

умовах головною перевагою компанії повинна стати можливість швидкої перебудови бізнес-моделі в залежності від обставин. Саме аутсорсинг – унікальний шанс для перетворення бізнес-моделі компанії.

Список використаних джерел

1. Гаврилюк О. В. Ідентифікація аутсорсингу : стаття періодичного видання / О. В. Гаврилюк // Фінанси України. – 2006. – № 10. – С. 139–153.
2. Аникин Б. А. Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций : учеб. пособие / Б. А. Аникин. – Москва : ИНФРА-М, 2003. – 187 с.
3. Уэйл П. Управление ИТ: опыт компаний-лидеров. Как информационные технологии помогают достигать превосходных результатов : [пер. с англ.] / Питер Уэйл, Джинн У. Росс. – Москва : Альпина Бизнес Букс, 2005. – 293 с.

УДК 331.103-057.212

ПРОФЕСІЙНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ОФІС-МЕНЕДЖЕРА

О. Б. Асатуллоєва, магістр спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність»

Т. В. Оніпко, д. і. н., професор – науковий керівник

Ключові слова: офіс-менеджер, управлінська праця, апарат управління.

Постановка проблеми. 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 фактори висувають 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 підлег-

лим. Незамінним помічником керівника в структурі управління зараз стає офіс-менеджер.

Офіс-менеджер – це співробітник, керуючий офісом – його інформаційними, технічними, матеріальними і людськими ресурсами.

Отже, він є справжнісіньким управлінцем.

Можна без перебільшення сказати, що якість і ефективність роботи апарату управління багато в чому визначається рівнем професійних знань офіс-менеджера, його вміння чітко виконувати свої обов'язки, звільняючи керівника від нераціональної витрати часу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченню проблем офіс-менеджменту та особливостей роботи офіс-менеджера, його принципів і критеріїв присвячено значну кількість публікацій. Зокрема, суттєвий внесок у такого роду дослідження зробили С. П. Шевчук, І. Іванченко, Т. Н. Бондарева, І. Валінуров, Ю. М. Дьомін, І. К. Корнєєв, С. В. Наумова, С. Н. Панічкіна, Д. Л. Щур та ін.

Формулювання мети. Мета дослідження полягає в комплексному вивченні проблеми організації роботи офіс-менеджера, що є координуючим центром конкретного структурного підрозділу.

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

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

Офіс-менеджер не приймає рішень з питань, що входять до компетенції свого керівника, проте вона 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 особистим чарівністю відіграють велику роль.

Офіс-менеджер є сполучною ланкою між своїм керівником і підлеглими. Офіс-менеджер представляє керівника також і перед іншими установами, і по ній часто судять як про її керівника, так і про її організації [1, с. 38].

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 співробітників як офіс-менеджери.

Однак в цій області необхідно відзначити суттєві недоліки: як правило, підготовка офіс-менеджера зводиться головним чином до освоєння технічних навичок – вміння працювати на комп'ютері та іншої офісної техніки, і т. п. Питання ж раціональної організації роботи офіс-менеджера, різні психологічні аспекти його діяльності глибоко не вивчаються. Необхідні навички виробляються у офіс-менеджерів в процесі тривалої практичної роботи методом «проб і помилок». Широке поширення мікроелектроніки, комп'ютерів індивідуального користування, потужних засобів автоматизованої обробки тексту і графічної інформації, високоефективних пристроїв її зберігання і пошуку, сучасних засобів зв'язку і мереж електронно-обчислювальних машин 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 і офіс-менеджера. Звичайно ж ні. Ефективно за допомогою сучасної техніки вирішуються лише питання автоматизації інформаційних процесів, тобто ті, які найкраще піддаються формалізації [2, с. 113].

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

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 на ЕОМ намагалися домогтися скорочення числа службовців і підвищення продуктивності праці в сфері управління [3, с. 21].

Однак при реалізації такого підходу яскраво проявилися незручності роботи для керівників вищої та середньої ланки при заміні особистих офіс-менеджерів централізованою службою підготовки і 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 директору. Його основним завданням є організація та забезпечення роботи офісу. Під офісом в даному випадку розуміється відособлена складова частина підприємства, яка виконує адміністративні функції, призначена для розміщення адміністративно-управлінського персоналу і здійснює взаємодію з клієнтами.

Можна виділити наступні вимоги роботодавців до вакансій офіс-менеджерів і секретарів. Принципово їх можна розділити на ділові та особистісні якості. До ділових відносяться в першу чергу відносяться професійні навички (високий рівень базової освіти, добре володіння ПК, оргтехнікою, хороше знання ро-

сійської та іноземної мови, діловодства). Організаторські якості мають на увазі вміння організовувати свою роботу, роботу офісу, поїздки керівника, прийом гостей [4, с. 61].

Важливим є ініціативність – вміння самостійно приймати рішення в рамках своїх повноважень і пропонувати дії щодо поліпшення існуючих 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 статусу людьми – і це логічно. На другому – зовнішній вигляд.

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

Цю проблему офіс-менеджери вирішують шляхом виявлення сенсу роботи з кола виконуваних ними обов'язків, замість того, щоб відповідно до логіки надходити навпаки [5, с. 68].

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, визначається, що сюди відносять, перш за все. Порядок розташування документів:

1. Вхідна кореспонденція: матеріали, які надходять до секретаріату.

2. Поточна обробка: матеріали, які вже відпрацьовані або повинні бути скоро закінчені.

3. Вихідні матеріали: все, що виходить з секретаріату. Ці групи документів повинні бути зібрані в папки або обкладинки. 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 в справу. 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 відноситься до певної справи, в одну папку або обкладинку.

3. Призначені терміни виконання роботи і прийому відвідувачів.

Матеріали повинні розташовуватися в шафі зі справами так, щоб і керівник, і його помічник, і інші співробітники могли відразу знайти їх. Сам список термінів повинен бути складений і покладений в окрему папку.

4. Документи постійного вживання. 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 робиться, 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 [6, с. 83].

Висновки. Офіс-менеджер представляє свого керівника, і по ньому судять, іноді, навіть про фірму. Перш за все, у офіс-менеджерів має бути така якість, як доброзичливість, вміння поводитися з відвідувачами, розташувати їх до себе.

Для успішної роботи офіс-менеджера, слід мати на увазі, що це – специфічна діяльність, яка пред'являє 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 притаманною манері.

Вимога підходити 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 яких обставин не може бути передана комусь іншому (підлег-

лому) 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 оптимальним чином організувати свою працю. Це і терпіння, без якого неможлива тривала напружена робота.

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.

У даний час існує досить велика кількість різних 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 по автоматизації управління.

Список використаних джерел

1. Бондарева Т. Н. Секретарское дело / Т. Н. Бондарева. – Москва : Высшая школа, 1999 г. – 248 с.
2. Иванченко І. Добір персоналу: адаптація офіс-менеджера та критерії ефективності його діяльності / І. Иванченко // Кадровик: Трудове право і управління персоналом. – 2008. – № 1. – С. 111–117.
3. Устименко М. Офіс починається с офіс-менеджера / М. Устименко // Молодость Сибири. – 2006. – № 52. – С. 20–25.
4. Харрисон Д. Организация работы офис-менеджера учреждения / Д. Харрисон. – Москва : Экономика, 1992. – 97 с.
5. Шевчук С. П. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент) : навч. посіб. / С. П. Шевчук, В. А. Скороходов та ін. – Київ : «Видавничий дім «Професіонал», Центр учбової літератури, 2010. – 184 с.
6. Щур Д. Л. Офіс-менеджер / Д. Л. Щур, Л. В. Труханович // Кадры предприятия. – 2009. – № 3. – С. 87–94.