

УПРАВЛЕНИЕ ОФИСОМ



Прежде чем начать нашу первую лекцию, следует раз и навсегда расставить точки над «i» относительно **названия профессии «офис-менеджер», поскольку оно не предусмотрено** Национальным классификатором Украины «Классификатор профессий» ДК 003:2010 (далее – КП).

Так сложилось, что существует определённый круг обязанностей, традиционно закреплённых за офис-менеджером. Более того, вышеуказанное наименование профессии действительно часто употребляется работодателями и соискателями как в объявлениях о вакансиях, так и применительно к работающим сотрудникам.

Тем не менее, согласно п. 2.14 Инструкции о порядке ведения трудовых книжек работников, запись о наименовании профессии, на которую принят работник, выполняется в соответствии с профессиональными названиями работ, профессий, должностей, указанных в КП. Другими словами, в трудовую книжку записывается только та профессия, которая указана в Классификаторе. Вот почему использование наименования нелегитимных профессий, в организационно – распорядительной документации предприятия (штатном расписании, приказах, распоряжениях, трудовых книжках и т.п.) является незаконным (за что предусмотрена административная ответственность).

Как же поступать в сложившейся ситуации? Остановимся на данном вопросе подробнее. Использование в разговорной речи названия профессии «офис-менеджер» допустимо, однако при оформлении документации следует руководствоваться исключительно буквой закона. Итак, в зависимости от содержания деятельности офис-менеджера, в трудовую можно записывать следующие названия должностей:

Менеджер (управляющий) по административной деятельности (код КП 1475.4), если в сфере деятельности преобладают следующие направления:

- обеспечение информационно-коммуникационного взаимодействия между различными подразделениями предприятия;
- непосредственное управление административно-вспомогательным персоналом офиса;
- организация документационного обеспечения управления;
- организация делопроизводства, в том числе кадрового.

Администратор или Администратор офиса (код КП 4222.4):

- организация обслуживания посетителей офиса;
- обеспечение работников предприятия канцелярскими принадлежностями;
- прием звонков и выполнение других «секретарских» обязанностей.

Секретарь или Секретарь руководителя (код КП 4115):

- ведение делопроизводства;
- сбор и обработка информации для подготовки и последующего принятия решений руководителем или другими работниками предприятия;
- организация проведения телефонных переговоров, передача и прием информации по приемно-переговорным устройствам (телефон, факс);
- участие в подготовке совещаний и встреч с партнерами (сбор необходимых материалов, уведомление участников о деталях проведения, ведение и оформление протоколов).

Разумеется, мы привели далеко не полный перечень обязанностей, присущих упомянутым профессиям. Тем не менее, видно, что некоторые из них пересекаются и ничего в этом удивительного нет. Единственно на что следует обратить внимание: согласно КП Менеджер по административной деятельности относится к категории руководителей, а Администратор и Секретарь — к техническим служащим. Отсюда и некоторые различия в

функциональных обязанностях: преобладание управленческо-организационной или исполнительской составляющей.

В данном курсе, поскольку он в той или иной мере касается каждой из вышеперечисленных профессий, было решено называть работников административного фронта офис-менеджерами, разумеется, иногда с некоторыми оговорками.

Основы офис-менеджмента

Понятия «менеджмент» и «офис» известны каждому. В переводе с английского слово «office» означает: контора, канцелярия; служебное помещение, кабинет; служба, место, должность, пост; ведомство (предприятие, организация, учреждение); отдел, бюро, управление (как структурный элемент предприятия, осуществляющий административные функции); обязанность, долг, функция.

Слово «management» переводят не только как управление, заведование, но и как умение справляться с работой; бережное, чуткое отношение к людям (в данном случае — к персоналу); правление, дирекция, администрация (в качестве органа коллегиального управления предприятием). На стыке вышеупомянутых понятий и возникло такое направление деятельности, как офис-менеджмент. Разумеется, под словом «офис» подразумевается не просто рабочее помещение, а собственно компания или коллектив организации как единое целое с общей глобальной целью и стратегией развития, корпоративными ценностями, правилами и нормами поведения.

Офис-менеджмент — это вид деятельности (иногда управленческой), сочетающий в себе, с одной стороны, довольно разноплановые функции организации и контроля эффективной работы офиса, а с другой — личное взаимодействие со всеми без исключения работниками компании, направленное на создание и поддержание способствующей эффективной работе атмосферы в коллективе.

Чтобы офис (именно в широком понимании) функционировал действительно эффективно, люди, работающие в нем, чувствовали себя комфортно, необходим человек, который будет организовывать, координировать и контролировать: вести хозяйственную работу в офисе, грамотно заполнять разнообразные документы, поддерживать в надлежащем виде документооборот предприятия. Он также должен быть настоящим экспертом в области делового этикета и бизнес-коммуникаций. Ведь именно офис-менеджеру приходится решать вопросы материально-технического обеспечения сотрудников, а часто и руководить теми, кто обеспечивает бесперебойную работу офиса.

Основные обязанности

Обязанности офис-менеджера можно условно разделить на несколько групп.

Административные.

— Организация делопроизводства в офисе, рационализация взаимоотношений между структурными подразделениями компании;

— Организация зонирования офиса – создание удобной, здоровой и безопасной обстановки в офисе, подразумевающей эффективное структурирование рабочего пространства, с учётом взаиморасположения рабочих мест; того, насколько рабочие места визуально и акустически изолированы друг от друга; а также – оптимальных маршрутов перемещения сотрудников по помещениям. и т. д.

— Подготовка отчетов для вышестоящего руководства для осуществления контроля со стороны последнего.

Хозяйственные.

— Организация закупки офисной техники, комплектующих, расходных материалов, канцтоваров:

— анализ и определение потребности в материально-техническом обеспечении и обслуживании офиса, составление сметы на канцтовары, расходные материалы и др.;

— проверка наличия канцтоваров и расходных материалов;

— анализ предложений, цен, системы скидок и т. п.

— Координация установки оборудования, его введения в эксплуатацию и обеспечение взаимодействия с обслуживающей сервисной организацией.

— Составление сметы расходов на потребности офиса, оптимизация затрат и обеспечение хранения товарно-материальных ценностей (канцтоваров, расходных материалов и т. п.), необходимых для работы офиса, учет и выдача предметов и средств труда работникам офиса.

Управленческие. К ним можно отнести следующие:

— планирование работы офиса;
— координация работы по ведению делопроизводства, организация документооборота офиса;

— внедрение разработанной на предприятии корпоративной культуры и осуществление контроля за исполнением корпоративных норм и правил (например, дресс-кода);

— руководство персоналом офиса: администратором, секретарями, курьерами, телефонными операторами, уборщиками;

— делегирование полномочий, распределение обязанностей;

— осуществление контроля за трудовой дисциплиной: составление распорядка работы офиса, контроль за его соблюдением, ведение учета нарушений, анализ причин нарушений и принятие мер по недопущению нарушений распорядка работы офиса и трудовой дисциплины;

Ведение первичной бухгалтерии (на небольших предприятиях). Выписка счетов-фактур, платежных поручений, накладных и т. д.

Ведение делопроизводства (в том числе кадрового) или выполнение некоторых функций менеджера по персоналу (например, составление и размещение в СМИ объявлений о вакансиях, проведение первичных собеседований).

Самоорганизация и планирование

Так как одной из основных обязанностей офис-менеджера является планирование своей работы и часто — координирование деятельности офисных служб, ему необходимо владеть (развивать) следующими навыками:

— определение целей работы и ее этапов;

— расстановка приоритетов;

— бюджетирование времени;

— распределение нагрузки.

Для эффективного планирования своей работы, попробуйте воспользоваться приведенными ниже рекомендациями:

Составьте план на месяц. Записывайте в планинг все свои ежедневные обязанности и время, которое на них потребуется.

Тому, кого постоянно отвлекают от работы коллеги, посетители и др., для выполнения задания нужно значительно больше времени, чем сосредоточившемуся исключительно на выполнении работы такого же объема. Ведь перерывы требуют дополнительных затрат времени и усилий для очередного «разбега» и «погружения». В этом случае стоит объединить выполнение нескольких небольших по объему, но сходных по характеру работ в рабочие блоки (см. следующую рекомендацию), и экономия времени будет налицо.

Формируйте рабочие блоки, включая в них выполнение крупных или сходных по характеру задач. Делать это можно в ежедневнике или в Microsoft Outlook. С их помощью легко фиксировать все поручения, а также сроки, данные на их выполнение.

При планировании дня каждый офис-менеджер сталкивается со следующими типами задач:

«Жесткие» задачи — привязанные к конкретному моменту времени, например: Напомнить директору о совещании в 15.00;

«Гибкие» задачи — не привязанные к четкому времени: Уточнить время презентации. «Гибкие» не означает «не обязательные» или «не имеющие срока исполнения». Это лишь значит, что нет необходимости выполнять ее сию минуту, тем не менее нужно успеть к определенному моменту (событию);

«Бюджетлируемые» задачи — объемные приоритетные задачи, не имеющие жесткого срока выполнения, но требующие достаточно большого временного ресурса: Подготовиться к презентации (совещанию) — 2 часа.

Такая классификация помогает оптимально сочетать жесткое и гибкое планирование. Совещания (встреча важных бизнес-гостей) планируются жестко, а «гибкие» задачи — более мягко.

В рабочих планах учитывайте колебания уровня работоспособности. Производительность труда в течение рабочего дня меняется, она то достигает пика, то резко снижается. При планировании дел на день следует помнить, что самые важные дела следует выполнять в начале рабочего дня. В это время человек чувствует себя полным сил и успевает сделать значительно больше и с лучшим результатом, чем после обеда.

Для работы рутинного характера подойдет послеобеденное время. Период спада работоспособности лучше посвятить консультациям и телефонным звонкам.

Мелкие, не требующие значительных временных затрат дела (к примеру, ответ вежливости на полученное письмо) лучше выполнять немедленно, — если их откладывать, то они будут накапливаться, вы будете о них периодически вспоминать, раздражаться и т. д., что в итоге «съест» значительно больше времени.

Маленькая хитрость. Выполняйте в первую очередь, а лучше — сразу после поступления не совсем приятные, не любимые вами дела. Их выполнения все равно не избежать, так зачем мучить себя целый день, а то и дольше, зная, что ненавистные дела висят над вами дамокловым мечом.

Устанавливайте приоритеты, ориентируясь на достижение важных целей и выполнение действительно неотложных дел, — это единственная возможность справиться с непрерывным потоком заданий. Благодаря этому можно наилучшим образом использовать каждый день, час и минуту.

По возможности формализуйте свою деятельность до мелочей, а именно, напишите подробный план работы и разработайте порядок действий (инструкции) для типовых производственных ситуаций. Например, четко прописанный алгоритм организации совещания поможет не забыть выполнить важные задачи даже в условиях цейтнота.

Когда офис-менеджер выполняет управленческую функцию (либо является руководителем структурного подразделения) и при этом имеет право отдавать распоряжения подчиненным с целью решения рутинных вопросов, проведения подготовительной работы по различным проектам, в рамках планирования желательно уметь делегировать полномочия для более эффективного использования рабочего времени.

При делегировании важно решить, что именно можно перепоручить, когда должна быть сделана работа, какова ответственность исполнителя. Поэтому сразу же после составления подробного плана работы (на день, неделю, месяц) с возможностью внесения корректив, принимайте решение, что и кому из подчиненных (секретарей, курьеров и т.п.) вы можете поручить.

Давайте четкие и ясные инструкции. Обязательно объясняйте смысл и цель поручений (это влияет на мотивацию исполнителя). Убеждайтесь в том, что задание понято правильно.

Четко устанавливайте сотрудникам временные рамки. Через определённые промежутки времени требуйте отчет о продвижении выполнения задачи.

Вместе с тем, необходимо помнить о том, что ответственность за конечный результат лежит именно на вас. Следовательно, вы принимаете на себя ответственность и за все решения ваших подчиненных, которые они приняли в соответствии с переданными вами полномочиями. **Для того, чтобы избежать возможных недоразумений, необходимо:**

— заранее выделять круг задач, которые должны решаться безошибочно, и ни в коем случае, не перепоручать их подчиненным;

— заранее учитывать возможности принятия не самых точных и просто ошибочных решений и включать эти поправки в планы;

— никогда не перепоручать координирующую функцию и функцию окончательного решения.

Маленькая хитрость. Планируйте заранее только 50 % своего времени. Остальные 50 % заполнятся сами непредвиденными делами.

Алгоритм планирования дня на примере ежедневника, в котором на один день выделяется одна страница

1. На сетке времени запланируйте «жесткие» встречи — привязанные к точному времени.

2. В свободном пространстве (как правило, расположенном в ежедневниках справа от сетки времени) составьте полный список «гибких» задач (не привязанных к точному времени).

3. Выделите красным 2–3 приоритетные задачи. Выполнение «гибких» задач начинайте именно с них.

4. «Зарезервируйте» время для приоритетных задач, требующих достаточно большого временного ресурса.

5. Время между «жесткими» встречами в ходе дня заполняйте, начиная с выполнения «красных» задач.

6. Объемные (продолжительные во времени) задачи выполняйте небольшими частями каждый день, отводя на эту работу примерно по два часа. По достижении первой промежуточной цели выявятся и определенные результаты, которые будут стимулировать выполнение оставшихся задач.

Фрагмент памятки рабочего дня

Первый (организационный) час рабочего времени, условно с 10.00 до 11.00 утра, можно расписать по пунктам. Итак, по прибытии на работу (желательно за 15–20 мин. до начала рабочего дня остальных сотрудников) офис-менеджер должен выполнить следующее.

1. Проконтролировать качество уборки помещений офиса, состояние оргтехники, сделать необходимые записи в формах контроля.

2. После прихода руководителя получить у него новые поручения и указания, а также информацию об изменениях в графике работы предстоящего дня.

3. Скорректировать план личной работы и работы руководителя (офиса) на день.

4. Удостовериться в прибытии на работу подчиненных (лично или через секретаря).

5. Проинструктировать дежурного администратора, смену охраны, водителей, курьеров относительно их задач на день. Выдать им необходимые документы, оборудование и принадлежности.

6. Получить от секретаря корреспонденцию, рассмотренную накануне руководителем предприятия, определить ответственных за исполнение документов согласно резолюциям и передать документы на исполнение.

7. Изучить заявки на устранение неисправностей в работе офисного оборудования и оргтехники, дать соответствующие указания и поручения на их устранение, организовать контроль за исполнением заявок.

8. Уточнить у ответственных лиц готовность к проведению (организации, обеспечению) намеченных мероприятий (совещаний, переговоров, приема посетителей и пр.). При необходимости принять дополнительные меры для их надлежащей подготовки и проведения.

Автор Людмила Стрельникова,
Практический психолог, бизнес-тренер,
Консультант по управленческому и кадровому консалтингу

Источник сайт <http://hrm.bz/stati>

Использование материалов сайта возможно только с указанием источника – прямой, активной, не закрытой ссылки на ресурс <http://hrm.bz/stati>