

ТЕМА 1

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

- 1.1. Основні поняття управління.
- 1.2. Основні функції управління.
- 1.3. Сучасні концепції менеджменту.
- 1.4. Місце офісу в організаційній структурі управління.

*Найважче мистецтво –
це мистецтво управляти
Карл Юліус Вебер*

1.1. Основні поняття управління

Із метою оволодіння мистецтва управління офісом необхідні і наукові знання, і творчий підхід.

Якщо ми звернемося до визначення «управління», то натрапимо на безліч його трактувань, що розрізняються за застосуванням.

Стосовно діяльності офісу **управління** – це вплив на організаційну систему, офіс, що забезпечує збереження її певної структури, підтримання режиму діяльності, реалізацію програм і цілей.

Управління має такі синоніми, як «керівництво», «правління», «менеджмент».

У той самий час необхідно розрізняти поняття «управління» та «менеджмент».

Термін «менеджмент» подібний до «управління», але застосовується в більш вузькому значенні.

В управлінні виокремлюють об'єкти та суб'єкти управління.

Об'єктами є неживі елементи, такі як документи, оргтехніка, інформація, **суб'єктами** можуть бути лише люди, організації людей.

Для здійснення управління в офісі необхідні внутрішні **ресурси**.

Перший ресурс – люди, або кадровий склад. Від професійного рівня залежить результат праці.

Другий ресурс є результатом праці, тобто кінцевий продукт діяльності людей.

Третім ресурсом є засоби праці, за допомогою яких досягається результат праці. В офісі до них відносять засоби оргтехніки, офісне обладнання, канцелярські предмети та багато іншого.

Необхідно окремо зазначити про такий важливий ресурс управлінської діяльності, як інформація – **четвертий ресурс**. Від уміння здобувати необхідну інформацію з різних інформаційних джерел, уміння аналізувати її, довести до співробітників у вигляді рішень залежить у підсумку успішна діяльність офісу та організації в цілому.

Для здійснення успішної діяльності необхідним є окремий **ресурс** – фінансовий.

1.2. Основні функції управління

З наукової точки зору, виокремлюють такі функції управління:

- **планування;**
- **організація;**
- **мотивація;**
- **контроль;**
- **координація.**

Планувати – означає розробляти дії, що послідовно виконуються, та шляхи їх реалізації для досягнення мети.

Управління будь-яким об'єктом, чи то автомобілем, організацією, чи офісом, являє собою процес, що передбачає послідовно виконувати певні дії.

Планування виражається в планах.

Плани бувають:

- **довгострокові (або стратегічні)** – розробляються керівникам організації на термін 5 і більше років;

- **середньострокові (або тактичні)** – розробляються терміном від 1 до 5 років керівництвом середньої ланки, до яких *належить і офіс-менеджер*;

- **короткострокові (або оперативні)** – розробляються терміном на один рік і менше, як правило, керівником середньої ланки або особисто персоналом.

Організовувати – означає створювати деяку організаційну структуру з тим, щоб люди успішно працювали та досягали поставлених цілей.

Для організації успішної роботи необхідно:

- чітко визначити коло обов'язків співробітників, що відображається в організаційних структурах;

- чітко доводити до співробітників поставлені завдання у вигляді наказів, рішень, розпоряджень. При цьому повинно бути зазначено: кому; що необхідно виконати; за який термін; хто відповідальний.

Мотивувати – означає спонукати себе та інших до діяльності задля досягнення особистих цілей і цілей організації.

Контролювати – означає співвідносити, порівнювати фактично зроблене із запланованим.

За допомогою контролю можна заздалегідь виявити появу факторів, здатних здійснювати серйозний вплив на розвиток і функціонування організації та своєчасно реагувати на них. Саме він допомагає вчасно виявити неминучі в діяльності будь-якої організації вади, помилки і вчасно вжити необхідних заходів для їх усунення.

Координувати – означає погоджувати, упорядковувати, інформувати та спрямовувати спільну діяльність співробітників для досягнення загальних цілей.

Координацію часто визначають як взаємозалежність усіх чотирьох функцій управління.

Усі перелічені функції менеджменту – планування, організація, мотивація, контроль та координація – є провідними для всіх менеджерів.

1.3. Сучасні концепції менеджменту

Управляти можна об'єктами та суб'єктами – машинами, людьми, собою, своїми почуттями, емоціями і т. п. Управління організацією або складовою її частиною називається **менеджментом**. Існують також інші концепції менеджменту.

Менеджмент – це управління організацією в умовах ринкової економіки, де метою є отримання прибутку, а діяльність організації здійснюється в умовах швидкого реагування на зміни зовнішнього середовища.

Менеджмент – це мистецтво управляти, що вимагає не лише знань та навичок, а й певних особливостей таланту.

Конкретно для професії офіс-менеджера це визначення звучить так:

Менеджмент – професійне управління офісом, уміння добиватися поставлених цілей, використовуючи труд, мотиви поведінки та інтелект людей.

Менеджери – люди, які досягають цілей, що стоять перед організацією за допомогою інших людей.

Менеджери ухвалюють управлінські рішення, управляють ресурсами організації, координують діяльність співробітників та спрямовують її на досягнення загальних цілей.

В умовах ринкової економіки менеджери діють із певним ступенем самостійності та свободи.

1.4. Місце офісу в організаційній структурі управління

На діяльність офіс-менеджера та роботу офісу впливає довкілля, що розподіляється на зовнішнє і внутрішнє.

Зовнішнє середовище – фактори за межами організації, що здійснює вплив на її діяльність.

До зовнішнього середовища відносять клієнтів, постачальників, конкурентів, вищі організації адміністративних та фінансових структур, а також економічні, політичні, соціальні, демографічні та інші фактори.

Внутрішнє середовище утворюється кадровим складом, ресурсами, цілями, завданнями, технологіями та ін.

Для організації роботи офісу офіс-менеджерові необхідне вміння орієнтуватися в психологічному кліматі внутрішнього середовища.

До зовнішнього середовища також відносять:

– організаційний порядок – стійкі правила та норми роботи кожного співробітника і підрозділу;

– організаційну культуру – систему загальних цінностей, принципів, типів поведінки, що поділяють усі члени організації.

До можливих цінностей, що поділяються в організації, можна віднести такі:

– створення репутації, що базується на якісному обслуговуванні споживачів та якісній продукції або послугах;

– справедливе та доброзичливе відношення до кожного співробітника;

– заохочення та розвиток гордості за організацію та її досягнення;

– виховання довіри між усіма членами організації, а також між групами й відділами.

Для того щоб стати гарним офіс-менеджером, недостатньо дотримуватися тих норм і правил, які прийнято називати організаційною культурою, потрібно активно сприяти їх формуванню.

Організація – група осіб, які співпрацюють між собою для досягнення спільної мети.

Організаціями, таким чином, є промислові й торгові підприємства, державні служби, фірми, магазини, а також школи, інститути, лікарні і навіть церкви.

Обов’язковою умовою існування будь-якої організації є наявність ***спільних цілей***.

Крім того, можна зазначити ще декілька обов’язкових ознак організації:

– наявність учасників, які забезпечують реалізацію її цілей;

– існування організаційної структури та її єдиного центру (офісу);

– управління всіма внутрішніми процесами;

– наявність організаційної культури.

Учасниками організації є співробітники різного ступеня кваліфікації та рівнів управління – від секретарів, які приймають окремі самостійні рішення за стандартними ситуаціями, до спеціалістів і менеджерів, які ухвалюють рішення про стратегічний розвиток організації. ***Офіс менеджер у цій системі забезпечує діяльність офісу, вирішує адміністративні питання, впроваджує нові форми організації роботи, займається підбором, керівництвом та навчанням підпорядкованого йому персоналу, також бере участь у розробленні стратегії***

та управлінні фірмою в межах делегованих керівником повноважень.

Якщо в організації всього декілька осіб, тим більш значущим стає роль офіс-менеджера в ній. Адже він є правою рукою керівника і повинен вирішувати широке коло питань самостійно.

Кожна організація має *свою організаційну структуру*, що визначає, хто і на якому рівні ухвалює рішення.

Організаційна структура – сукупність підрозділів, що складають ту чи іншу організацію (відділів, цехів та служб органів управління).

Саме організаційна структура визначає місце конкретного підрозділу в організаційній ієрархії, формального лідера цього підрозділу (керівника) та його взаємовідносини з іншими структурними підрозділами організації.

Місце офісу в цій структурі залежить від величини організації. Якщо організація невелика, офісом є все службове приміщення, в якому співробітники виконують свої обов'язки. У великих організаціях, фірмах, корпораціях офіс являє собою адміністративний підрозділ, розміщений на верхньому рівні управління організацією.

Залежно від характеру зв'язків між підрозділами організації виокремлюють декілька типів організаційних структур: *лінійні, функціональні, лінійно-штабні, лінійно-функціональні, дивізійні, проектні, матричні, мережеві.*

Організаційні структури перебувають у певному управлінському взаємозв'язку.

Зв'язки можуть бути як *горизонтальними*, так і *вертикальними*. Наприклад, відносини між структурними підрозділами, бухгалтерією та відділом кадрів можуть бути горизонтальними, а їх керівники займають середній рівень

управління і підпорядковуються по вертикалі вищому рівню управління – директорові та його заступникові.

Види управлінських структур розрізняють **за рівнями**: одно-, дво- та багаторівневі. Наприклад, у приватному стоматологічному кабінеті всі співробітники безпосередньо підпорядковані його власникові. У багатопрофільній поліклініці співробітники підпорядковуються завідувачеві відділення (середній рівень управління), який, у свою чергу, підпорядковується головному лікарю (вищий рівень управління).

Види управлінських структур розрізняють **за ступенем централізації** – централізовані та децентралізовані. Наприклад, організація має філіали в різних регіонах країни, але керує ними безпосередньо з головного офісу – це централізований вид управлінської структури.

Види управлінських структур розрізняють **за цільовим призначенням** – стратегічні (керівництво організації), інформаційні (прес-служба) та ін.