**Введение**

Качество и эффективность работы аппарата управления во многом определяется умением офис-менеджера со знанием дела выполнять свои обязанности, освободить руководителя от нерациональной затраты времени на выполнение технически функций.

**Актуальность темы** **данной работы** обусловливается тем, что в России возложение на секретаря или администратора обязанностей офис-менеджера объясняется помимо различных особенностей нашего менталитета (общеизвестно, что в советское время аналогом данной должности был секретарь с «некоторыми полномочиями» своего руководителя – чем «выше» был руководитель, тем «выше» были полномочия его секретаря), также и стремлением отечественных работодателей к универсализации персонала и экономии средств на человеческие ресурсы.

Но поскольку эта должность пришла к нам из-за рубежа, то, судя по зарубежным тенденциям, такая практика уже «отмирает». На сегодняшний день офис-менеджер – это руководящая должность. Чаще всего офис-менеджером называют секретаря или администратора офиса.

Вряд ли это обоснованно, так как и секретарь, и администратор лишены (или почти лишены) властных полномочий. Так как все должности, содержащие в своем наименовании слово менеджер (англ. manager – управляющий, заведующий, директор) так или иначе, предполагают наделение работника руководящими полномочиями.

**Изученность.** Для написания данной работы, мной была исследована соответствующая литература, в которой изучена проблема организации работы офис-менеджера. В работах Т.Н. Бондаревой, Ришара, Кауса, Д. Харрисона, и других ученых сформулированы общие принципы и критерии работы офис-менеджера. В данной работе мною также были использованы последние работы западных авторов и консультантов по менеджменту, а также труды известных отечественных лингвистов, логиков и специалистов в сфере управления.

**Объектом исследования** данной работы является совокупность должностных полномочий офис-менеджера

**Предметом исследования** является организация работы офис-менеджера.

**Цель исследования** состоит в комплексном изучении проблемы организации работы офис-менеджера, являющегося координирующим центром конкретного структурного подразделения. Исходя из данной цели, решаются следующие **задачи**:

- рассмотреть способ организации и психологические аспекты работы офис-менеджера;

- определить организацию рабочего места офис-менеджера;

- разобрать в чем заключается помощь офис-менеджера в работе руководителя;

- проанализировать деловое общение в работе офис-менеджера.

**Практическая значимость работы.** Аналитический материал работы и полученные результаты исследования могут быть применены при создании обобщающих трудов и учебных пособий по изучению специфики работы офис-менеджера.

**Структура исследования.** Цели и задачи исследования обусловили выбор структуры работы. данная работа состоит из введения, четырех вопросов, заключения, списка литературы и приложения к работе.

**1. Способ организации и психологические аспекты работы офис-менеджера**

Качество и эффективность работы аппарата управления во многом определяется умением офис-менеджера со знанием дела выполнять свои обязанности, освободить руководителя от нерациональной затраты времени на выполнение технически функций.

Офис-менеджер является координирующим центром конкретного структурного подразделения, что на практике означает полную осведомленность о местонахождении лиц своего подразделения, правильное оформление переписки, подготовку организацию телефонных разговоров. Все это особенно необходимо для оперативного выполнения срочного задания руководства определенным должностным лицам закрепленного подразделения.

Офис-менеджер не принимает решений по вопросам, входящим в компетенцию своего руководителя, однако она непосредственно участвует в проведении в жизнь принятых решений. И здесь личные качества офис-менеджера, такие, как энергичность, самодисциплина, самоконтроль, решительность, доброжелательность, чувство справедливости, наряду с личным обаянием играют большую роль.

Офис-менеджер является связующим звеном между своим руководителем и подчиненными. Офис-менеджер представляет руководителя также и перед другими учреждениями, и по ней зачастую судят как о ее руководителе, так и о ее организации[[1]](#footnote-1).

Механизация и автоматизация управленческого труда требуют от офис-менеджера постоянного повышения своей деловой квалификации, делопроизводства. Одним из путей обеспечения высокой эффективности работы аппарата управления является правильная организация работы такой массовой категории вспомогательных сотрудников как офис-менеджеры.

Однако в этой области необходимо отметить существенные недостатки: как правило, подготовка офис-менеджера сводится главным образом к освоению технических навыков – умение работать на компьютере и другой офисной технике, и т.п. Вопросы же рациональной организации работы офис-менеджера, различные психологические аспекты его деятельности глубоко не изучаются. Необходимые навыки вырабатываются у офис-менеджеров в процессе длительной практической работы методом "проб и ошибок". Широкое распространение микроэлектроники, компьютеров индивидуального пользования, мощных средств автоматизированной обработки текста и графической информации, высоко эффективных устройств ее хранения и поиска, современных средств связи и сетей электронно-вычислительных машин позволяют некоторым специалистам ставить вопрос о перспективах создания электронной конторы будущего. Может быть, при таком уровне развития техники уже не имеет существенного значения организационные и психологические аспекты труда служащих, и техника способна решить все проблемы, обеспечить высокоэффективный труд руководителя и офис-менеджера. Конечно же, нет. Эффективно с помощью современной техники решаются лишь вопросы автоматизации информационных процессов, то есть те, которые наиболее хорошо поддаются формализации.

Значительно труднее формализовать процессы и связи в сфере принятия управленческих решений, хотя и здесь предпринимаются попытки использования достижений современной вычислительной техники. Тем не менее, в управленческой деятельности все еще велика роль интуитивных, волевых решений.

Очень большое влияние на эффективность труда в сфере управления оказывают и психологические аспекты взаимоотношения людей. Предпринимаются попытки перестройки организационной структуры ряда фирм США с использованием подхода к управленческому труду, как к процессу обработки информации.

С помощью создания автоматизированных центров обработки информации на ЭВМ пытались добиться сокращения числа служащих и повышения производительности труда в сфере управления.

Однако при реализации такого подхода ярко проявились неудобства работы для руководителей высшего и среднего звена при замене личных офис-менеджеров централизованной службой подготовки и обработки информации. В результате были вынуждены вернуться к прежним организационным структурам.

Вероятно, ключом к решению этой проблемы является комплексный подход, основанный на совместном использовании достижений современной техники, рациональной организации труда и человеческих взаимоотношений в сфере управления.

Таким образом, офис-менеджер – один из руководящих работников предприятия, который подчиняется непосредственно директору. Его основной задачей является организация и обеспечение работы офиса. Под офисом в данном случае понимается обособленная составная часть предприятия, выполняющая административные функции, предназначенная для размещения административно-управленческого персонала и осуществляющая взаимодействие с клиентами.

Можно выделить следующие требования работодателей к вакансиям офис-менеджеров и секретарей. Принципиально их можно разделить на деловые и личностные качества. К деловым относятся в первую очередь относятся профессиональные навыки (высокий уровень базового образования, хорошее владение ПК, оргтехникой, хорошее знание русского и иностранного языка, делопроизводства). Организаторские качества подразумевают умение организовывать свою работу, работу офиса, поездки руководителя, прием гостей.

Важным является инициативность - умение самостоятельно принимать решения в рамках своих полномочий и предлагать действия по улучшению существующих норм, правил и т.д. Так же работодатели обращают внимание на пунктуальность, исполнительность, преданность фирме. Среди личностных качеств на первом месте стоит коммуникабельность, которую определяют как умение легко устанавливать контакты с самыми разными по характеру и статусу людьми - и это логично. На втором - внешний вид.

Способность отделить главное от второстепенного в работе часто отсутствует у многих руководителей. Это приводит к тому, что сотрудники, а также другие службы бывают перегружены потоком неудобоваримой информации.

Эту проблему офис-менеджеры решают путем выявления смысла работы из круга выполняемых ими обязанностей, вместо того, чтобы в соответствии с логикой поступать наоборот[[2]](#footnote-2).

Главное в любом деле можно найти, только обладая критерием важности, то есть умение определять различные по значению цели: общие, частные. Поэтому необходимо выработать в себе способность как можно быстрее и точнее это сделать.рассматривая проблему рациональной организации работы офис-менеджера, определяется, что сюда относят, прежде всего. Порядок расположения документов:

1. Входящая корреспонденция: материалы, которые поступают в секретариат.

2. Текущая обработка: материалы, которые уже отработаны или должны быть скоро закончены.

3. Исходящие материалы: то, что уходит из секретариата. Эти группы документов должны быть собраны в папки или обложки. Исходящие документы необходимо разделить на: а) собственно исходящую почту, идущую за пределы предприятия; б) документы, рассылаемые в пределах предприятия; в) документы, предназначенные для подшивки в дела. Текущую работу следует разделить на:

1. Срочную - к исполнению сегодня (материалы для телефонных переговоров должны находится отдельно).

2. Менее срочную. Следует сложить все вместе то, что относится к определенному делу, в одну папку или обложку.

3. Назначенные сроки выполнения работы и приема посетителей.

Материалы должны располагаться в шкафу с делами так, чтобы и руководитель, и его помощник, и другие сотрудники могли сразу найти их. Сам список сроков должен быть составлен и положен в отдельную папку.

4. Документы постоянного употребления. Это отделение не должно быть слишком обширным. В нем может лежать только то, чем пользуются особенно часто. Время от времени необходимо проверять, все ли документы часто бывают нужны в настоящее время. Если этого вовремя не делается, то накапливается достаточное количество документов, среди которых подчас трудно найти необходимый, тратится лишнее время на его поиски. Проверку лучше выполнять в свободное от основной деятельности время, чтобы не отвлекаться и ничего не перепутать.

**2. Основные должностные обязанности офис-менеджера**

В перечень обязанностей офис-менеджера входят такие, которые и обеспечивают выполнение вышеназванных функций.

Условно их можно разделить на пять групп:

1. Управленческие. Эти обязанности подразумевают:

* построение организационной структуры офиса;
* планирование работы офиса;
* руководство персоналом офиса – администратором, секретарями, курьерами, телефонными операторами и др. (распределение обязанностей, делегирование полномочий, организация обучения персонала, планирование его карьеры и т.д.);
* разработку и внедрение в офисе корпоративной культуры в соответствии с принятой на предприятии в целом;
* разработку политики общения с клиентами.

2. Административные. Под административными обязанностями понимаются организация делопроизводства в офисе, построение взаимоотношений между структурными подразделениями, «зонирование» офиса и т.д.

3. Хозяйственные обязанности. Они начинаются с организации закупки офисной техники, комплектующих, расходных материалов и заканчиваются руководством по установке оборудования и постановке его на техническое обслуживание, обеспечением взаимодействия с обслуживающей сервисной организацией.

4. Контрольные обязанности. Здесь подразумевается проведение инвентаризаций и ревизий материальных ценностей, аттестация персонала, организация внутренней отчетности и осуществление иных мероприятий по контролю.

5. Отчетные. Они включают в себя организацию подготовки отчетов перед вышестоящим руководством для контроля со стороны последнего.

Как видно из перечисленных обязанностей, офис-менеджер – работник, от которого зависит если не половина, то довольно значительная доля успешного функционирования офиса. Это «ключевая» должность, вот почему и требования к ней – повышенные[[3]](#footnote-3).

Надо сказать, что все вышеперечисленное относится, прежде всего, к «идеальному» офис-менеджеру и характерно для достаточно крупных компаний.

В небольших предприятиях, офис-менеджер может быть руководящим звеном среднего уровня, обладающим, с одной стороны, урезанными, по сравнению с перечисленными, полномочиями, а с другой - дополнительными, не совсем свойственными им обязанностями, как то: непосредственное ведение делопроизводства (в том числе кадрового) или выполнение части функций менеджера по персоналу (например, таких, как поиск необходимых специалистов для офиса, проведение предварительных собеседований и т.д.).

Иногда на офис-менеджера возлагаются даже обязанности по ведению первичной бухгалтерии – он сам должен работать с банковскими документами, выписывать счета-фактуры, накладные, расходные и приходные ордера и т.д. На торговых предприятиях офис-менеджеру зачастую вменяется общение с клиентами и координация продаж. Но повторимся – все это от желания универсализации персонала, непонимания сущности данной должности и не совсем верного применения терминологии.

Синтез обязанностей, возлагаемых на офис-менеджера на российских предприятиях, позволяет сказать, что этот работник:

1. Организует структуру (зонирование) офиса, исходя из поставленных вышестоящим руководством задач и профиля предприятия.

2. Выбирает на основе рекомендаций тех- нической службы предприятия и организует закупку офисной техники (компьютеров, принтеров, факсимильных аппаратов, телефонов, мини-АТС, копировальных машин, диктофонов и др.), ее установку и ввод в эксплуатацию.

3. Разрабатывает и составляет графики проведения профилактических и текущих ремонтов оборудования, периодических закупок расходных материалов, а также порядок утилизации и списания оборудования, выработавшего свой ресурс.

4. Обеспечивает подготовку и организацию работы офиса (осуществляет руководство организацией рабочих мест персонала офиса, организует проверку офисного оборудования на предмет определения готовности к эксплуатации, проверяет санитарные условия работы в помещениях офиса (освещение, вентиляцию, температурный режим, пр.).

5. Организует использование в работе офисной оргтехники; осуществляет контроль за надлежащим состоянием офисного оборудования, офисных коммуникаций; обеспечивает взаимосвязь с сервисными организациями по техническому обслуживанию офисной техники (разрабатывает схему действий персонала при выявлении неисправностей офисной оргтехники и иного оборудования, по вызову специалистов для проведения ремонтных работ и иных видов технического обслуживания).

6. Организует обеспечение необходимыми для работы офиса товарно-материальными ценностями (анализирует и определяет потребности в материально-техническом обеспечении и обслуживании офиса, составляет планы на канцтовары, расходные материалы и др.; проверяет наличие канцтоваров и расходных материалов; анализирует предложения, структуру цен, системы скидок; обеспечивает размещение заказа у поставщиков; заключает договоры).

7. Определяет порядок получения товарно-материальных ценностей, организует платежи за их поставку, оформляет доверенности.

8. Организует работу по ведению бюджета расходов на офисные нужды, по оптимизации прямых и косвенных хозяйственных затрат.

9. Обеспечивает хранение товарно-материальных ценностей (канцтоваров, расходных материалов и т.п.), необходимых для работы офиса, организует учет и выдачу предметов и средств труда работникам офиса.

10. Организует работу по инвентаризации хозяйства офиса.

11. Координирует работы по ведению делопроизводства (оформлению, регистрации, прохождению и хранению документации в соответствии со стандартами делопроизводства); организует документооборот офиса.

12. Организует прием и рассылку деловой корреспонденции (регистрацию и обработку входящей и исходящей корреспонденции), ведет в пределах своих полномочий деловую переписку.

13. Организует:

* встречу, прием, регистрацию и необходимое обслуживание визитеров, гостей, делегаций, клиентов, партнеров;
* прием визитных карточек, анализ их содержания, их хранение;
* материальнотехническое обеспечение переговоров, презентаций, совещаний, конференций, семинаров и других мероприятий.

14. Организует и проводит деловые переговоры (планирует деловые встречи, определяет линию деловых переговоров, управляет переговорами с соблюдением правил этикета и протокола, организует документальное оформление переговоров, анализирует результаты деловых встреч).

15. Руководит работниками офиса: распределяет обязанности между ними; доводит до сведения работников задания и принятые в отношении их решения; определяет степень ответственности работников; разрабатывает стандарты качества работы и критерии оценки качества работы; анализирует эффективность работы; осуществляет контроль за исполнением принятых решений.

16. Организует работу секретарей на телефоне (телефонных операторов) по ведению телефонных переговоров (прием входящих звонков, управление исходящими звонками, переадресация звонков), приему и отправке телефонограмм; контролирует культуру речи секретарей (операторов).

17. Осуществляет контроль за трудовой дисциплиной работников офиса (составляет распорядок работы офиса, контролирует его соблюдение, ведет учет нарушений, анализирует причины нарушений и принимает меры по недопущению нарушений распорядка работы офиса и трудовой дисциплины).

18. Назначает работников, несущих материальную ответственность за переданные им для выполнения рабочих заданий товарно-материальные ценности; определяет схемы передачи товарно-материальных ценностей от одного материально-ответственного лица другому.

19. Обеспечивает выполнение работниками корпоративных правил и норм поведения.

20. Разрабатывает и внедряет системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников офиса, осуществляет контроль за реализацией системы материального и морального стимулирования работников офиса.

21. Оказывает работникам офиса помощь в разрешении возникающих в ходе работы проблем, принимает меры по предупреждению конфликтных ситуаций.

22. Координирует работу офиса по подготовке к закрытию (приведение в порядок рабочих мест, отключение офисного оборудования, в т.ч. освещения, активирование систем охранной сигнализации, пр.) и подготовке к новому рабочему дню.

23. Обеспечивает взаимодействие офиса с другими структурными подразделениями предприятия.

24. Организует совместно со службой безопасности проведение работ по планированию и внедрению мероприятий по поддержанию внутриофисного режима и информационной безопасности.

25. Руководит подготовкой отчетной документации для вышестоящего контроля.

К офис-менеджеру предъявляются следующие требования:

Знание: назначения и задач работы офиса, принципов его зонирования; структуры и оборудования офиса; правил пользования оргтехникой; основ менеджмента; сферы деятельности и видов ответственности работников офиса; принципов организации снабжения офиса; методов стратегического планирования; целей, способов и методов проведения контрольных мероприятий; мотивационных методов и мотивационных стратегий; основ психологии; делового этикета; основ делопроизводства и стандартов дело-производства; основ этики и эстетики; основ трудового законодательства; правил внутреннего трудового распорядка; правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты; основ бухучета и отчетности.

Стаж и опыт. От претендентов на должность офис-менеджера высшего уровня в крупных компаниях, как правило, требуется опыт работы не менее 3-х лет на руководящих должностях. Средние и малые предприятия обычно снижают эту «планку» до 1 года, а то и вообще не требуют опыта руководящей работы.

Личные характеристики. Возраст — как правило, от 25 лет и старше. Претендент на должность офис-менеджера должен быть эрудированным; обладать высокой степенью самоорганизации, хорошими организаторскими способностями, устной и письменной коммуникацией; иметь высокую стрессоустойчивость; уметь руководить персоналом в «проблемных» ситуациях. Отдельные предприятия желают, чтобы офис-менеджер владел иностранными языками.

Образование. Высшее, предпочтительно - экономическое. Приветствуется повышение квалификации на курсах, в том числе - профильных[[4]](#footnote-4). Основными правовыми документами, регулирующими деятельность офис-менеджера, являются трудовой договор и должностная инструкция (см. Приложение).

**3. Организация рабочего места и помощь в работе руководителя**

Организация рабочего места офис-менеджера с учетом требований научной организации труда к его планировке и обслуживанию, а также с учетом требований и возможностей использования современной организационной техники, к ее оборудованию и оснащению является необходимым условием достижения высокой эффективности, оперативности и качества труда, сохранения работоспособности в течение всего рабочего дня.

Рабочее место офис-менеджера является важной ячейкой организации трудового процесса в учреждении.

Поскольку офис-менеджер - "лицо учреждения", то и его рабочее место должно быть образцом правильной организации, показателем высокой культуры труда.

Планировка рабочего места офис-менеджера должна обеспечить максимальные удобства при выполнении возложенных на него обязанностей, в то же время отвечать требованиям экономии площади помещения[[5]](#footnote-5).

Рабочее место офис-менеджера в приемной обычно располагается рядом с кабинетом руководителя, в центре комнаты, недалеко от дверей в кабинет и так, чтобы легко можно было видеть всех входящих.

В помещении должны находиться только те предметы, требующиеся офис-менеджеру и другим сотрудникам, непосредственно в процессе работы.

Мебель для посетителей должна находиться в зале, хорошо просматриваемым офис-менеджером, удобна для размещения в помещении.

Большую часть рабочего времени офис-менеджер работает сидя, а это утомляет, поэтому он должен иметь возможность удобно вытянуть ноги, свободно вставать, менять позу для письма, чтения.

Насыщенность рабочего места офис-менеджера средствами оргтехники требует ее размещения с учетом требований эргономики и максимальной эффективности работы.

Важным элементов организации рабочего места офис-менеджера является внутренняя организация отделений стола. Ящики должны легко, плавно и бесшумно выдвигаться.

Большой ящик лучше всего приспособить для вертикального хранения материалов, в остальных ящиках должны быть различные специальные приспособления - для картотек, малой организационной техники, канцелярских принадлежностей и т.п. Необходимо постоянно и строго следить за порядком на рабочем месте и в ящиках стола.

Следует помнить, что нередко офис-менеджер имеет большое количество разных технических средств, включая оргтехнику, которой пользуются другие работники: конвертовскрыватель, бумагоуничтожающая машина, ламинатор.

Их размещают таким образом, чтобы они были доступны для подхода и кратковременного пользования, но находились под постоянным наблюдением офис-менеджера. Пользоваться своим компьютером, диктофоном, и термокопировальным аппаратом другим сотрудникам разрешать не следует, так как это может привести к серьезной поломке, а также к размножению посторенней информации.

Офис-менеджер несет полную ответственность за ту аппаратуру, которая находится в его кабинете и поэтому спрашивать за нее будут, в первую очередь, с ответственного работника и взыскивать за поломки тоже с него.

Офис-менеджер должен иметь возможность при необходимости говорить со своим руководителем по неотложным делам.

Если работа руководителя хорошо согласована с работой его офис-менеджера, то оба имеют один план, из которого видно, в какое время руководитель будет находиться в определенном месте и как с ним можно связаться по телефону или по телексу, если это необходимо.

Существуют руководители, у которых длительность отдельных бесед, совещаний, а также время, на которое они назначены, весьма различны. В этом случае можно связаться с ним только в определенное время. Об этом времени оба должны четко договориться.

По-моему мнению, руководитель должен всегда говорить своему офис-менеджеру, куда он идет, как с ним можно связаться, если возникнет необходимость и во сколько он вернется, хотя бы приблизительно. И в этом нет ничего предосудительного.

Приглашение на конференцию нужно разослать приглашенным, по крайней мере, за 2 недели до ее начала, причем следует просить ответить на приглашение, поскольку необходимо знать, сколько прибудет участников.

В приглашении обязательно должно быть указано место заседания, часть здания или корпус, этаж, комната, а также наименование транспорта, на котором можно будет добраться до назначенного места[[6]](#footnote-6).

Нужно позаботиться о том, чтобы при проведении заседаний было обеспечено следующее:

1) помещение для заседаний на все время их проведений;

2) обеспечить проход приглашенных через вахту или проходную без задержки. Для этого необходимо заранее составить список приглашенных и отдать на проходную;

3) служебные машины или такси для подвоза участников из гостиниц или с вокзала;

4) обслуживание в зале заседаний.

Одной из сторон в оказании помощи в работе руководителя, будет являться назначение графика, в котором отражается:

а) Своевременное выполнение очередных задач.

б) Распознавание собственных сильных и слабых сторон.

в) Лучшее использование собственного времени.

г) Экономный труд.

д) Повышение производительности труда.

В работе многих руководителей встречаются элементы импровизации, но не всегда они могут наладить необходимое планирование времени.

Поэтому офис-менеджер должен последовательно, но не слишком явно и не навязчиво воспитывать у руководителя чувство потребности в планировании времени, по крайней мере, в отношении к самой себе.

Не следует принимать распоряжений руководителя, не добившись ответа на вопрос, к какому сроку они должны быть выполнены. Тогда руководители, возможно, придут к выводу, что рациональнее назначить конкретные сроки, чтобы офис-менеджер оставила их в покое.

Многочисленные совещания оказываются бесполезными, так как не устанавливается точно, кто отвечает за выполнение задания и к какому сроку его необходимо выполнить.

Как правило говорят: "Срочно" или "В ближайшее время". А насколько срочно или в какое ближайшее время - часто не уточняют, за все ошибки «платит» офис-менеджер.

Поэтому офис-менеджер должен заботиться о календаре-памятке своего руководителя. Многие руководители иногда забывают о своих распоряжениях, и поэтому офис-менеджер обязана думать не только за себя, но и за руководителя, быть так называемым "опекуном".

**4. Деловое общение и деловые контакты в работе офис-менеджера**

Чтобы деловое общение было успешным, недостаточно знать специфику деловой речи, ее лексику, грамматику и стилистику. Надо научиться пользоваться своей речью так, чтобы заинтересовать собеседника, повлиять на него, завоевать на свою сторону, успешно говорить с теми, кто симпатизирует вам, и с теми, кто против вас, участвовать в беседе в узком кругу и выступать перед широкой публикой.

К деловому разговору офис-менеджера предъявляются требования правильности, точности, краткости и доступности речи. Рассмотрим каждое из них в отдельности[[7]](#footnote-7).

Первое и непременное требование к деловому разговору - ПРАВИЛЬНОСТЬ РЕЧИ. Хотя нормы устной деловой речи не так строги, как у ее письменной формы, говорящие обязаны стремиться к правильности своего языка. Необходимость соблюдения этого требования продиктована тем, что большинство участников деловой беседы, которые сами допускают речевые погрешности, не упустят случая отметить (если не вслух, то про себя) наиболее очевидные ошибки в речи беседующего с ними партнера. К тому же пока вы не будете твердо знать, что ваша речь с точки зрения ее лексико-стилистических норм является правильной, вам не избавиться от ощущения неуверенности. Только полная уверенность в этом отношении дает возможность сосредоточиться не на словах, а на деле.

Чтобы речь была правильной, слова следует употреблять в строгом соответствии с их значением. Между тем ошибки в словоупотреблении — наиболее распространенный речевой недостаток участников деловых разговоров. Возьмем такой пример: «Погода *СОПУТСТВОВАЛА* разгрузке платформ» (вместо «БЛАГОПРИЯТСТВОВАЛА»). В данном случае использовано слово без учета его семантики.

Грубые лексические ошибки в речи могут быть вызваны ложными ассоциациями, которые часто возникают под влиянием неправильного выбора паронима. Нередко путают слова «статут» и «статус», «апробировать» (т.е. дать официальное одобрение на основании проверки) и «опробировать» (т.е. подвергнуть испытанию, пробе до применения). Для правильного употребления слов в речи недостаточно знать их точное значение, необходимо еще учитывать лексическую сочетаемость слов, т.е. их способность соединяться друг с другом. Непроизвольное нарушение лексической сочетаемости — весьма распространенный недостаток устной речи.

Нередко встречается неправильный выбор предлога или неуместное его использование, например: «Дирекция указала *О ТОМ,* что...» (надо: указала НА ТО, что...). «Фирма-поставщик настаивает *О ТОМ,* чтобы...» (надо: настаивает НА ТОМ, чтобы...).

ТОЧНОСТЬ И ЯСНОСТЬ РЕЧИ - важнейшее требование к любому деловому разговору. Под точностью деловой речи понимается соответствие высказываний мыслям. Чтобы речь была точной, нужно употреблять слова в соответствии с теми значениями, которые за ними закреплены. Точность и ясность высказываний взаимосвязаны. Точность придает им ясность, а ясность высказываний вытекает из их точности.

В деловой речи офис-менеджера часто встречаются слова, не ставшие общеупотребительными, но активно используемые в деловой сфере. Это так называемые профессионализмы, которые служат для обозначения различных производственных процессов, орудий производства, сырья, получаемой продукции и т.д. В отличие от терминов, представляющих собой официальные научные наименования специальных понятий, профессионализмы воспринимаются как «полуофициальные» слова, не имеющие строго научного характера[[8]](#footnote-8).

Слова-паразиты, это языковое явление. Это такая же проблема, как и проблема правильного выбора слов. Слова-паразиты - это помеха, причем немалая. Они делают речь водянистой, отбирают у нее силу и эмоциональность. Как правило, эти слова доказывают: вы не уверены в том, что говорите. Однако многие так привыкли к ним, что заполняют ими все паузы в речи. Паузы между предложениями, группами слов, выражающими законченную мысль, должны быть. Нет необходимости заполнять их чем-либо. Кроме того, непрерывно произнося какие-либо звуки, вы лишаете себя тех ничем не занятых мгновений, во время которых можно спокойно подумать о том, что сказать собеседнику.

Точность и ясность устной деловой речи обусловлена не только целенаправленным выбором слов и выражений. Не менее важен выбор грамматических конструкций, предполагающий точное следование нормам связи слов во фразе. Возможность по-разному объединять слова в словосочетания порождает двусмысленность. Так, двузначна конструкция: «В других товарах подобные маркировки отсутствуют» (другие товары или подобные маркировки отсутствуют — неясно).

КРАТКОСТЬ - важнейшее требование к любой форме деловой речи офис-менеджера, поскольку такая речь характеризуется, как мы уже отмечали, сугубо прикладным характером в подаче сообщаемых сведений. Это означает, что офис-менеджер не злоупотребляет временем и терпением слушателя, избегая ненужных повторов, излишней детализации и словесного мусора. Каждое слово и выражение служит здесь цели, которую можно сформулировать следующим образом: по возможности точнее и короче изложить слушателям суть дела. Поэтому слова и словосочетания, не несущие никакой смысловой нагрузки, должны быть полностью исключены.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ нужны для слов, значения которых собеседники не знают, и для терминов, употребляемых говорящим в особом смысле. Обычно самый выразительный способ дать определение какого-нибудь понятия заключается в том, что вы скажете: «Приведу пример, поясняющий, что я имею в виду» — и затем изложите конкретный случай, который типичен для этого понятия.

Одним из важных деловых контактов является взаимоотношение руководитель-офис-менеджер. Поскольку офис-менеджер является первым помощником руководителя, он должен выполнять работу в его стиле. Фактически офис-менеджер является личным организатором руководителя, помогает ему в планировании рабочего времени, а также в выполнении намеченных мероприятий, освобождая от выполнения вспомогательных технических операций, фильтрует потоки корреспонденции, телефонных вызовов и посетителей.

К сожалению, на практике офис-менеджер часто встречается с такой трудностью, как необязательность руководителя в отношении информации о его местопребывании, что создает большие трудности. В таких случаях офис-менеджер имеет право прямо спросить, куда уходит руководитель и когда вернется.

Следует учесть, что не все руководители умеют рационально планировать свое рабочее время. Помочь руководителю в этом - задача офис-менеджера. Необходимо последовательно, но не навязчиво воспитывать потребность в планировании времени. Желательно вместе с руководителем ежедневно уточнять намеченные мероприятия на следующий день. Делать это можно во время утреннего доклада о текущих делах и корреспонденции или во время вечернего доклада.

Офис-менеджер должен в учетных формах отметить и сообщить посетителю время посещения.

Время обеденного перерыва у офис-менеджера и руководителя не должно совпадать.

Одна из главных задач офис-менеджера - быть чутким посредником между руководителем и подчиненными. Он должен приложить максимум усилий для создания благоприятной обстановки и деловых отношений с другими сотрудниками. Зная режим и характер работы руководителя, офис-менеджер может в случае необходимости оказать помощь сотрудникам в организации приема их руководителем; помочь составить документ, удовлетворяющий личную просьбу и т.п. Офис-менеджеру важно установить деловые контакты с сотрудниками различных подразделений своего предприятия. В некоторых случаях офис-менеджеру приходится выступать от имени руководителя. Очень важно уметь вежливо и четко давать нужные указания, контролировать их выполнение[[9]](#footnote-9).

Основная задача офис-менеджера в работе с телефоном - освободить руководителя от вызовов. Помощь офис-менеджера в организации служебных разговоров по телефону способствует рациональной организации работы руководителей. Офис-менеджер всегда должен помнить о необходимости соблюдения служебной тайны.

Обязанности офис-менеджера различны в зависимости от того, какой вид приема проводится руководителем. Прием посетителей можно разделить на три вида:

1) прием сотрудников своего учреждения по текущим делам

2) прием представителей других организаций

3) прием по личным вопросам

Офис-менеджер должен помнить, что посетитель любого ранга, без исключения, может войти в кабинет руководителя только после доклада офис-менеджера.

Если посетитель пришел без предварительной договоренности, то офис-менеджер может самостоятельно решить: доложить о нем немедленно или записать на прием. Особое внимание секретарь должен проявлять к организации приема руководителем посетителей по личным вопросам.

Офис-менеджер должен помогать руководителю ориентироваться в информационных потоках, находить, обрабатывать нужную информацию, а иногда и готовить информационно-обзорные рефераты.

Офис-менеджер должен внимательно просматривать статьи, раскрывающие интересующие руководителя вопросы производственной деятельности, научно-технические результаты и т.д.

Наиболее важные места в статьях можно выделить закладками или подчеркнуть.

Составляя реферат, офис-менеджер не должен вносить какие-либо дополнения от себя. Если необходимо, в реферат могут быть включены таблицы, схемы, графики.

В повседневной работе офис-менеджер должен ежедневно собирать и фиксировать в дневнике данные, которые могут интересовать руководителя и уточнять их у специалистов. Руководителю следует представлять только достоверную информацию, проверенную.

**Заключение**

Исходя из поставленных во введении задач, можно сделать следующий вывод. Офис-менеджер представляет своего руководителя, и по нему судят, иногда, даже о фирме. Прежде всего, у офис-менеджеров должно быть такое качество, как доброжелательность, умение вести себя с посетителями, расположить их к себе.

Для успешной работы офис-менеджера, следует иметь в виду, что это - специфическая деятельность, которая предъявляет к человеку специфические требования. Например, такие, как компетентность, это означает, что каждый офис-менеджер должен знать: что делать и как делать свою работу наилучшим образом. Это, конечно, не исключает того, что каждый офис-менеджер работает в своей, только ему присущей манере.

Требование подходить ко всем делам с достоинством и ответственностью это больше чем просто деловая этика. Каждый офис-менеджер точно должен знать: за какую работу, и по каким критериям он несет абсолютную ответственность. Эта ответственность никогда, и ни при каких обстоятельствах не может быть передана кому-то другому (подчиненному) даже в тех случаях, когда руководителя нет на рабочем месте. Отсюда и достоинство, ведь оно определяется постоянным кругом ответственности. Высокая работоспособность понимается весьма своеобразно. Работоспособность - это не только способность долго и качественно работать. Это умение наиболее оптимальным образом организовывать свой труд. Это и терпение, без которого невозможна длительная напряженная работа.

Офис-менеджер - важная профессия, особенно в наше время, в эпоху создания все новых и новых фирм. В большей степени от него тоже будет зависеть успех фирмы или предприятия.

В настоящее время существует достаточно большое количество различных курсов, дающих навыки и знания, необходимые для выполнения обязанностей офис-менеджера. Но, в основном, на эту должность назначаются лица, имеющие незаконченное высшее или высшее образование. Иногда офис-менеджеры «вырастают» из администраторов офиса. Перспектива же дальнейшего роста в крупных компаниях с иностранными инвестициями – от офис-менеджера до вице-президента по автоматизации управления.

**Список использованной литературы**

1. Бондарева Т. Н. Секретарское дело. - М., Высшая школа, 1999 г.
2. Голуб И.Б. Стилистика современного русского языка.— Изд. 2-е, испр. и доп.— М.: Высшая школа, 1996.
3. Ладанов ИД. Мастерство делового взаимодействия.— М.: НТК «Менеджер», 1999.
4. Мартин Д. Манипулирование встречами: Как добиться чего вы хотите, когда вы этого хотите//Пер. с анг.— Минск: Амалфея, 1996.
5. Менеджмент организации: Учеб. пособие / Под ред. З.М. Румянцевой, И.А. Саломатина. **⎯** М.: ИНФРА-М, 1996.
6. Ришар, Каус. Офис-менеджер учреждения. Организация работы. - М., Экономика, 1993.
7. Скриптунова Е. Как непросто быть хорошей хозяйкой офиса, или Обеспечение офиса всем необходимым // Секретарь-референт. №9, 2004.
8. Устименко М. Офис начинается с офис-менеджера // Молодость Сибири. № 52, 2002.
9. Харрисон Д. Организация работы офис-менеджера учреждения. - М., Экономика, 1992.
10. Шепель В.М. Секреты личного обаяния.— М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1994.
11. Щур Д.Л., Труханович Л.В. Офис-менеджер. // Кадры предприятия. №3, 2002.
1. Ришар, Каус. Офис-менеджер учреждения. Организация работы. - М., Экономика, 1993. [↑](#footnote-ref-1)
2. Щур Д.Л., Труханович Л.В. Офис-менеджер. // Кадры предприятия. №3, 2002. [↑](#footnote-ref-2)
3. Щур Д.Л., Труханович Л.В. Офис-менеджер. // Кадры предприятия. №3, 2002. [↑](#footnote-ref-3)
4. Устименко М. Офис начинается с офис-менеджера // Молодость Сибири. № 52, 2002. [↑](#footnote-ref-4)
5. Харрисон Д. Организация работы офис-менеджера учреждения. - М., Экономика, 1992. [↑](#footnote-ref-5)
6. Щур Д.Л., Труханович Л.В. Офис-менеджер. // Кадры предприятия. №3, 2002. [↑](#footnote-ref-6)
7. Голуб И.Б., Розенталь Д.Э. Секреты хорошей речи.- М.: Международные отношения, 1993. [↑](#footnote-ref-7)
8. Голуб И.Б. Стилистика современного русского языка.— Изд. 2-е, испр. и доп.— М.: Высшая школа, 1996. [↑](#footnote-ref-8)
9. Устименко М. Офис начинается с офис-менеджера // Молодость Сибири. № 52, 2002. [↑](#footnote-ref-9)