стоїть комунікабельність, яку визначають як уміння легко встановлювати контакти з різними за характером і статусом людьми – і це логічно. На другому – зовнішній вигляд [4, с.248].

Здатність відокремити головне від другорядного в роботі часто відсутня у багатьох керівників. Це призводить до того, що працівники, а також інші служби бувають перевантажені потоком інформації.

Цю проблему офіс-менеджери вирішують шляхом виявлення сенсу роботи з кола виконуваних ними обов'язків, замість того, щоб відповідно до логіки знаходити навпаки [5, с.124].

Головне в будь-якій справі можна знайти, тільки володіючи критерієм важливості, тобто вміння визначати різні за значенням мети: загальні, приватні. Тому необхідно виробити в собі здатність якнайшвидше і точніше це зробити. Розглядаючи проблему раціональної організації роботи офіс-менеджера, визначаємо, що сюди належить, перш за все.

Порядок розташування документів:

1. Вхідна кореспонденція: матеріали, які надходять до секретаріату.
2. Поточна обробка: матеріали, які вже відпрацьовані або на стадії завершення.

3. Вихідні матеріали: все, що виходить з секретаріату. Ці групи документів повинні бути зібрані в папки. Вихідні документи необхідно розділити на:

- а) власне вихідну пошту, що йде за межі підприємства;
- б) документи, що розсилаються в межах підприємства;
- в) документи, призначені для підшивки до справ.

Поточну роботу слід розділити на:

1. Строкову – до виконання сьогодні (матеріали для телефонних переговорів повинні перебувати окремо).

2. Менш строкову. Слід скласти все разом те, що належить до певної справи, в одну папку.

3. Призначені терміни виконання роботи і прийому відвідувачів. Матеріали повинні розташовуватися в шафі зі справами так, щоб і керівник, і його помічник, і інші працівники могли відразу знайти їх. Сам список термінів повинен бути складений і покладений в окрему папку.

4. Документи постійного використання. Це відділення не повинно бути занадто великим. У ньому може лежати тільки те, чим користуються особливо часто. Час від часу необхідно перевіряти, чи всі документи часто бувають потрібні в даний час. Якщо цього вчасно не робити, то накопичується достатня кількість документів, серед яких часом важко знайти необхідний, витрачається зайвий час на його пошуки. Перевірку краще виконувати у вільний від основної діяльності час, щоб не відволікатися і нічого не переплутати [14, с.80].

2.2 Стратегії поведінки офіс менеджера в конфліктних ситуаціях

Конфліктом називається зіткнення думок, поглядів, позицій, учинків і стосунків, що виникають між окремими людьми або групами при вирішенні різних питань, що стосуються виробничого, соціально-політичного й особистого життя.

У професійній діяльності менеджера часто виникають конфліктні ситуації, основними причинами яких є: невдоволення оплатою праці;

несприятливі санітарно-гігієнічні умови; погана організація праці; порушення службової етики, трудової дисципліни; несправедлива оцінка керівником підлеглих і результатів їхньої праці; нетерпимість до іншої думки; психологічна несумісність [6, с.117].

Для найбільш ефективної профілактики та вирішення конфліктів працівник офісу повинен розрізняти та вміти застосовувати відповідні стратегії. Американські вчені К. Томас та Р. Кілмен виділяють такі стратегії (стилі) поведінки в конфліктній ситуації:

1. Стиль конкуренції. Передбачає активне розв'язання конфлікту визначеним шляхом на засадах співпраці з різними сторонами конфлікту. Ефективний в тому випадку, коли менеджер володіє певною владою. Такий стиль рекомендується застосовувати у таких ситуаціях: кінцевий результат дуже важливий для менеджера; рішення необхідно прийняти швидко; якщо немає іншого виходу і немає що втрачати; якщо менеджер знаходиться в критичній ситуації, яка вимагає миттєвої реакції; якщо менеджер повинен прийняти нестандартне рішення.

2. Стиль ухилення. Є пасивним стилем. Він прийнятний, коли обговорювана проблема не дуже важлива, або коли немає достатньої інформації для прийняття рішення. Хоча стиль ухилення ідентифікується з «втечею від проблеми» (відповідальності) і не розглядається як ефективний спосіб розв'язання конфліктів, відхід або відтермінування є цілком конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію. Найбільш типовими ситуаціями, в яких доцільно застосовувати стиль ухилення, є: результат не дуже важливий, рішення тривіальне і на нього не варто витратити час, гроші та сили; важко розв'язати конфлікт на свою користь; доцільно виграти час, щоб отримати додаткову інформацію; мало влади і мало шансів розв'язати проблему бажаним для себе чином; розв'язання проблеми наразі небезпечно через велику ймовірність погіршити ситуацію.

3. Стиль пристосування. Це пасивний стиль. Його варто використовувати, якщо результат справи надзвичайно важливий для

опонента і не дуже суттєвий для менеджера. Відмінність від попереднього стилю полягає у тому, що опоненти діють разом. Стель пристосування доцільно використовувати у таких типових ситуаціях: коли необхідно зберегти хороші стосунки з опонентами; коли результат важливий для опонентів тощо.

4. Стель співпраці. Опоненти беруть активну участь у розв'язанні конфлікту і відстоюють власні інтереси, але при цьому намагаються співпрацювати. Цей стиль потребує продуктивнішої роботи, оскільки спочатку оголошуються потреби та інтереси усіх сторін, а потім відбувається спільне обговорення. Такий стиль особливо ефективний, коли сторони мають різні приховані потреби і є труднощі у встановленні джерел незадоволення. Стель співпраці доцільно використовувати у таких ситуаціях: розв'язання проблеми дуже важливе для обох сторін, і жодна із них не хоче ухилитись від цього процесу; коли в опонентів довготривалі та взаємозалежні стосунки; є час пропрацювати проблему, що виникла; усі сторони добре ознайомлені з проблемою і їх бажання відомі; усі сторони рівноправні, тому на рівних шукають розв'язання проблеми.

5. Стель компромісу. Передбачає часткове задоволення інтересів обох сторін шляхом взаємних поступок, зважаючи на усі «за» і «проти». Якщо опонент поступається у чомусь, то у відповідь поступається інша сторона. Цей стиль найефективніший у випадку, якщо сторони хочуть одного і того ж, але знають, що одночасно неможливо досягнути однієї мети. Компроміс часто є останньою можливістю прийти до певного рішення. Як правило, компроміс дає кращий результат для сторони, яка володіє більшою владою. Стель компромісу є найбільш прийнятним, коли: сторони рівноправні та мають спільні інтереси; сторони хочуть швидко знайти розв'язання проблеми; всіх влаштовує тимчасове рішення; інші підходи до розв'язання проблеми не мали успіху; в результаті компромісу можна зберегти хороші стосунки; краще отримати хоча б щось, ніж втратити все.

Ефективність використання кожного з названих стилів взаємодії під час вирішення проблемної ситуації залежить від конкретних умов. Менеджеру необхідно навчитися стратегічно правильно обирати той стиль, що найбільш підходить для певних обставин, що не ускладнює ситуацію, не веде до професійного вигорання, тобто формувати у себе компетентність у вирішенні конфліктів. Конфліктна компетентність - характеризує здатність продуктивно розв'язувати конфлікти, що виникають у спілкуванні, обирати оптимальну стратегію поведінки в конфліктній ситуації [12, с.384].

Вважаємо, що для конструктивного розв'язання конфлікту необхідно спрямувати зусилля на формування у студентів конфліктної компетентності, тобто: знань з теорії та психології спілкування, необхідних для вчасного розпізнавання конфліктної ситуації та застосування можливих шляхів виходу з неї; знань правил офіційної субординації, що утворюють у правовому колективі робочу та толерантну обстановку; знань засобів і прийомів встановлення, підтримки і завершення психологічного контакту, спрямованих на створення атмосфери взаємної довіри і співпраці між конфліктуючими сторонами; умінь адекватного сприйняття конфлікту, використаних задля безпристрасної та об'єктивної оцінки намірів та дій як своїх власних, так і протилежної сторони; умінь володіння техніками ефективного спілкування, застосованих для відкритого висловлення своєї позиції, обговорення об'єкта конфлікту, спільних шляхів виходу з конфліктної ситуації [13, с.192].

Щоб попередити конфліктні ситуації необхідно також дотримуватись загальних правил поведінки в колективі. До загальних професійних етичних вимог взаємовідносин у трудовому колективі відносять:

- шанобливо й тактовно ставитися до колег, незалежно від їх статі, віку, індивідуальних особливостей і рівня професійної майстерності;
- не прагнути підняти власний авторитет за рахунок приниження інших;

- уважно й доброзичливо ставитися до колег, що шукають нові шляхи й методи роботи, допомагати їм своїми знаннями;
- допомагати молодим і менш досвідченим колегам в удосконаленні їх умінь і навичок, не допускати чванства своїм досвідом і майстерністю;
- шанобливо ставитися до цінностей і традицій колективу;
- дотримуватися дисципліни праці, виконувати виробничі вимоги керівника й колективу;
- приймати справедливу конструктивну критику колег і керівника.

Отже, конфліктна компетентність офіс-менеджерів розглядається як рівень обізнаності про діапазон можливих стратегій поведінки у конфліктній ситуації та навички обирати оптимальну стратегію поведінки з метою його залагодження. Формування компетентності майбутніх менеджерів у вирішенні конфліктів передбачає розвиток у них комунікативних знань, умінь і навичок для неупередженого, адекватного сприйняття суперечностей та найбільш ефективного їх розв'язання.

Висновки

Офіс-менеджер – фахівець, що займається управлінням всіх офісних служб, координацією їх роботи, постачанням офісу необхідними витратними матеріалами. Підпорядковується безпосередньо генеральному директорові або його заступникові з персоналу, іноді – керівникові відділу з персоналу.

Офіс-менеджер позиціонує свого керівника, і по ньому судять, іноді, навіть про фірму. Насамперед, у офіс-менеджерів має бути така риса, як доброзичливість, вміння поводитися з відвідувачами, налаштовувати їх до себе.

Для успішної роботи офіс-менеджера, слід мати на увазі, що це – специфічна діяльність, яка ставить до людини специфічні вимоги. Наприклад, такі, як компетентність, це означає, що кожен офіс-менеджер повинен знати: що робити і як робити свою роботу якнайкраще. Це, звичайно, не виключає того, що кожен офіс-менеджер працює в своїй, тільки йому притаманній манері.

Вимога ставитися до всіх справ з гідністю і відповідальністю це більше ніж просто ділова етика. Кожен офіс-менеджер точно повинен знати: за яку роботу, і за якими критеріями він несе абсолютну відповідальність. Ця відповідальність ніколи, і ні за жодних обставин не може бути передана комусь іншому (підлеглому) навіть в тих випадках, коли керівника немає на робочому місці. Звідси і гідність, адже воно визначається постійним колом відповідальності. Висока працездатність розуміється вельми своєрідно. Працездатність – це не тільки здатність довго і якісно працювати. Це вміння найбільш оптимально організувати свою працю. Це і терпеливість, без якої неможлива тривала напружена робота.

До завдань офіс-менеджера входить раціональна організація робочого процесу в офісі, вирішення актуальних питань по суті роботи адміністративно-управлінського персоналу. Чітка організація раціональної роботи підлеглих і забезпечення своєчасного контролю їх професійно-трудової діяльності - це ті функції, які покладаються на офіс-менеджера.

Офіс-менеджер – важлива професія, особливо в наш час, в епоху створення все нових і нових фірм. Більшою мірою від нього теж буде залежати успіх фірми або підприємства. На сьогодні офіс-менеджер входить до числа гостродефіцитних професій.

Тепер існує досить велика кількість різних навчальних курсів, що дають навички і знання, необхідні для виконання обов'язків офіс-менеджера. Але, в основному, на цю посаду призначаються особи, які мають незакінчену вищу або вищу освіту. Іноді офіс-менеджери «виростають» з адміністраторів офісу. Перспектива ж подальшого зростання у великих компаніях з іноземними інвестиціями – від офіс-менеджера до віце-президента з автоматизації управління.

В сучасних умовах управлінська діяльність виступає одним з найважливіших факторів функціонування і розвитку організацій. Тому, безумовно, така діяльність повинна бути найбільш ефективною. А для забезпечення ефективності можна використовувати чимало методів, одним з яких є використання сучасних інформаційних технологій. Існує чимало різновидів засобів обробки інформації, але всі вони призначені для пришвидшення передачі інформації, як в кількісному, так і в якісному аспектах, а це, в свою чергу, впливає на покращення управлінської діяльності на підприємстві.

Список використаних джерел:

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Організація праці менеджера : нач. посіб. Київ : ВД «Професіонал», 2014. 416 с.
2. Варенко В.М. Референтна справа : навч. посіб. Київ : Кондор, 2013. 212 с.
3. Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. Організація праці менеджера : навч. посіб. Київ : Кондор, 2012. 518 с
4. Дяченко Т .О., Скібіцька Л. І. Організаційна культура та корпоративний імідж підприємства : навч. посіб. Київ : Освіта України, 2012. 248 с.
5. Іванова І. В. Менеджер – професійний керівник : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2010. 124 с.
6. Іванченко І. Добір персоналу: адаптація офіс-менеджера та критерії ефективності його діяльності. *Кадровик: Трудове право і управління персоналом*. 2015. № 1. С. 116-117
7. Матвєєва Ю. Т., Мирошніченко Ю. О. Офіс-менеджмент: конспект лекцій. Суми : Вид-во СумДУ, 2017. 206 с.
8. Новак В. О., Макаренко Л. Г., Луцький М. Г. Інформаційне забезпечення менеджменту : навч. посіб. Київ : Кондор, 2014. 424 с.
9. Палеха Ю. І. Іміджологія: навч. посіб. Київ : Вид-во Європейського ун-ту, 2012. 324 с.
10. Палеха Ю. І. Організація сучасного діловодства : навч. посіб. Київ : Кондор, 2012. 194 с.
11. Сівашенко Т. В., Скібіцька Л. І., Щелкунов В. І., Чичкан-Хліповка Ю. М. Офісний менеджмент : навч. посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2014. 616 с.
12. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2010. 384 с.
13. Скібіцька Л. І. Лідерство та стиль роботи менеджера : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2009. 192 с.

14. Слободянюк Н.Ю. Діловодство та управлінська документація: навч. посіб. Вінниця: ВНТУ, 2013. 80 с.
15. Ходаківський Є. І. Теоретичні основи дослідження систем управління підприємством. Вісник Харківського національного аграрного університету ім. В. В. Докучаєва. 2014. № 4. С. 66-68
16. Шевчук С. П. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент) : навч. посіб. Київ : ВД «Професіонал», 2015. 184 с.
17. Щур Д.Л., Труханович Л.В. Офіс-менеджер. *Кадри підприємства*. 2012. № 3. С.17-19

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

Анкета «Простір організаційних проблем» В. Снеткова

Вступні зауваження

Методика спрямована на виявлення того, що, на думку співробітників, перешкоджає більш ефективної роботи на різних рівнях:

- на особистому рівні (робоче місце, на якому конкретний працівник виконує свої функціональні завдання, наприклад місце керівника проекту, бортпровідника, льотчика, сторожа і т. д.);
- на рівні підрозділу (служба маркетингу та продажу, сервісна служба, служба безпеки, виробничий цех і т. п.);
- на рівні організації (компанії) в цілому.

Інструкція:

Опишіть найбільш часто зустрічаються проблеми у вашій організації (стреси на роботі), які, на вашу думку, викликають стресові переживання, негативно впливають на продуктивність роботи, загальний психологічний клімат, психічне самопочуття та інші негативні переживання.

1. Сформулюйте 2-3 найбільш важливі проблеми, які викликають стресові переживання (на вашому робочому місці).

2. Вкажіть, будь ласка, 2-3 найбільш важливі проблеми, які викликають стресові переживання, знижують ефективність діяльності вашого підрозділу (відділу).

3. Перелічіть, будь ласка, 2-3 найбільш важливі проблеми, які викликають стресові переживання у співробітників і ускладнюють роботу організації в цілому.

Обробка та інтерпретація результатів.

Обробка даних здійснюється за допомогою контент-аналізу відповідей респондентів. Відповіді інтерпретуються і класифікуються відповідно до модульно-функціональної моделі організації - елементів організації (модулів) як об'єктів управління. Кожен з наведених нижче модулів об'єднує спільний для діяльності всіх підрозділів фактор:

Матеріально-технічний модуль - включає в себе весь комплекс матеріально-технічного забезпечення діяльності організації (обладнання, транспорт, умови праці тощо).

Кадровий модуль - об'єднує в собі політику організації в галузі трудових ресурсів (систему підбору, навчання, розстановки та атестації персоналу, трудову мотивацію і стимулювання).

Соціально-психологічний модуль - це морально-психологічний клімат у колективі і всі аспекти міжособистісних відносин, що виникають в ході виробничої діяльності.

Управлінський модуль - представляє собою сукупність розподілу обов'язків і повноважень, управлінську ієрархію (систему підпорядкованості, відповідальності та підзвітності), прийняті в організації методи прийняття та узгодження управлінських рішень і стиль керівництва.

Виробничий модуль - комплекс елементів організації, який включає в себе фактори, безпосередньо пов'язані з процесом виробництва продукту компанії (технології, виробничі процеси).

Фінансовий модуль - відображає бачення фінансових питань організації та фінансову політику.

Інформаційно-аналітичний модуль - особливості каналів передачі інформації, її зберігання та інформаційного забезпечення діяльності організації.

Маркетинговий модуль - це провідні потреби споживача і покупця, їх задоволення шляхом реалізації послуг, вироблених підприємством.

Зовнішній модуль - всі характеристики макросередовища, які впливають на життєдіяльність компанії, наприклад ціни на сировину, паливо, відносини з державними структурами, політичні настрої в країні і т. д.

Підраховується загальна кількість висловлювань про проблеми на всіх рівнях з кожного модуля (у відсотках) для кожного підрозділу або посадового рівня. Дані представляються у вигляді діаграм. Здійснюється порівняльний аналіз бачення організаційних проблем для співробітників різних рівнів і підрозділів. Великі неузгодженості в баченні «простору проблем» свідчать про наявність істотних розбіжностей в уявленнях про чинники, що заважають роботі і провокують психічну напруженість (стрес), і організаційних пріоритетів. Чим більше неузгодженості в баченні «простору проблем», тим більше ризик переживання стресу на роботі. По всій вибірці визначається найбільш проблемний модуль за загальною кількістю висловлювань (у відсотках). На підставі порівняння всіх модулів визначається той модуль, в якому перебуває найбільша кількість проблем.

Аналізується зміст даних проблем і далі розробляються рекомендації з організаційних змін для «пом'якшення» стрессогенності робочого простору. Порівняння «простору проблем» у різних підрозділах організації дозволяє виявити найбільш неблагополучні структури, в яких насамперед слід провести організаційні зміни.