

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИИ ОФИС-МЕНЕДЖЕР

Прозорова В.С.

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет

им. Г. Р. Державина»

uraevairinavic_1608@mail.ru

Профессия - это важная для общества, ограниченная вследствие разделения труда область приложения физических и духовных сил человека, социально ценная и дающая ему возможность получать взамен затраченного труда средства, необходимые для его существования и развития [4].

Многие люди даже не имеют представления, какие обязанности стоят за профессией офис-менеджер.

Специальность для нашего рынка труда довольно новейшая. Должность офис-менеджера отсутствует в “Общероссийском классификаторе профессий рабочих, должностей служащих и разрядов работ”, а также в “Квалификационном справочнике руководителей, специалистов и других служащих”. Однако последние годы сформировался спрос на офис-менеджеров, накопились установленные необходимые характеристики на конкретную должность [8].

Корнева Л.В. дает определение понятия офис-менеджер. По ее мнению офис-менеджер – это сотрудник, который обеспечивает текущую работу предприятия или конкретного подразделения документами, посетителями, различной информацией [5].

Дёмин Ю.М. считает, что хороший офис-менеджер должен быть доброжелательным, коммуникабельным, умеющим ладить с людьми. Важны такие качества, как дисциплинированность, точность, пунктуальность [2].

Офис-менеджер отвечает за канцелярскую работу, управление документацией. В его обязанности входит:

- первичный прием посетителей: ведет беседу с ними, в отдельных вариантах мгновенно решает их проблемы, в случае если необходима связь с руководством - устанавливает, к кому непосредственно следует обратиться, записывает на прием;
- обслуживает и подготавливает различные заседания, конференции, совещания;
- систематизирует поступившие документы по их степени важности, после чего либо передает руководству, либо готовит ответы на них;
- ведет переговоры по телефону, принимает факсы;
- составляет проекты постановлений, приказов и т. п.;
- готовит рефераты, аналитические справки, подбирает информацию по тем или иным вопросам;
- протоколирует, стенографирует, конспектирует заседания;
- ведет картотеку организаций и лиц, с которыми ведутся переговоры или переписка [7].

Помимо знаний и высшего образования работодатели желают видеть привлекательную женщину с приятным характером. Офис-менеджер - лицо фирмы. Внешний вид - обязательное условие для любого сотрудника, в обязанности которого входит работа с клиентами офиса.

Еще одно необходимое качество - навыки психолога. Обстановка в современном офисе не всегда бывает гармонична. Бывает, именно на офис-менеджера экономное руководство навешивает функции несуществующих сотрудников, например обязанности менеджера по персоналу и психолога в одном лице. И тут без личных талантов и определенного жизненного опыта не обойтись.

В профессии офис-менеджера существует ряд специализаций:

1. Классический офис-менеджер, т.е. начальник управленческого аппарата предприятия, профессиональный администратор.

2. Офис-менеджер с преимуществом информационных функций, подразумевающих, прежде всего, обеспечение коммуникации и документирования офисной деятельности (то, чем обычно призваны заниматься секретариат, делопроизводство или служба ДОУ предприятия).

3. Офис-менеджер с преимуществом функций менеджера по персоналу (включая подбор, документирование трудовой деятельности, перемещение и увольнение сотрудников с работы).

4. Офис-менеджер с преимуществом бухгалтерских функций (офис-менеджер – бухгалтер-кассир).

5. Офис-менеджер с преимуществом преобладанием функций менеджера по сбыту (менеджера по работе с клиентами).

6. Офис-менеджер с преимуществом функций менеджера по маркетингу (точнее, по маркетинговым коммуникациям: реклама, PR, стимулирование сбыта).

7. Офис-менеджер по направлению (по координации работ в рамках специального проекта) – проджект-менеджер.

8. Офис-менеджер по координации действий главного офиса со структурными подразделениями и/или с региональными филиалами и представительствами, включая зарубежные, – штафф-менеджер.

9. Офис-менеджер с полномочиями помощника руководителя (минимально – ресепшнс-менеджер, отвечающий за работу приемной и «чай-кофе»).

10. Руководитель отдела офис-менеджеров осуществляющий руководство офисом, так называемого класса «А» (с площадью свыше 5000 кв. м и численностью сотрудников более 400 чел.).

Офис-менеджер – управленческая должность. Задачи, которые стоят перед офис-менеджером, весьма разнообразны.

Основные правовые документы, регламентирующие деятельность офис-менеджера, это трудовой договор и должностная инструкция [3].

Офис-менеджер должен знать:

1. Законодательные, нормативно-правовые и нормативно-методические акты по вопросам управления деятельностью предприятия;

2. Цели, стратегию развития и бизнес-план (программу организационного развития) предприятия;

3. Профиль, специализацию, организационную структуру предприятия, схему организационного взаимодействия аппарата управления с должностными лицами и структурными подразделениями (в т.ч. филиалами и представительствами) предприятия;

4. Менеджмент, в том числе передовой отечественный и зарубежный опыт в области офис-менеджмента;

5. Задачи офиса по обеспечению управления предприятием и деятельности руководителя предприятия, возможности офиса по решению указанных задач;

6. Порядок и правила планирования и отчётности по вопросам деятельности офиса, требования к подготовке документов;

7. Нормы времени и выработки на основные операции и процессы, а также нормы обеспечения офисного труда канцелярскими принадлежностями, оборудованием, оргтехникой и расходными материалами к ней;

8. Правила эксплуатации средств офисной вычислительной техники, коммуникации и связи;

9. Правила внутреннего трудового распорядка;

10. Правила и нормы охраны труда, требования производственной эргономики, санитарии и гигиены;

11. Общие должностные обязанности, предъявляемые к офис-менеджеру [6].

Требования, предъявляемые к должностным обязанностям офис-менеджера зависят от того, что какую направленность имеет данная конкретная организация. Было просмотрено ряд интернет объявлений на сайте <http://www.vdvtambov.ru>.

Выявлены общие требования к профессиональной подготовки офис-менеджера:

1. Опыт работы по данной профессии от полугода до трёх лет (в зависимости от статуса должности, на которую в данном случае претендует соискатель);

2. Высшее образование;

3. Знание разговорного (как минимум) английского языка (для работы на предприятии, в организации или учреждении с персоналом из числа иностранных граждан – знание второго иностранного языка);

4. Уверенные навыки в работе на персональном компьютере, предполагающие не только умение грамотно пользоваться установленным программным обеспечением, несложную настройку и профилактику персонального компьютера, подключение периферии и прочие;

5. Знание основных компьютерных программ (минимально - операционная система Windows, MS Office, Internet Explorer).

Указанные требования являются минимальными.

В качестве дополнительных к профессиональным качествам офис-менеджера, работодателями часто упоминаются следующие требования:

1. Наличие у соискателя опыта административно-хозяйственной работы и / или работы с персоналом;

2. Дополнительное образование (второе высшее, а также различные формы повышения квалификации, в первую очередь в области менеджмента и т.п.);

3. Продвинутый уровень владения иностранным языком, например, способность выполнять письменные и / или устный перевод, умение самостоятельно читать техническую документацию и специальную литературу на иностранном языке и т.п.;

4. Умение обращаться с офисной оргтехникой (ксерокс, факс, сканер, мини-АТС, устройства бесперебойного питания, зарядные устройства), в идеале – умение быстро выявить и устранить мелкие неисправности в них;

5. Владение информационными технологиями, в частности, основами программирования; умение работать с прикладным программным обеспечением (как правило, по профилю предприятия – AutoCad, PhotoShop, FineReader, комплексы 1С: Бухгалтерия, Кадры, Предприятие, Торговля, Склад и т.п.), а также со справочными правовыми системами: «Гарант», «Консультант», «Кодекс» и т.п. [1].

Родственные профессии офис-менеджера: секретарь-референт, секретарь-машинистка, администратор, секретарь, документовед. Проанализировав и сравнив типовые должностные инструкции офис-менеджера и документаоведа, можно сделать вывод, что виды деятельности документаоведа пересекаются с видами деятельности офис-менеджера по таким направлениям как:

- регистрация и прием корреспонденции, направление ее в структурные подразделения;

- ведение картотеки учета прохождения документальных материалов, осуществление контроля над их исполнением;

- отправление исполненной документации адресатам;

- ведение учета получаемой и отправляемой корреспонденции;

- обеспечение сохранности проходящей служебной документации;

- выполнение отдельных служебных поручений своего непосредственного руководителя.

Из этого следует, что документовед может занимать такую должность как офис-менеджер, потому что специфика деятельности данных специалистов во многом совпадает.

Таким образом, в нашем представлении офис-менеджер - универсальная профессия, которая охватывает все сферы деятельности организации, позволяет все знать и уметь. Из всего выше изложенного следует вывод, что должностные обязанности офис-менеджера до сих пор строго не определены. Этот специалист всегда оказывается в нужное время в нужном месте, он в курсе всех дел и проблем.

Список использованных источников:

1. Вакансия офис-менеджер. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.job.ru>, свободный. - Загл. с титул. экрана. - Яз. рус.

2. Дёмин, Ю.М. Сборник должностных инструкций / Ю.М. Дёмин. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 256с.
3. Дёмин, Ю.М. Эффективный офис-менеджер / Ю.М. Дёмин. – Санкт-Петербург: Питер, 2004. – 203 с.
4. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.А. Климов. - Москва: Академия, 2004. - 304 с.
5. Корнева, Л.В. Настольная книга офис-менеджера / Л.В. Корнева.- Москва: Наука-Спектр, 2016.- 307 с.
6. Рогожин, М. Ю. Офис-мастер / М. Ю. Рогожин. - Москва: МЦ ФЕР, 2009. - 352 с.
7. Соколова, О. В. Работа офис-менеджера от А до Я / О. В. Соколова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2008. - 94.
8. Теплицкая, Т.Ю. Настольная книга офис-менеджера / Т.Ю. Теплицкая. - 2-е изд. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. - 256 с.