

Лекція

Тема 6. Референтська діяльність у сучасному офісі. Організація робочого місця і робочого часу

1. Сучасний офіс: види та сутність офісної діяльності.
2. Ключові терміни та поняття: офіс, електронний офіс, віртуальний офіс, офісний простір, фронт-офіс, бек-офіс, кабінетно-коридорна система організації офісу, система організації офісу «Open Space».
3. Поняття «стиль офісу». Стилi ділових приміщень.
4. Офіс майбутнього: тренди та новинки.

1. Сучасний офіс: види та сутність офісної діяльності.

Разом з ринковими відносинами в практику української референтської діяльності увійшло слово «офіс». Дедалі більше приватних фірм, підприємств, організацій, їх керівників і бізнесменів розуміють важливість офісу для формування репутації, іміджу фірм, посиленню її позицій у складному конкурентному середовищі. З усвідомленням ролі офісу навколо цього явища почала формуватися офісна культура, складовими якої стали такі поняття, як офісний етикет, офісні стандарти, офісні приміщення. Чимало галузей стало працювати на те, щоб втілити мрію багатьох фірм про ідеальний офіс.

Сучасний офіс – це багатофункціональний робочий простір, в якому грамотно спланована кожна одиниця корисної площі й стиль оформлення. Це не просто приміщення, а складна система зв'язків між підрозділами, інфраструктура, що забезпечує ефективне функціонування всієї компанії.

Сучасний офіс – це середовище, де працівники перебувають більшу частину доби, а тому потребують не лише комфорту, але й мотивації, аби залишатися в цьому приміщенні протягом робочого дня, не поспішаючи покинути його якомога швидше. Такий офіс – це і практичний простір для роботи, й атмосфера, і стиль життя, й активність працівників.

Офіс-менеджмент – це один з видів управлінської діяльності, головними завданнями якого є створення найбільш сприятливих матеріальних, технічних, санітарно-гігієнічних і соціально-психологічних умов ефективної роботи управлінського апарату, це інформаційно-документаційне забезпечення менеджменту підприємства.

Офісна діяльність – це певним чином організована у просторі і часі сукупність дій персоналу, реалізація яких забезпечує умови ефективного виконання управлінської діяльності для конкретної системи управління.

Це визначення передбачає наявність наступних структурних характеристик офісної діяльності:

– офісна діяльність здійснюється в певних просторових межах, визначених сукупністю параметрів розміщення офісу: кількістю місць локалізації (одне або декілька), їх ієрархічної підпорядкованості (центральної або філія) та іншими показниками функціонування офісу у просторі;

– офісна діяльність здійснюється протягом певного часового інтервалу, тобто їй властива сукупність часових параметрів: моменти початку і закінчення здійснення, чергування періодів з різною інтенсивністю своєї реалізації, іншими показниками функціонування офісу в часі;

– офісна діяльність реалізується людьми, для яких вона повністю або частково є основним видом діяльності, що характеризується складом відповідного персоналу, його кваліфікацією і стажем, розподілом прав і обов'язків тощо;

– зміст офісної діяльності визначається завданнями забезпечення умов для ефективної реалізації управлінської діяльності – керованого по відношенню до офісної діяльності процесу.

2. Ключові терміни та поняття

Слово «офіс» походить від лат. «*officium*», що в перекладі означає «посада», «служба» «обов'язок». У перекладі з англійської мови це слово означає контору, канцелярію, службу, тобто приміщення, в якому знаходиться офіційне представництво фірми, її керівництво. Сьогодні це може бути як адміністративна частина великої і середньої організації, так і невеликі приватні фірми, підприємства, місце розташування яких у діловому середовищі називають офісом.

Офіс – нежитлове приміщення, що належить суб'єктові господарювання, де розміщується його виконавчий орган, і яке має певну адресу, через яку можна здійснювати поштовий зв'язок. В офісі розміщена штабквартира – 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 керівний персонал і співробітники, зайняті у сфері управління.

Офіс – це центр управління бізнесом, компанією.

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

Традиційний офіс припускає використання переважно паперових носіїв інформації. Тиражування документів здійснюється за допомогою копіювальної техніки. Інформація передається із застосуванням звичайного телефону, факсу, поштою або кур'єрським розсиланням. В умовах традиційного офісу підготовка й оформлення документів являють собою трудомісткий малопродуктивний процес за допомогою традиційних засобів (папки швидкозшивачі, скріпки, діркопробивачі тощо). Перевірка, виправлення й нескінченні передруковування документів значною мірою сповільнюють процес документообігу, роблячи його неефективним.

Централізовані системи (офіси) – великі компанії, що не випадково використовують для організації управління бізнесом централізовані системи (або централізовані офісні послуги). Це має свої переваги, оскільки дозволяє краще координувати роботу численних функціональних відділів компанії.

Сучасний офіс – це інфраструктура, що забезпечує ефективне функціонування та оптимізацію бізнес-процесів, створення позитивного іміджу компанії й підвищення ефективності роботи персоналу. Він складається з двох частин: *фронт-офісу (front office)* і *бекофісу (back office)*.

Фронт-офіс уміщує кілька зон: зону очікування, приймальню та кабінет керівника, кімнати, в яких здійснюється робота з клієнтами, відвідувачами. 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.

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 презентації, відеоконференції, наради, 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 напряму 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 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 – усе 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). Площа сучасної робочої зони обчислюється з розрахунку 3,5–5 м² на одного співробітника.

Електронний (автоматизований) офіс. Це 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 тощо; засобів програмної підтримки; підходів до проектування приміщень; охорони праці персоналу.

Електронний офіс дозволяє ефективно вирішувати широкий спектр завдань: скорочує операційні витрати на управління і прискорює прийняття рішень; знижує непередбачені/надмірні витрати; підвищує якість роботи з клієнтами, іншими підприємствами, включаючи звітні документи; підвищує ефективність командної роботи.

Для кожного співробітника офісу (або групи співробітників) розробляється та оснащується автоматизоване робоче місце, професійно орієнтоване на виконання конкретних функцій управління. До складу типового автоматизованого місця входить персональний комп'ютер та необхідні додаткові вбудовані пристрої, що розширюють його функціональні можливості, і периферійне обладнання (принтер, сканер тощо). Кожне робоче місце забезпечується потрібною організаційною технікою відповідно до функціональних завдань.

Сьогодні застосовують поняття «*віртуальний офіс*» або ж «*робота в ніжмах*».

На Заході віртуальний офіс та віртуальний персонал працюють поза головним офісом. Такий принцип організації праці дозволяє економити час співробітника, якому не потрібно щоранку добиратися до організації.

Віртуальний офіс – це територіально віддалені підрозділи або компанії та робочі місця (як вдома, так і в офісі), взаємодія яких забезпечується за допомогою інформаційних технологій.

Організація, яка має «віртуальних» співробітників, скорочує витрати на оренду додаткових площ, обладнання, електроенергії, управлінського персоналу. Дослідження англійської компанії ReNet показали, що співробітник на 15% продуктивніше працює вдома, ніж в офісі. Упровадження технології віртуального офісу сприяє впровадженню децентралізації ділових процесів.

Створення віддалених робочих місць є ефективним. На думку експертів, це сприяє скороченню витрат на утримання офісних приміщень, економії працівниками часу і засобів на поїздки в офіс та додому, створенню оптимальної атмосфери для роботи тощо. Усе це призводить до підвищення продуктивності праці.

Отже, *віртуальний офіс* – це комплекс технічних та організаційних рішень, спрямованих на оптимізацію процесу роботи. Технічна сторона віртуального офісу – це вибір обладнання, за допомогою якого формуються кінцеві рішення.

Віртуальний офіс – це офісна система, що підтримується технологією віртуальної реальності, яка дозволяє активно зануритися в середовище, що імітується.

До сучасних видів офісу належить *«зелений офіс»*.

Зелений офіс (ЗО) – це принцип управління офісом, що дозволяє зменшити його негативний вплив на довкілля шляхом максимального збереження ресурсів й енергії та зменшення кількості відходів. Тенденція екологізації офісних приміщень стрімко набуває популярності поширення в усьому світі та в Україні. Наприклад, до соціально відповідальних компаній, що активно впроваджують дружні до довкілля заходи в своїх офісах, можна віднести: Xerox, Yahoo, Canon та Adidas.

Зокрема, принципи ЗО набули широкого використання серед університетів, коледжів та шкіл.

Необхідно зазначити, що офіси сучасних організацій значно відрізняються за рівнем якості та іншими ознаками. Згідно з міжнародними стандартами, до яких наближена й вітчизняна класифікація, офіси поділяють на три основні класи – *A, B, C*, до яких додаються офіси вітчизняного стандарту – класи *D i E*.

До класу *«A»* належать найпрестижніші приміщення, які розміщені в центрі столиці або великого індустріального міста і мають найвищий рівень архітектурної цінності й офісного сервісу: розвинену й бездоганну інфраструктуру, забезпечення сучасною оргтехнікою, оптоволоконними комунікаціями, ресепшн, конференц-залами, засобами побутового обслуговування й відпочинку, службами безпеки, управління й обслуговування, автоматизованими системами життєзабезпечення, підземним паркінгом, високим рівнем обслуговування. Найсучасніші офіси вищого класу (так звані *«розумні»* будинки) передбачають повну автоматизацію всіх систем життєзабезпечення.

Офіси класу «B» відрізняються від попередніх розміщенням у менш престижних районах міста, нижчим рівнем архітектури, оздоблювальними матеріалами, оформленням внутрішнього простору і спектром пропонованих послуг, наприклад відсутністю централізованої системи кондиціонування, підземного або закритого паркування тощо

Офіси класу «C» – це численні, як правило, орендовані приміщення, переобладнані й пристосовані під офіси в будівлях так званих радянських підприємств, що припинили свою діяльність. Такі офіси розміщені в непрестижних районах та околицях міста, мають досить скромний інтер'єр і набір послуг, обмежений лише найнеобхіднішими потребами: звичайна система вентиляції, міський телефонний зв'язок, опалення в холодну пору року, туалетна кімната в коридорі. Такі офіси орендують невеликі фірми, що не претендують на високий статус.

Офісні приміщення класу «D» розміщені в старих будинках, що часто потребують капітального ремонту і мають застарілі інженерні комунікації, відрізняються підвищеною пожежною небезпекою та відсутністю спеціалізованих служб життєзабезпечення.

Клас «E» не використовують у західній класифікації офісів. В Україні такі офіси розміщені в підвальних або напівпідвальних приміщеннях, переобладнаних квартирах у старому житловому фонді, в непристосованих старих будівлях, що потребують реконструкції.

3. Поняття «стиль офісу». Стили ділових приміщень

Стиль офісу – це сукупність характерних ознак, особливостей, властивих офісу.

Спеціалісти розрізняють принаймні три *чинники*, що впливають на стиль офісу: смак і можливості підприємства, культурні традиції країни, регіону, а також основний напрям (напрями) та види економічної діяльності фірми. Широкої популярності набули три *стили* ділових приміщень: *економічний, авангардний та ексклюзивний*.

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

Усі елементи офісу практичні й ергономічні. Усе працює на створення ділової атмосфери, де кожний працівник чітко виконує свої функції, а меблі, обладнання, офісна техніка – усе це сприяє концентрації уваги персоналу на досягненні поставленої мети. Фахівці з організації офісної роботи вважають цей стиль найбільш корисним для фірм-трудоголівків, які ще не мають значних успіхів, але динамічно розвиваються. Тому цей стиль

відрізняється аскетизмом і доцільністю – усе повинно працювати на результат, нічого зайвого в офісі не повинно бути.

Серед молодих керівників креативного й інформаційного бізнесу чималою 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) – усе це спрямоване на формування атмосфери відкритості, демократичності, творчості, командної роботи.

Ексклюзивний стиль офісу властивий успішним і стабільним організаціям, оскільки його створення коштує недешево. Основним завданням є 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).

Європейські офісні стилі мають славу більш демократичних і уважних до кадрових ресурсів. Тут використовують відкрите планування, але забезпечують працівникам необхідний комфорт та усамітнення завдяки матовим, а не прозорим перегородкам. Особливість європейських офісів – еkleктика. Гармонійно співіснують і хайтек, і модерн, і класицизм та інші стилі, що значно розширює можливості індивідуального корпоративного дизайну. Ще одна особливість – це піднапрямки європейських інтер'єрів, пов'язані з національними традиціями в облаштуванні простору.

Англійський стиль – підкреслено благородний, витончений. Він увібрав усе найкраще з «класицизму»: меблі з дорогих порід дерева, килими, антиквар, живопис.

Німецький стиль асоціюється з практичністю: усе на своїх місцях, функціональне та конструктивне. Меблі – обов'язково ергономічні. Є чимало рослин (і у вазонах, і у візерунках та формах деталей інтер'єру).

Скандинавський стиль – ідеальна простота та природність. Це проявляється в підборі натуральних матеріалів, спокійній колористиці (сірі, бежеві, білі відтінки), мінімумі декору. У скандинавських офісах, як правило, багато денного світла (вікна великі чи панорамні).

Французький стиль – грайливий, легкий. Для цього напрямку характерні мережива металевого кування у найрізноманітніших деталях інтер'єру, яскравий текстиль, «глибокі» фактури, великі дзеркала в рамках із позолотою. У таких французьких офісах багато жіночності.

Існують такі стилі, як ампір і класика, модерн і ар-деко, функціоналізм і Ні-Теш.

«Імперський» стиль – класицизм і його вищий прояв – ампір. По суті, це пряме й приховане цитування римської класики – чистота ліній, плавні переходи, дорогі матеріали.

Модерн тяжіє до химерності та оригінальності форм. Для нього характерне використання незвичних матеріалів у незвичних речах. Кування, візерункове скло, гнуче дерево, неяскраві пастельні тони – все це ознаки модерну.

Природне продовження модерну – *стиль ар-деко* – більш яскраві, насичені тони і зорова нелінійність. Елементи експресіонізму, чіткі лінії – все налаштовує на творчість.

Модерн і ар-деко тяжіють до поділу простору на зони, що для повсякденного офісного життя немаловажно. Популярні ажурні офісні перегородки, особливо з візерункового скла або вітражів, якнайкраще відповідають самій ідеї цього витонченого стилю і допомагають створити необхідну кількість приватних зон, роблячи офіс мобільним і зручним.

Стиль інженерів і вчених зберігся у конструкторських бюро і комп'ютерних фірмах, плавно трансформувались у «найгостріший» стиль рубежу тисячоліть – Ні-Теш: яскраве світло та насичені тони, геометричність форми, сучасні матеріали. Такий стиль властивий ІТ, дизайну, рекламі та іншим видам бізнесу.

Дизайн офісів – це індивідуальне проектування офісу, перепланування і грамотне зонування кабінетів, конференц-залів у поєднанні з фірмовим стилем компанії в різних елементах дизайну інтер'єру офісу компанії.

Дизайн інтер'єру сучасного офісу прийнято оформляти двома способами – *закритий (кабінетно-коридорна система)* і *Open Space (відкритий простір)*.

Першим, класичним, були оформлені всі держустанови. Це довгі коридори, уздовж яких розміщені двері з табличками, за якими знаходяться окремі кабінети і відділи. Такий офіс найбільше підходить для компаній із лінійно-функціональною організаційною структурою.

Варіант Open Space втілює ідею демократичного менеджменту, якщо офісне приміщення розміщене на достатньо великій площі, не розділеній перестінками. У такій системі працівники й керівники середньої ланки перебувають в одній робочій залі, їх робочі місця відділяються одне від одного мобільними перегородками, а робочі групи (відділи) об'єднуються у функціональні зони. Концепція відкритого простору зменшує відстань між керівником і підлеглими, сприяє кращій координації дій різних підрозділів і, крім того, істотно заощаджує площу офісу. Система Open Space властива сучасному менеджменту США, Європи, Японії та багатьох інших країн, однак більшість американських компаній прагнуть реалізувати цю систему у чистому вигляді.

Переваги сучасного офісу формату Open Space.

- комфортна взаємодія між колегами (набагато зручніше звернутися до фахівця, коли він сидить поруч, ніж шукати його в окремих кабінетах; так можна оцінити рівень його зайнятості в даний момент, і не відволікати його, якщо він зайнятий);

- оперативне вирішення будь-якого питання (більшість процесів відбуваються в одному приміщенні і зв'язатися з колегою з іншого відділу не складає великих труднощів, завдяки чому термінові завдання вирішуються в термін);

- економічність (офіси відкритого типу вимагають менших витрат, при цьому вони більш місткі, ніж класичні офісні приміщення, за рахунок більшого коефіцієнта корисної площі);

- психологічні бар'єри між колегами (регулярне спілкування сприяє більш комфортній атмосфері в колективі, люди менше соромляться і вільно почуваються в робочому середовищі);

- контроль роботи (керівництву набагато зручніше контролювати діяльність персоналу, коли всі знаходяться на виду один у одного);

- відсутність пліток (відсутні розмови за закритими дверима, всі знаходяться в одному приміщенні, у зв'язку з чим зменшується ймовірність зародження пліток);

- інформованість (робочі процеси вирішуються не за закритими дверима, співробітники краще розуміють офісну діяльність компанії (фірми), завдання і методи фірми, їх досягнення).

Кабінетно-коридорна система є традиційною для більшості українських підприємств і закладів. До цієї системи звикли як керівники радянської доби, так і нові підприємці, не обтяжені роздумами про такі «непотребні» речі, як корпоративна культура, стиль, ергономіка й промислова естетика. Кабінетно-коридорна концепція офісу є типовим відображенням класичного менеджменту, лінійнофункціональної організаційної структури з її традиційною ієрархічністю, дистанцією влади, розподілом повноважень та обов'язків, методами керування тощо.

Ідеальний офіс – це можливість підкреслити високий статус компанії. Незалежно від різних підходів і стилів пропонуються ознаки «ідеального офісу», вироблені фахівцями:

- візуальна привабливість для співробітників і відвідувачів, відображення корпоративного стилю компанії;

- функціональність, ергономіка, комфорт, особливо для бек-офісу;

- висока якість і надійність меблів;

- можливість, не змінюючи стилю офісу доповнити його будь-якими необхідними елементами (це особливо важливо при переїзді компанії в нове приміщення або при розширенні кадрового складу);

- ефективність співробітників.

4. Офіс майбутнього: тренди та новинки

Сьогодні сучасне офісне приміщення має відповідати певним критеріям: усе тут повинно працювати на підвищення ефективності праці, статус власника бізнесу, підтримку дружньої згуртованої атмосфери. Обов'язкові елементи офісу: зручні ергономічні меблі, хороша вентиляція, сучасна техніка, чистота та охайність. В оформленні сучасного офісу мають бути присутні елементи:

1. *Офісна бібліотека.* Місце, де має бути комфортно, але ізольоване від зовнішніх подразників.

2. *Командна капсула.* Це приміщення чи зона, призначена для тимчасових проєктів. Залежно від потреб таку зону відділяють глухою ширмою чи скляними стінами.

3. *Зона для проєктора.* Презентація в форматі відео, слайдів, набору графіків – потужний і корисний інструмент у будь-якій гілці бізнесу. Щоб використовувати його за призначенням, знадобиться окрема переглядова зона.

4. *Офісна кухня.* У міру можливості кожна компанія старається надати своїм співробітникам максимально зручну кухонну зону. Режим правильного харчування – це фактор здоров'я, а значить і ефективної роботи без зайвого стресу. Сучасну техніку слід доповнити зручними столами та стільцями.

5. *Здорова атмосфера.* Вертикальне озеленення, квіти створюють зручну, комфорт на робочому місці.

Одним з провідних трендів майбутнього офісу стає *енергоефективність та економія.*

Стає популярною концепція *персонального робочого місця* – автономного та мобільного.

Головні тренди в оформленні робочого простору, яких уже дотримуються провідні світові компанії:

– закріплення за працівниками постійних місць не буде важливим, оскільки вирішення робочих питань стає мобільнішим. В офісах установлюють корнери з високими стільцями й столами, де, зручно розташувавшись, можна обговорити робоче питання;

– перехід на систему незакріплених робочих місць і створення просторів для комунікації; це не тільки переговорні кімнати, а й бібліотеки, спортивні зали, ігрові простори;

– створення рекреаційних зон (відокремлювання зони відпочинку від робочого простору, щоб уникнути вічного конфлікту інтересів – праці й релаксу);

– зробити офіс екологічним.

Отже, офіс XXI століття – це не тільки хай-тек-меблі, затишні зони відпочинку й екотренди, це також фізичний і психологічний комфорт співробітників.