

Національний авіаційний університет
Факультет транспорту, менеджменту і логістики
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____ Кириленко О.М.

« _____ » _____ 2021р

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
з дисципліни *«Офісний менеджмент»*

ЗРАЗОК ОФОРМЛЕННЯ ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ

1. Тема практичного заняття: **КОНЦЕПЦІЯ СУЧАСНОГО ОФІСУ: ВІД ТРАДИЦІЙ ДО НОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

1.1. Мета проведення заняття: закріплення теоретичних знань, одержаних в результаті розгляду концепції сучасного офісу.

1.2. Короткі відомості з теоретичної частини роботи

Офіс – нежитлове приміщення, що належить суб'єктові господарювання, де розміщується його виконавчий орган, і яке має певну адресу. 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 розміщується компанія або її керуючий персонал* і співробітники, зайняті у сфері управління.

Під офісом також розуміють центр управління бізнесом, компанією.

Виокремлюють такі **види офісів**: традиційний, сучасний, електронний, віртуальний.

Традиційний офіс припускає використання як паперових, так й електронних носіїв інформації. Тиражування документів здійснюється за допомогою копіювальної техніки. Інформація передається за допомогою сучасних методів її передачі (електронною поштою, через соціальні мережі, через смартфон), а також із застосуванням звичайного телефону, поштою чи кур'єрським розсиланням.

В умовах традиційного офісу підготовка й оформлення документів являють собою трудомісткий малопродуктивний процес із застосуванням папок, швидкозшивачів, скріпок, діркопробивачів тощо. Перевірка, виправлення й нескінченні передруковування документів значною мірою сповільнюють процес документообігу, роблячи його неефективним.

Централізовані системи (офіси) – великі компанії використовують для організації управління бізнесом централізовані системи (або так звані

централізовані офісні послуги). Це має свої переваги, оскільки дозволяє краще координувати роботу численних функціональних відділів компанії.

Сучасний офіс – це не просто приміщення, в якому розміщені кабінети керівництва, спеціалістів і служб. Це складна система зв'язків між підрозділами, інфраструктура, що забезпечує ефективне функціонування всієї компанії. З точки зору оптимізації бізнес-процесів, створення позитивного іміджу компанії й підвищення ефективності роботи персоналу сучасний офіс складається з двох частин: фронт-офісу (front office) і бек-офісу (back office). Умовно кажучи це будуар і кулуари компанії.

Фронт-офіс уміщує кілька зон:

0) зону очікування;

1) приймальню та кабінет керівника;

2) кімнати, в яких здійснюється робота з клієнтами, відвідувачами.

3) У холі офісу найчастіше знаходиться місце офіс-реєстратора (ресепшн). Зона очікування повинна створювати атмосферу комфорту і зручності, адже перше враження у відвідувачів про фірму створюється саме тут. Тому в холі розміщені зручні офісні меблі: дивани, крісла, журнальні столики, а також стойки для інформаційно-презентаційної продукції компанії.

4) До фронт-офісу належать також кімнати, де відбуваються переговори, презентації та інші заходи. Переговорна кімната (meeting room) комплектується з урахуванням функціональності та комфортності: меблі, сучасна презентаційна, проекційна, аудіо- та відеотехніка – усе це повинно сприяти досягненню домовленості й укладання договорів.

Сучасне офісне обладнання дозволяє змінювати функціональність приміщення залежно від потреб фірми. Завдяки спеціальним формам мобільних меблів та перегородкам, які можна з'єднувати на зразок дитячої гри «Конструктор», за лічені хвилини можна переобладнати переговорну кімнату під приміщення для проведення презентацій, відео конференцій, нарад, тренінгу і навіть фуршету.

Традиційно в зоні фронт-офісу розміщені кабінети вищого керівництва, серед яких кабінет першого керівника, його без перебільшення можна назвати

найважливішою складовою частиною іміджу фірми. У приймальні керівництва розміщене робоче місце секретаря, помічника або референта.

Площа фронт-офісу значною мірою залежить від напрямку діяльності організації. Сервісні компанії, які щоденно працюють із великою кількістю відвідувачів (банки, консалтингові й страхові компанії, нотаріальні контори тощо), перевагу віддають передній зоні, що може займати 60–70 % площі офісу.

Бек-офіс фірми являє собою зону, в якій розміщені підрозділи, що забезпечують фінансову, аналітичну, розрахункову, інформаційно-документаційну та іншу допоміжну роботу. Саме тут зосереджені «робочі конячки», тобто групи співробітників, які забезпечують повсякденну, можливо непомітну на перший погляд, але надзвичайно важливу роботу, від якої залежить життєздатність усієї організації. Функціональні й ергономічні меблі, сучасний дизайн інтер'єру, комфортні умови, сучасне інформаційно-технічне обладнання – все це повинно сприяти продуктивній роботі працівників.

Частка площі бек-зони також залежить від профілю діяльності компанії і може становити від 30 % (в організаціях, які тісно працюють із клієнтами) до 50 % і більше (в дилінгових центрах, кол-центрах та інших організаціях, які переважно працюють із великою кількістю інформації, займаються аналітикою, перекладами тощо).

Взагалі площа сучасної робочої зони обчислюється з розрахунку 3,5–5 м² на одного співробітника.

Ключем до вирішення проблеми підвищення рівня ефективності діяльності персоналу будь-якого офісу вважається впровадження **електронного (автоматизованого) офісу**. Мова йде про комплексне використання:

- сучасних технічних та програмних засобів для автоматизації процедур і функцій управління (оброблення текстів, їх редагування, збереження та пошук, передача інформації каналами зв'язку всередині офісу та за його межі, інформаційне обслуговування персоналу офісу, деякі аспекти підготовки і прийняття рішення і т.ін.);

- засобів програмної підтримки;
- підходів до проектування приміщень;
- охорони праці персоналу.

Для кожного співробітника офісу (або групи співробітників) розробляється та оснащується автоматизоване робоче місце, професійно орієнтоване на виконання конкретних функцій управління. Така орієнтація здійснюється шляхом підбору та встановлення відповідного програмного забезпечення. До складу типового автоматизованого місця входить персональний комп'ютер та необхідні додаткові вбудовані пристрої, що розширюють його функціональні можливості, і периферійне обладнання (принтер, сканер, графопобудовник). Крім того, кожне робоче місце забезпечується потрібною організаційною технікою відповідно до функціональних завдань.

Сьогодні, в умовах небувалої світової пандемії, особливої актуальності набуває «**віртуальний офіс**» або ж «робота в піжамах». На Заході рівень самостійності співробітників організацій вражає – мова йде вже про віртуальний офіс та віртуальний персонал, який працює поза головним офісом, в основному у себе вдома. Такий принцип організації праці дозволяє економити час співробітника, якому не потрібно кожного ранку добиратися до штаб-квартири організації.

1.3. Питання для розгляду на практичному занятті

1. Поняття та характеристика офіс-менеджменту (презентація).
2. Місце офіс-менеджменту в системі менеджменту підприємства (презентація)..
3. Сутність та характеристика офісу. Види офісів (презентація)..
4. Особливості традиційного та сучасного офісу. Фронт-офіс, бек-офіс (презентація).
5. Класи офісів сучасних організацій згідно з міжнародними стандартами (А, Б, С та офіси вітчизняного стандарту – класи Д і Е) (презентація).

Рекомендована література

1. Матвєєва Ю.Т., Мирошніченко Ю. О. ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТ. Конспект лекцій. – Суми.: Сумський держ. ун-т.- 2007. -205 с.
2. Снітко Є. О., Завгородній Є. Є. Основи менеджменту та адміністрування : підруч. - Луганськ : ДЗ "ЛНУ ім. Тараса Шевченка", 2010. - 279 с.

2. ТЕМА ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ: СУЧАСНИЙ ОФІС ТА СТИЛЬОВІ КОНЦЕПЦІЇ ІНТЕР'ЄРУ

2.1. Мета проведення заняття: закріплення теоретичних знань, одержаних в результаті розгляду стильових концепцій інтер'єру сучасного офісу.

2.2. Короткі відомості з теоретичної частини роботи

Офіси розрізняють за стилями планування й оформлення інтер'єру.

Широкої популярності набули три основних стилі ділових приміщень: економічний, авангардний та ексклюзивний.

Для **економічного стилю** характерним є поєднання багатоваріантності оформлення офісних приміщень, оригінального дизайну з традиціями.

Цим самим створюється ділова обстановка офісу при мінімальних фінансових витратах. Усі елементи офісу практичні й ергономічні. Все працює на створення ділової атмосфери, де кожний працівник чітко виконує свої функції, а меблі, обладнання, офісна техніка – все це сприяє концентрації уваги персоналу на досягненні поставленої мети. Фахівці з організації офісної роботи вважають цей стиль найбільш корисним для фірм- трудоголівків, які поки що не мають визначних успіхів, але динамічно розвиваються. Тому цей стиль відрізняється аскетизмом і доцільністю.

Серед молодих керівників креативного й інформаційного бізнесу все більшою популярністю користується **авангардний стиль**, характерними ознаками якого є відкритість інтер'єру, гармонічне поєднання металу й скла, відсутність гострих кутів і обтічних вигнутих форм, різноманітні оригінальні аксесуари (сувеніри, вази, світильники, естампи й картини в авангардному стилі) – все це спрямоване на формування атмосфери відкритості, демократичності, творчості, командної роботи.

Ексклюзивний стиль офісу властивий успішним і стабільним організаціям, оскільки його створення коштує недешево. Основне завдання у цьому разі полягає у тому, щоб викликати у клієнтів і партнерів враження

солідної, надійної фірми з бездоганною репутацією. Інтер'єр такого офісу відрізняє бездоганний смак, вишуканий класичний дизайн, використання й органічне поєднання дорогих натуральних матеріалів (дерева, шкіри, латуні й бронзи). Усе це має працювати на результат, нічого зайвого в офісі не повинно бути.

Європейські офісні стилі мають славу більш демократичних і уважних до кадрових ресурсів. Тут теж використовують відкрите планування, але забезпечують працівникам необхідний комфорт та усамітнення завдяки матовим, а не прозорим, як в акваріумі, перегородкам. Інша визначальна риса європейських офісів – еkleктика. В них зазвичай дуже мирно та гармонійно співіснують і хайтек, і модерн, і класицизм та інші стилі. Це значно розширює можливості індивідуального корпоративного дизайну. Другою важливою складовою європейського офісного стилю є наявність піднапрямів європейських інтер'єрів, що пов'язано з національними традиціями в облаштуванні простору.

2.3 Питання для розгляду на практичному занятті

1. Стилi ділових приміщень: економічний, авангардний і ексклюзивний (презентація).
2. Охарактеризуйте європейський стиль офісу та його різновиди: англійський і німецький (презентація)..
3. Охарактеризуйте французький та італійський стилі офісу (презентація).
4. Охарактеризуйте скандинавський стиль офісу (презентація).
5. Охарактеризуйте японський стиль офісу (презентація).
6. Охарактеризуйте американський стиль офісу (презентація).
7. Особливості української філософії інтер'єру офісу (презентація).
8. Різновиди офісного стилю за напрямом і видом економічної діяльності фірми, її корпоративною культурою: банківський, юридичні, офіси інноваційних, проектних й інформаційно-технологічних компаній, офіси виробничих та торговельних підприємств, ознаки «ідеального офісу» (презентація).

1.4. Рекомендована література

3. Матвєєва Ю.Т., Мирошниченко Ю. О. ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТ. Конспект лекцій. – Суми.: Сумський держ. ун-т.- 2007. -205 с.

2. Снітко Є. О., Завгородній Є. Є. Основи менеджменту та адміністрування : підруч. - Луганськ : ДЗ "ЛНУ ім. Тараса Шевченка", 2010. - 279 с.

3. ТЕМА ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ: ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СУЧАСНОГО ОФІСУ

3.1. Мета проведення заняття: закріплення теоретичних знань, одержаних в результаті вивчення організації роботи сучасного офісу.

3.2. Короткі відомості з теоретичної частини роботи

Якість та ефективність роботи апарату управління багато в чому визначаються вмінням офіс-менеджера зі знанням справи виконувати свої обов'язки, звільняти керівника від нераціональної витрати часу на виконання технічних функцій.

Сучасні офіс-менеджери повинні знати: призначення і функції офісу, принципи його зонування, структуру та обладнання офісу, правила користування оргтехнікою, основи менеджменту, сферу діяльності та види відповідальності працівників офісу, принципи організації постачання офісу, методи стратегічного планування, цілі, способи і методи проведення контрольних заходів, мотиваційні методи та мотиваційні стратегії; основи психології, ділового етикету, основи діловодства та стандарти справ-виробництва, основи етики та естетики, основи трудового законодавства, правила внутрішнього трудового розпорядку, правила та норми охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії та протипожежного захисту, основи бухобліку та звітності.

Від претендентів на посаду офіс-менеджера вищого рівня у великих компаніях, як правило, потрібен досвід роботи не менше ніж 3 роки на керівних посадах. Середні та малі підприємства зазвичай знижують цю «планку» до 1 року, а то й взагалі не вимагають досвіду керівної роботи.

Особисті характеристики. Вік – зазвичай від 25 років і старше. Претендент на посаду офіс-менеджера повинен бути ерудованим; мати високий ступінь самоорганізації, хороші організаторські здібності; бути комунікабельним, мати високу стресостійкість, уміти керувати персоналом у разі «проблемних» ситуацій.

Окремі підприємства бажають, щоб офіс-менеджер володів іноземними мовами.

Освіта офіс-менеджера. Вища, переважно – економічна. Позитивно сприймається підвищення кваліфікації на курсах, зокрема профільних.

Кожна компанія висуває свої вимоги до базових якостей офіс-менеджера, тому що не кожна людина підходить для такої роботи.

Базові якості – це основні професійні, моральні та особистісні якості, необхідні для виконання роботи офіс-менеджера.

Крім вище названих до базових якостей офіс-менеджера можна віднести: компетентність, презентабельну зовнішність, ентузіазм та привітність, гарну пам'ять, пунктуальність, обачність.

Компетентність - це відповідні професійні навички та вміння, необхідні для управління бізнесом.

Презентабельна зовнішність обов'язково передбачає діловий, охайний та елегантний зовнішній вигляд.

Офіс-менеджер повинен бути привітним з усіма, оскільки йому доводиться спілкуватися з багатьма людьми як усередині компанії, так і за її межами.

Ентузіазм та привітність дозволяють офіс-менеджерові успішно працювати у команді та ефективно співпрацювати з персоналом з інших підрозділів.

Офіс-менеджерові дуже важливо мати гарну пам'ять, оскільки офіс-менеджер повинен:

- уміти швидко та правильно записувати те, що йому говорить керівник;
- швидко знаходити матеріал, потрібний керівникові;

- запам'ятовувати зміст, назви та місце розміщення файлів чи документів, для того щоб оперативно їх знаходити;
- вчасно нагадувати керівникові про призначені зустрічі тощо.

Пунктуальність – це основна якість офіс-менеджера, оскільки офіс не почне функціонувати, до того часу, поки офіс-адміністратор відсутній на робочому місці.

До обов'язків офіс-менеджера входить здійснення зв'язків між керівником та персоналом, тому йому доводиться не лише часто спілкуватися зі службовцями в повсякденній роботі, а й мати контакти з вищим керівництвом офісу. Займаючи таке місце в компанії, необхідно чітко визнавати, що можна, а що не можна, говорити. Це означає, що офіс-менеджеру потрібно мати таку якість, як обачність.

Більшість організацій в оголошеннях про прийняття на роботу звертають увагу також на такі базові якості, як працьовитість, чесність і надійність.

3.3 Питання для розгляду на практичному занятті

9. Офіс-менеджер: поняття, характеристика (презентація).
10. Вимоги до менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу (презентація).
11. Організація роботи приймальної офісу (презентація).
12. Класифікація офісного персоналу: інженерно-технічний персонал, персонал служби діловодства, офісний організаційний персонал (презентація).
13. Посадові інструкції щодо роботи офісного персоналу (презентація).
14. Особливості мотивації ефективної роботи офісного персоналу. (презентація).
15. Головні функції менеджера (секретаря) офісу (презентація).
16. Характеристика типових завдань менеджера (адміністратора) офісу (презентація).

Рекомендована література

1. Матвєєва Ю.Т., Мирошніченко Ю. О. ОФІС-МЕНЕДЖМЕНТ. Конспект лекцій. – Суми.: Сумський держ. ун-т.- 2007. -205 с.

2. Снітко Є. О., Завгородній Є. Є. Основи менеджменту та адміністрування : підруч. - Луганськ : ДЗ "ЛНУ ім. Тараса Шевченка", 2010. - 279 с.