

## ТЕМА 4

### «ОФІС-МЕНЕДЖЕР»: ОБОВ'ЯЗКИ ТА ЗАВДАННЯ СТРУКТУРИ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ

*Великі кар'єри, великі досягнення  
народжуються на перетині  
характеру, генія і удачі.*

*Наполеон Бонапарт*

- 3.1. Посада «офіс-менеджер».
- 3.2. Вимоги до офіс-менеджера в забезпеченні ефективної роботи офісу.
- 3.3. Імідж офіс-менеджера.

#### **3.1. Посада «офіс-менеджер»**

За останні роки професія офісних працівників зазнала істотних змін. І якщо зовсім недавно «обличчям фірми», «правою рукою керівника» був лише секретар-референт, то сьогодні вищою посадовою сходинкою є посада офіс-менеджера, або керівника секретаріату.

Разом із поняттям «офіс» в його сучасному розумінні в управлінській практиці з'явилася посада офіс-менеджера (office-manager), тобто професійного адміністратора, до обов'язків якого входять оперативне адміністративно-господарське управління та забезпечення діяльності управлінського персоналу підприємства.

**«Офіс-менеджер»** – це адміністратор, на якого покладені різні адміністративні й господарські функції, працює не лише з першим керівником, а й з іншими співробітниками та службами підприємства.

Також офіс-менеджер – це керуючий офісом, тобто адміністративною частиною організації.

Згідно з КВЕД ДК 009:2010 України з повним оновленням, який діє з 2012 року (у 2012, 2013, 2014 є дійсним) посада «офіс-менеджер» відповідає секції N (Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування), розділу 82 – адміністративна та допоміжна офісна діяльність, інші допоміжні комерційні послуги. Цей розділ включає надання щоденних адміністративних послуг, регулярних допоміжних послуг для інших суб'єктів за винагороду або на основі контракту. Розділ вміщує такі групи: 82.1 – Адміністративна та допоміжна офісна діяльність; 82.2 – Діяльність телефонних центрів; 82.3 – Організування конгресів і торговельних виставок; 82.9 – Надання допоміжних комерційних послуг.

*КВЕД – це клас видів економічної діяльності або класифікатор видів економічної діяльності.*

Новий КВЕД складається з 4 чисел і поділений на секції, розділи, групи та класи.

**Управління організацією здійснюється на декількох рівнях:**  
– на верхньому, стратегічному, рівні управління – менеджери вищої ланки керівництва організацією (керівник, його заступник). Основне їх завдання –

визначити перспективи розвитку організації та координувати внутрішню тактику управління;

– **на середньому, функціональному, рівні** – менеджери середньої ланки і спеціалісти (керівники служб, відділів). Вони виконують завдання тактичного управління організацією;

– **на нижньому, операційному, рівні** – виконавці та менеджери нижчої ланки (відповідальні виконавці). Їх завдання – оперативно реагувати на зміни ситуації в організації, забезпечити вирішення завдань та операцій, що багатократно повторюються.

***Офіс-менеджер належить до тактичного рівня управління,*** забезпечує діяльність офісу, вирішує адміністративні питання, впроваджує нові форми організації роботи, займається підбором, керівництвом та навчанням підлеглих, а також бере участь у розробленні стратегії управління фірмою в рамках делегованих шефом повноважень.

### ***Функції, завдання та обов'язки офіс-менеджера***

Функції офіс-менеджерів сформувалися в ХХ столітті, коли разом з економічним розвитком, зріс попит на управлінців. Особи, які займали керівні посади, повинні були сконцентрувати свою діяльність лише на вирішенні основних питань, а решту питань, пов'язаних з їх обов'язками, вони почали передоручати своїм співробітникам – помічникові, секретареві. В умовах ринку виникла необхідність у працівникові, який уміє самостійно вирішувати завдання, поставлені керівником.

Розпочалася фаза розвитку менеджменту. З'явилися наймані професійні управлінці, які набули певної самостійності у сфері адміністративно-господарського керівництва.

Сьогодні більшість керівників покладають на працівника, якого часто традиційно називають секретарем, функції управління офісом.

Офіс-менеджер існує паралельно з професією традиційного секретаря, але перспективно кон'юнктура відзначає на перше місце офіс-менеджера, що має нові професійні знання.

До переліку обов'язків офіс-менеджера входять такі основні п'ять груп функцій:

**1. Керівні.** Ці обов'язки передбачають: побудову організаційної структури офісу; планування роботи офісу; керівництво персоналом офісу – адміністратором, секретарями, кур'єрами, телефонними операторами та ін. (розподіл обов'язків, делегування повноважень, організація навчання персоналу, планування його кар'єри і т. д.); розроблення та впровадження в офісі корпоративної культури відповідно до прийнятої на підприємстві у цілому; розроблення політики спілкування з клієнтами.

**2. Адміністративні.** Під адміністративними обов'язками розуміють організацію діловодства в офісі, побудову взаємовідносин між структурними підрозділами, «зонування» офісу і т. д.

**3. Господарські обов'язки.** Вони починаються з організації закупівлі офісної техніки, комплектуючих, витратних матеріалів і закінчуються керівництвом з установами устаткування та поставленням його на технічне обслуговування, забезпеченням взаємодії з обслуговуючою сервісною організацією.

**4. Контрольні обов'язки.** Тут мають на увазі проведення інвентаризацій і ревізій матеріальних цінностей, атестацію персоналу, організацію внутрішньої звітності та здійснення інших заходів із контролю.

**5. Звітні.** Вони передбачають в себе організацію підготовки звітів перед вищим керівництвом для контролю з боку останнього.

З перелічених обов'язків можна зробити висновок, що офіс-менеджер – працівник, від якого залежить якщо не половина, то досить значна частка успішного функціонування офісу. Це «ключова» посада, тому й вимоги до неї – підвищені.

Завдання та обов'язки офіс-менеджера. Виконує функції, до яких входить організаційно-технічне забезпечення адміністративно-розпорядчої діяльності керівника підприємства. Приймає кореспонденцію, що надходить на розгляд керівникові, передає її згідно з прийнятим рішенням до структурних підрозділів або конкретним виконавцям для використання в процесі роботи або підготовки відповідей. Веде діловодство, виконує різні операції із застосуванням комп'ютерної техніки, призначеної для збирання, оброблення і подання інформації для підготовки й прийняття рішень. Приймає документи та особисті заяви на підпис керівником підприємства. Готує документи і матеріали, необхідні для роботи керівникові. Стежить за своєчасним розглядом і поданням структурними підрозділами та конкретними виконавцями документів, що надходять на виконання, перевіряє правильність оформлення підготовлених проектів документів, що передаються керівникові на підпис, забезпечує якісне їх редагування. Організовує проведення телефонних переговорів керівника, записує за його відсутності одержану інформацію і доводить до його відома її зміст, передає і приймає інформацію приймально-переговорними пристроями (телефаксом, телексом), а також телефонограми, своєчасно доводить до його відома інформацію, одержану каналами зв'язку. За дорученням керівника складає листи, запити, інші документи, готує

відповіді авторам листів. Виконує роботи щодо підготовки засідань і нарад, які проводить керівник (збирання необхідних матеріалів, повідомлення учасників про час і місце проведення, порядок денний, ведення їх реєстрації), веде та оформляє протоколи засідань і нарад. Здійснює контроль за виконанням працівниками підприємства виданих наказів та розпоряджень, а також за додержанням термінів виконання вказівок і доручень керівника підприємства, взятих на контроль. Веде контрольно-реєстраційну картотеку. Забезпечує робоче місце керівника необхідними засобами організаційної техніки, канцелярським приладдям, створює умови, що сприяють його ефективній роботі. Друкує за вказівкою керівника службові матеріали, необхідні для його роботи або вводить поточну інформацію в банк даних. Організовує приймання відвідувачів, сприяє оперативності розгляду прохань і пропозицій працівників. Формує справи відповідно до затвердженої номенклатури, забезпечує їх зберігання і в установлені терміни здає до архіву. Копіює документи.

Місс Келлер – президент національної американської асоціації секретарів – описала обов'язки офіс-менеджера так: *«Чим більше обов'язків у секретаря, тим більш незвичайною є його повсякденна рутинна робота. Він повинен планувати та організовувати все, що дозволять його здібності, інакше не зможе справитися з питаннями, що виникають абсолютно несподівано».*

Офіс-менеджер повинен знати: постанови, розпорядження, накази, положення, інструкції та інші керівні матеріали й нормативні документи стосовно діяльності підприємства і ведення діловодства; структуру і керівний склад підприємства і його підрозділів; організації діловодства; методи оброблення і оформлення документів; архівну; справу; машинопис; правила користування приймально-переговорними пристроями, технічними

засобами оброблення документів, усної та писемної документної інформації, комп'ютерами і друкарськими машинами; стандарти організаційно-розпорядчої документації; правила друкування ділових листів з використанням типових форм; основи етики естетики; правила ділового спілкування; основи організації праці управління; правила експлуатації обчислювальної техніки; основи адміністративного права і законодавства про працю.

Для офіс-менеджера особливо важливо вміти працювати самостійно та раціонально підходити до вирішення будь-якого, навіть термінового та непередбаченого ділового питання, не звертаючись ні до кого за інструктажем, керуючись лише тим, що є в розпорядженні.

В будь-якій організації існують *посадові інструкції*, де чітко визначені посадові обов'язки, права та відповідальність співробітника.

*Завдання посадових інструкцій* – забезпечити чітке розмежування обов'язків та прав між співробітниками, виключити дублювання окремих трудових операцій. Вони також забезпечують взаємозв'язок в роботі співробітників, що займають різноманітні службові місця.

**Типова інструкція має такий зміст:**

### **I. Загальні положення**

1. Офіс-менеджер належить до категорії фахівців компанії, основними завданнями якого є організаційне та документаційне забезпечення управлінської діяльності.
2. Офіс-менеджер призначається на посаду і звільняється з неї наказом Генерального директора компанії.
3. Офіс-менеджер безпосередньо підпорядковується генеральному директорові.
4. У підпорядкуванні офіс-менеджера знаходяться завідувач господарства, водій, кур'єр і прибиральниця.

5. Офіс-менеджер веде кадрове діловодство у період тимчасової відсутності (хвороба, відпустка) начальника відділу кадрів.

6. У період тимчасової відсутності (хвороба, відпустка) заміщає офіс-менеджера начальник відділу кадрів.

7. Офіс-менеджер керується у своїй діяльності:

- законодавчими актами України;
- статутом компанії;
- положенням про внутрішній розпорядок робочого часу;
- положеннями про відділи компанії;
- наказами керівництва;
- нормативно-методичними матеріалами з організації діловодства;
- інструкцією.

8. На посаду офіс-менеджера призначаються особи з вищою, неповною вищою або середньою спеціальною освітою і стажем роботи не менше ніж 1 рік на аналогічній посаді, зі знанням діловодства, оргтехніки (факсу, копіра, сканера, принтера), програм Microsoft Office, культури праці та ділової етики.

9. Офіс-менеджер повинен знати:

- організаційно-штатну структуру і співробітників компанії;
- положення, накази та внутрішні процедури компанії;
- функції та завдання підрозділів компанії;
- функціональні обов'язки співробітників адміністративного відділу компанії;
- свої функціональні обов'язки і права;
- свої дії при позаштатних і аварійних ситуаціях.

## ***II. Посадові обов'язки***

Виконує функції секретаря компанії:

1.1. Документаційне забезпечення управління:

- приймання документів та особистих заяв на підпис генерального директора компанії;

- фіксування відбитка гербової печатки на договорах і наказах;
- робота з наказами, розпорядженнями: підготовка проекту, оформлення, підписання, узгодження, ознайомлення співробітників компанії, реєстрація, облік, зберігання, формування справ;
- робота з вхідною кореспонденцією (листи, факсимільні повідомлення): приймання, реєстрація, передача адресату, облік, зберігання;
- організація отримання кореспонденції за юридичною, поштовою і фактичною адресами;
- робота з вихідною кореспонденцією (листи, факсимільні повідомлення): реєстрація, передавання, облік, зберігання, оформлення листів генерального директора та його заступників, відправлення термінових листів;
- ведення та оформлення протоколу нарад і засідань;
- оформлення довіреностей на отримання кореспонденції, посилок та ін. матеріальних цінностей;
- за дорученням генерального директора та директорів департаментів виконання розмножувальних робіт;
- за дорученням генерального директора та директорів департаментів підготовка проектів листів, запитів та інших документів, що стосуються діяльності компанії в цілому;
- за дорученням генерального директора друк службових матеріалів, уведення інформації в банк даних;
- формування справ відповідно до затвердженої номенклатури, забезпечення їх збереження та здавання в архів.

1.2. Приймання телефонних дзвінків і, в разі необхідності, переведення їх на тих співробітників, яким вони призначаються. Фіксування одержаної по телефону для генерального директора інформації в його відсутність і доведення її змісту до його відома.

1.3. Підготовка нарад і засідань, що проводяться генеральним директором (оповіщення учасників про час і місце проведення, порядок денний).

1.4. Організація зустрічі відвідувачів і гостей компанії.

1.5. Замоклення авіа- і залізничних квитків, бронювання готелів.

2. Забезпечує життєдіяльність офісу:

- замовлення води у міру необхідності;
- замовлення канцелярії щоквартально;
- здійснення підписки на періодичні видання;
- оформлення заявок на оплату рахунків з оренди приміщень та комунальних платежів орендодавців;
- організація і контроль за дотриманням співробітниками компанії інструкції з безпеки та режиму роботи, встановленими адміністрацією фірми-орендодавця.

2. Координує та контролює роботу:

- водія (приймання заявок на машину і розроблення графіка використання автотранспорту компанії);
- кур'єрів;
- прибиральниці.

3. Офіс-менеджер як член трудового колективу зобов'язаний:

- сумлінно виконувати свої трудові обов'язки, додержуватися трудової дисципліни, своєчасно й точно виконувати розпорядження адміністрації та безпосереднього керівника, використовувати весь робочий час для продуктивної праці;
- якісно і в термін виконувати виробничі завдання та доручення;
- підтримувати чистоту і порядок на своєму робочому місці, в службових та інших приміщеннях, додержуватися встановленого порядку зберігання документів і матеріальних цінностей;

- ефективно використовувати персональні комп'ютери, оргтехніку та інше обладнання, економно і раціонально витрачати матеріали й енергію, інші матеріальні ресурси;
- дотримуватися норм, правил та інструкції з охорони праці, виробничої санітарії, правил протипожежної безпеки;
- не використовувати для виступів і публікацій у засобах масової інформації відомостей, отриманих у зв'язку із службовим становищем, визначених спеціальними документами компанії як комерційна (службова) таємниця, поширення якої може завдати шкоди компанії або його працівникам.

### ***III. Права***

Офіс-менеджер має право:

1. Одержувати інформацію, зокрема й конфіденційну, обсягом, необхідним для вирішення поставлених завдань.
2. Вимагати від виконавців доопрацювання документів, підготовлених із порушенням установлених правил їх складання та оформлення.
3. Візувати документи управлінської діяльності в рамках своєї компетенції.
4. Представляти керівництву пропозиції щодо вдосконалення своєї роботи та роботи компанії.
5. Вимагати від керівництва створення нормальних умов для виконання службових обов'язків і збереження всіх документів, що утворюються в результаті діяльності компанії.
6. Приймати рішення в межах своєї компетенції.
7. Застосовувати заохочення і накладати стягнення на співробітників, які перебувають у підпорядкуванні офіс-менеджера, після узгодження з генеральним директором.

### ***V. Відповідальність***

Офіс-менеджер відповідає за:

1. Невиконання та/або нечітке, несвоєчасне халатне виконання своїх посадових обов'язків.
2. Упущення, що призводять до заподіяння матеріальної шкоди компанії та/або збитку її іміджу.
3. Збереження документації, розголошення відомостей, що мають гриф «Конфіденційно» або «КТ».
4. Ігнорування правами, передбаченими цією інструкцією.
5. Порушення правил внутрішнього трудового розпорядку, виробничої і трудової дисципліни.

Дата

Підпис

## **2. Вимоги до офіс-менеджера щодо забезпечення ефективної роботи офісу**

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 завдання роботи 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 бухгалтерії та звітності.

**Щодо стажу та досвіду**, то 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 до подібної роботи. У той самий час професійної компетенції, спеціальних умінь та навиків можна набути та постійно вдосконалювати у процесі життєдіяльності.

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

До базових якостей офіс-менеджера можна віднести: **презентабельну зовнішність, ентузіазм та привітність, гарну пам'ять, пунктуальність, обачність.**

**Презентабельна зовнішність** зовсім не означає одяг від видатного дизайнера, але обов'язково передбачає діловий, охайний та елегантний зовнішній вигляд.

Офіс-менеджер повинен володіти **ентузіазмом**, а також 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.

**Гарна пам'ять** необхідна, тому що відвідувачі цінують, якщо до них звертаються на ім'я. Крім того, офіс-менеджер повинен уміти швидко та правильно записувати те, що йому говорить керівник; швидко знаходити матеріал, потрібний керівникові; запам'ятовувати зміст, відмітні риси, місце розміщення файлів або документів, для того щоб оперативного їх знайти; вчасно нагадати керівникові про призначені зустрічі.

**Пунктуальність** – це основна якість офіс-менеджера, оскільки офіс не почне функціонувати, до того часу, поки офіс-адміністратора немає 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 потрібно мати таку якість, як **обачність**, щодо всіх питань.

**Обачність** – персонал не повинен втягуватися в поширення чуток та пліток про колег. Це породжує негарні почуття та знижує ефективність роботи команди.

У багатьох організаціях при наборі співробітників особливу увагу звертають увагу на наявність у претендентів базових якостей, оскільки саме ці якості

значною мірою визначають, чи буде здатен претендент виконувати роботу офіс-менеджера.

Більшість організацій в оголошеннях про прийняття на роботу згадують також про такі базові якості, як працьовитість, спокій, чесність і надійність. Саме на ці базові якості звертають особливу увагу під час інтерв'ю або випробувального терміну. Крім того, офіс-менеджер повинен володіти професійною компетенцією, тобто мати професійні навички та вміння, необхідні для управління бізнесом.

### 3. Імідж офіс-менеджера

Е. Гофман визначив поняття *імідж* як *мистецтво управляти враженням*.

Імідж є найважливішим чинником успіху в професійній діяльності.

*Імідж* – слово англійське (image). Означає образ, зображення, точну подібність. *Імідж* – це комплекс вражень, які справляє людина на оточення.

*Імідж офісу* – це образ, комплекс вражень, які справляють дизайн, стиль, клас та співробітники офісу на його відвідувачів.

*Атрибутами іміджу офісу є:*

– *цілісність стилю співробітників* – від прибиральниці до генерального директора; стиль стосується не лише зовнішнього вигляду, а й поведінки (стиль розмови по телефону секретаря, проведення нарад тощо);

– *вигляд офісу* (вивіска, під'їзд, двір, внутрішній інтер'єр: меблі, їх розміщення, картини, квіти, місця для відпочинку тощо);

– *репутація команди* (у головах усіх співробітників завжди знайдеться відповідь на запитання: «Чим ми відрізняємося від інших?»).

Для формування репутації компанії є необхідними «зв'язки з громадськістю» (паблік рилейшнз). Якщо його не буде, то компанія не знатиме, що громадськість від компанії хоче. Бізнес може здійснюватися лише в тому середовищі, яке відповідає потребам громадськості.

Здійснюючи зв'язки поза своїми межами, компанія робить прозорою свою власну культуру. Частиною іміджу компанії стає її корпоративна культура.

**Корпоративна культура** має всі ті атрибути, що стосуються культури загалом: систему цінностей, правила, норми, міри, традиції, ритуали, способи поширення інформації, мову. Всі названі складові наявні у рамках кожної окремо взятої компанії.

**Імідж офіс-менеджера** – це сформований образ, в якому виділяють ціннісні характеристики і риси, що певним чином впливають на оточення. Як компоненти іміджу офіс-менеджера виокремлюють зовнішній вигляд (манера одягатися), тактику спілкування (вмілу орієнтацію в конкретній ситуації, володіння механізмами психологічного впливу тощо), діловий етикет і протокол, етику ділового спілкування.

### ***Три стилі одягу***

Консервативний стиль підходить банкірам, державним службовцям, юристам, оскільки надає авторитету і підкреслює компетентність.

**Консервативний стиль** допоможе підкреслити класичний костюм, зшитий з урахуванням суворих правил. Цьому стилю властивий лаконічний контраст між костюмом і сорочкою. Аксесуари повинні бути комплектні та гармонувати з костюмом. Для жінок підійдуть хороші золоті або срібні годинник, сережки класичної форми. Макіяж легкий, але не завжди обов'язковий, якщо звичайно в цей день немає нарад чи зустрічей із клієнтами. Взуття на середніх або низьких підборах, спідниця довжиною до

рівня коліна. Чоловікам – жодних аксесуарів, крім хороших годинника, обручки і відповідних запонок.

**Стиль установлення відносин із торгівлею.** Цей стиль покликаний, як можна швидше, викликати прихильність до вас. Щоб відповідати стилю взаємодії, ваш одяг повинен містити деякий творчий потенціал володаря і свідчити про те, що ви займаєте солідну посаду у вашій фірмі. Вона не повинна радикально відрізнятись від класичного костюма. Жінки можуть обрати або ефектну блузку або жакет з дорогого та елегантного матеріалу. Брюки допустимі лише в елегантному діловому костюмі. Обов'язковий легкий макіяж і ні в якому разі ваші аксесуари не повинні кидатися у вічі.

Чоловікам нічого яскравого, повністю костюм можна не одягати, але доречне зменшення контрасту між костюмом та сорочкою.

**Творчий стиль.** Щоб показати наявність творчого потенціалу, характерного для сфери діяльності, такої як мода, шоу-бізнес, реклама або дизайн, необхідно скористатися творчим стилем. У цьому стилі підійдуть екстравагантність і авангард, новинки моди.

**Неформальний одяг творчого стилю** зазвичай виділяє з натовпу, але є абсолютно неприйнятним для серйозного бізнесу.

Отже, консервативний стиль викликає повагу, контролює, але тримає дистанцію. Стиль взаємодії зменшує дистанцію, але зменшує і вашу значущість. Творчий стиль не підходить для серйозного бізнесу.

І ще, вечірній одяг може чудово поєднувати як поняття впливу, так і встановлення відносин.

**Чоловік-офіс-менеджер** повинен бути завжди охайно одягнений. Це свіжа накрохмалена сорочка з краваткою або без краватки, завжди чисті та зі стрілочками брюки, начищене взуття тощо.

Основний компонент класичного стилю для чоловіка – це, звичайно ж, костюм строгого крою з мінімумом декоративних деталей. Найбільш поширені два види чоловічих костюмів – це так звані двійки, що складаються з піджака і брюк, і трійки, що складаються з піджака і брюк, доповнених жилетом. Подібний костюм ідеально підійде для вашої повсякденної діяльності – ділових зустрічей і нарад в офіційній обстановці.

Костюм ділового чоловіка обов'язково повинен бути строгим, щоб тим самим демонструвати серйозне ставлення людини до справи. Стиль вимагає, щоб усі деталі костюма були витримані в одній колірній гамі: піджак, брюки і жилет повинні бути одного кольору і з однакового матеріалу або матеріалів однієї фактури.

**Імідж офіс-менеджера жінки** формують такі атрибути, як макіяж, костюм, прикраси та аксесуари, аромат, тактика спілкування.

**Макіяж** – це необхідність, і він обов'язковий для сучасної жінки. Він повинен бути діловим і відповідати створеному образу.

**Силует костюма.** Класичний стиль одягу на роботі має найбільш достойний вигляд. Він дає можливість створити безліч варіантів на кожен день при невеликій кількості речей у гардеробі. Сюди входять класичні сукні комфортного покрою, сорочки, блузки, брюки, спідниці, жилети. Що стосується взуття, то висота каблука повинна бути не вищою ніж 5–6 см.

**Прикраси та аксесуари.** У класичному стилі прикраси, звичайно, повинні бути, і, як правило, це виключно дорога та якісна біжутерія або скромні, некрикливі прикраси із золота чи срібла.

**Аромати для офісу.** Аромат для повсякденної роботи в офісі підбирається виходячи з іміджу людини, але краще, якщо запахи будуть не занадто насиченими.

**Тактика спілкування.** Для іміджу ділової людини дуже важлива тактика спілкування, до якої висуваються такі вимоги: 1) необхідно володіти декількома варіантами поведінки в однотипній ситуації і вміти оперативно користуватися ними; 2) у діловому спілкуванні не потрібно допускати будь-якої конфронтації, а тим більше конфлікту. Однак із принципових позицій можливі суперечки і розбіжності. Головне, щоб протистояння не переросло в особисту неприязнь; 3) уміло використовувати механізми психологічного впливу: прихильність, симпатію, довіру, повагу і манери.

**Особливе значення для іміджу офіс-менеджера має візитівка.**

**Візитівка** (візитна картка, business card) – традиційний носій контактної інформації про людину чи компанію.

**Сучасні види візитівок**

В основному візитки поділяють на три умовні види:

**Особисті візитки** використовують при неформальному спілкуванні (візитка містить ім'я і прізвище власника, іноді телефонний номер, посада та адреса в ній необов'язкові, стиль виконання візиток – відповідно до особистих уподобань і потреб власника).

**Ділові візитки** використовують у бізнесі, на офіційних зустрічах та переговорах, для надання контактної інформації своїм майбутнім клієнтам. На них обов'язково зазначають ім'я, прізвище, посаду, а також назву компанії та вид її діяльності. В оформленні таких візиток використовують фірмовий стиль компанії, логотип тощо. Такі візитки зазвичай мають строгий дизайн. У державних службовців та депутатів на візитній картці може бути зображення державних відзнак, таких як прапор і герб країни. Ділова візитна картка без адреси також не відповідає нормам етикету. Винятком є дипломати і вищі державні посадові особи.

**Корпоративна візитка**, як правило, не містить імен і прізвищ. На ній зазначають повну інформацію про компанію: сферу діяльності, перелік послуг, контактні телефони, карту проїзду, адресу сайту, e-mail. Розробляють згідно з фірмовим стилем. Зазвичай має рекламний характер, в основному використовують на виставках.

### ***Правила оформлення візитних карток***

Не варто ставитися до візитної картки як до простого шматка паперу, на якому записаний ваш номер телефону. Візитна картка – це друге обличчя її власника. Подбайте про те, щоб воно було респектабельним.

**1. Розмір візитки.** Стандартний розмір для ділової візитки – 90×50 мм, обов'язково з горизонтальним розміщенням інформації. Вертикальне розміщення інформації припустиме для особистих візиток, але для ділових – це поганий тон. Якщо візитка буде більшого розміру, то вона просто не поміститься в клясері (холдер для візиток) і її можуть викинути або десь загубити.

**2. Стиль візитки.** Іноді візитки виготовляють двосторонніми, на зворотному боці розміщують ту саму інформацію англійською мовою. Цього робити не потрібно, якщо Ви працюєте з іноземними партнерами, краще замовте окремий комплект візиток іноземною мовою.

В оформленні бізнес-візиток не допускається «буйство фарб», для того щоб вигідно виділити вашу візитку, використовуйте якісний папір, щільність якого не менше ніж 300 г/м, можна використовувати злегка тонований папір.

**3. Інформація.** На ділових картках повинна бути лише необхідна інформація, не варто перелічувати всі види діяльності Вашої організації або зазначати час роботи.

Вгорі візитки зазначається назва організації, де працює її власник, обов'язково – повна назва та організаційно-

правова форма. Під нею стисло зазначається основна діяльність або слоган компанії. Логотип організації повинен знаходитися у верхньому лівому куті, його не потрібно робити надмірно великим. У центрі візитної картки необхідно зазначати П. І. П/б власника, під ним, меншим шрифтом – займану посаду. Нижня частина візитки – місце для реквізитів організації, його краще відокремити жирною рисою. Тут обов'язково зазначають телефон (не потрібно зазначати більше двох номерів) та адресу організації (не забудьте про поштовий індекс), за бажанням, можна написати ще сайт та електронну скриньку.

**4. Обмін візитками.** Першим візитку вручає особа, молодша за віком, обов'язково правою рукою і лицьовим боком вгору. Візитку потрібно вручати на початку зустрічі. Якщо ви не застали в офісі потрібну людину, можна залишити візитку, в цьому разі загніть лівий верхній куточок (означає, що візитку передав особисто її власник). Носити візитки потрібно або у внутрішній кишені піджака, або в портфелі, використовуйте спеціальні візитниці. У жодному випадку не засовуйте візитки (як свої, так і чужі) в кишені брюк. У своєму кабінеті візитки краще тримати в спеціальній візитниці, яка буде завжди під рукою на вашому робочому столі.

Візитки можна створювати за допомогою програм: CorelDRAW, ВІЗИТКА 4.1, Майстер візиток 2.71, Візитка-онлайн та інших.