

## ТЕМА 3

### ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СУЧАСНОГО ОФІСУ

*Все погане приходить саме,  
а добре – необхідно організовувати.  
О. Ф. Балацький*

1. Принципи ефективної організації роботи офісу.
2. Зонування офісного простору.
3. Організація робочого місця офіс-менеджера.
4. Програмні, апаратні й технічні засоби для роботи в офісі.

#### **1. Принципи ефективної організації роботи офісу**

Управлінська праця вимагає дуже ретельного підходу щодо організації роботи.

Правильна організація роботи починається з правильної організації робочого місця та культури спілкування, культури переговорів, вміння зосередитися на основному, відсіяти непотрібне і багато ще простих, але важливих правил.

Стосовно організації роботи офісу необхідно додержуватися таких правил:

Заздалегідь потрібно планувати розміщення робочого місця, щоб максимально уникнути незручностей, які негативно впливають на Ваш емоційний стан, знижують можливості правильної організації роботи. Наведемо перелік додаткових факторів, від яких залежить ефективність організації роботи:

– якщо є можливість самостійно визначитися з плануванням офісу (на стадії будівництва або реконструкції), заздалегідь складіть список необхідного обладнання, меблів (навіть під плановані закупівлі),

передбачте для цього необхідний простір, визначтеся з прокладанням комунікацій, розставленням і підключенням обладнання, розміщенням основних і допоміжних приміщень;

– якісне освітлення сприяє комфорту, а отже, ви зможете підійти до організації роботи більш зважено, але якщо робоче місце розміщене поряд із вікном, необхідно уникати прямих сонячних променів, протягів, а якщо вам не вистачає вікна поряд із робочим місцем – повісьте там яскраві фіранки або картину з гарним пейзажем;

– уникайте розміщення вашого кабінету поряд із туалетом, а також джерелами шуму.

Необхідно відзначити також принципи фен-шую. Термін «фен-шуй» перекладається як наука про енергію вітру і води, і відповідно до неї століттями створювався стародавній китайський спосіб життя в гармонії з енергіями живої землі. Фен-шуй додає додаткові енергетичні ресурси компаніям, що використовують його при оформленні офісів і виробничих приміщень.

Зазначимо основні принципи фен-шую:

1. Сидячи за робочим столом, ви повинні бачити вхідні двері.
2. Переконайтеся, що позаду вашого стільця немає ніяких проходів.
3. Розміщуйте ваш стіл так, щоб він не знаходився безпосередньо напроти входу в кімнату.
4. Усі проходи, які ви бачите зі свого робочого місця, повинні бути добре освітленими.
5. Пряме світло повинне бути спрямоване на вашу неробочу руку.
6. Помістіть матеріали, якими ви користуєтеся найчастіше, в межах досяжності зі стільця, що обертається.
7. Відрегулюйте висоту стільця так, щоб ваша робота перебувала на рівні, зручному для очей.

8. Поставте телефон із боку домінуючого вуха, тобто того, до якого ви притискаєте телефонну слухавку, а не з боку вашої домінуючої руки.
9. Розмістіть гасла з висловами, що надихають у межах хорошої видимості.
10. Захистіть ваше робоче місце від поглядів інших людей.
11. Переконайтеся, що ділянку, де розміщений ваш робочий стіл, можна за необхідності перетворити на зручне місце для спілкування.
12. Переконайтеся, що, перебуваючи на робочому місці, ви задієте всі п'ять органів чуття.
13. Оточіть себе предметами, колір яких вам приємний.
14. Поставте в офісі рослину в горщику і любуйтеся нею.
15. Використовуйте рослини, які добре очищають повітря.
16. Розмістіть розетки електричних приладів так, щоб вам не потрібно було нахилятися, аби дотягнутися до них.
17. Якщо ви хочете внести зміни в обстановку, переставте на інше місце двадцять сім предметів.
18. Внесіть особистий початок у ту частину офісного устаткування, якою ви користуєтеся найчастіше.
19. Прибирайте робоче місце в кінці кожного дня і стежте, щоб на поверхнях меблів та устаткування не було пилу.

## **2. Зонування офісного простору**

Особливе значення для ефективної роботи офісу має його *зонування*.

*Зонування офісу* – це спосіб оптимізації умов існування працівника в офісі шляхом поділу території приміщення на зони, що мають різні функціональні призначення.

Характерними зонами для офісу є: робочі місця, приймальня, кабінет керівника, кімната переговорів, вхідна зона, зона очікування, різні службові приміщення тощо.

Чим грамотніше буде проведена робота щодо диференціації простору, тим ефективніше буде робота офісу. Вибір того чи іншого типу зонування залежить від конкретних завдань, виконуваних фірмою, від її організаційної структури і, власне, від культури самої компанії.

Розміщення робочих місць повинне бути проведене таким чином, щоб була забезпечена необхідна мобільність, а так само зручний і швидкий доступ до тих зон, які необхідні в процесі роботи.

Особливу увагу варто приділити представницькій зоні, особливо це стосується організацій, в яких яскраво виражена ієрархія. Сучасна тенденція керування розглядає керівника лідером усієї команди, тому він повинен бути якомога ближче до персоналу.

Проектуючи вхідну зону, необхідно приділити увагу тому, щоб і клієнти, і співробітники почували себе в ній комфортно. Так само необхідно подбати про її функціональність.

Ураховуючи сучасні тенденції та час, що проводиться за зустрічами, площа переговорних зон і приміщень повинна становити 20–30 % від усього наявного простору. Найкраще цей простір зробити трансформованим, що дозволить проводити в ньому навіть семінари, конференції та тренінги.

Так само, крім переговорних кімнат, можна обладнати спеціальні зони для спілкування, розміщувати їх краще близько до робочих місць. Для неформального спілкування з клієнтами краще виділити зону, в якій можна буде випити кави та обговорити спільні плани.

Службові приміщення можуть являти собою невеликі функціональні острівці зі зручним доступом для співробітників.

Зваживши важливість тієї чи іншої зони для конкретної фірми і проаналізувавши робочу ситуацію, можна домогтися оптимальної схеми зонування приміщення.

Незважаючи на комп'ютеризацію офісної роботи, багато компаній зберігають значну кількість паперової документації. Функціональне зонування офісу передбачає ефективні зони зберігання. Для цього: передбачаються спеціальні зони, а іноді – окремі приміщення. Для більш ефективного використання площі, що відводиться для архівного зберігання, пропонується система шаф, що складаються з розсувних елементів, які легко пересуваються по рейках. Якщо вага однієї секції перевищує певну норму, шафа забезпечується спеціальним приводом. За рахунок меншої кількості необхідних проходів ефективність зростає на 30 %.

Розглянемо основні види зон офісів:

**Приймальня.** Основні завдання цієї зони – зустріч і попереднє спілкування з клієнтом. Приймальня – аспект того, що бачить відвідувач, просуваючись углиб офісу. Стиль зони приймальні повинен гармоніювати із загальним дизайном офісу.

**Кабінет керівника.** Стиль кабінету визначається статусом (і смаком) його господаря. Прийнято виділяти три типи кабінетів: кабінет президента, кабінет топ-менеджера і кабінет менеджера.

**Рівень президента.** Штаб-квартира, або офіс президента компанії, – не одна кімната, а спеціально виділена частина офісного простору. Високий ранг керівника вимагає організації парадного кабінету, що відіграє представницьку роль. Завдання – адекватно представляти політику компанії.

Існує думка, що в переговорах усі учасники рівні, і символом цієї рівності є єдиний переговорний стіл і однакові для всіх крісла, на чолі столу – керівник.

Компромісний варіант – невелика брифінг-приставка до письмового столу президента компанії та великий стіл для переговорів у цьому ж кабінеті.

**Рівень топ-менеджера.** У кабінеті керівника, як і в кабінеті президента, ергономіка робочого місця не відіграє істотної ролі. Чим вищий ранг керівника, тим менше часу він проводить у своєму робочому кріслі. Вибір стилістики і форми меблів досить вільний і залежить від пристрасей і побажань господаря.

**Рівень менеджера.** Для кабінету цього рівня підходить невелике приміщення, зручне для тривалої роботи. Працездатність людини безпосередньо залежить від крісла, в якому вона сидить, тому основна вимога до офісного крісла – максимальна ергономічність.

**Робоча зона.** Два основних типи робочої зони рядових співробітників: класичний і відкритий офіси. Класичний (закритий) офіс складається з ізольованих кабінетів. Кабінет зазвичай відповідає функціональному підрозділу компанії – бухгалтерія, транспортна служба, оптовий відділ і т. д. Це найбільш поширений у нашій країні тип офісу. Відкритий офіс організується в досить великому приміщенні, не розділеному капітальними стінами.

**Простір офісу** структурується на функціональні зони меблями, стаціонарними та мобільними перегородками. Відсутність дверей і коридорів істотно економить площу офісу. Сьогодні під час планування робочої зони все частіше використовують змішаний тип офісу, при якому робочі місця для рядового персоналу знаходяться у відкритій зоні, а робочі місця керівників середньої та вищої ланки – в кабінетах.

При розміщенні декількох робочих місць у невеликому просторі необхідно розставляти меблі таким чином, щоб надати співробітникам можливість огляду робочого простору та відчуття «закритої спини».

**Переговорна зона.** Необхідність мати місце для нарад і переговорів продиктована як етикетом, так і міркуваннями конфіденційності.

**Зона відпочинку.** Сучасні керівники цінують у своїх співробітниках творчий підхід до роботи, комунікабельність, вміння працювати в команді. Новий погляд на роботу в офісі вимагає такого простору, який міг би стимулювати активність персоналу. Рекомендують для вирішення цього завдання організувати в офісі зону відпочинку. Її можна оформити декількома способами, виходячи з функціональних завдань. Найпростіший – приміщення, що використовується для короточасного відпочинку співробітників та інформаційного обміну. Таку кімнату найкраще розміщувати в найжвавішому місці офісу, на перетині потоків руху. Меблі – невеликого розміру столи і напівм'які стільці.

Найсучасніша і найбільш поширена модель зони відпочинку – приміщення, в якому можна відпочивати і працювати одночасно. Тут знаходяться столики для нарад (можна використовувати журнальні столи великих розмірів – 120, 140 см), зручні, але не надто м'які крісла (краще використовувати напівм'які модульні дивани і крісла), встановлена аудіо- та відеоапаратура, відведено місце для кава-брейків.

Офіс працює як злагоджений організм, кожна з його частин відповідає за певні завдання і доповнює іншу.

Усі рішення, що реалізуються під час роботи над проектом, ґрунтуються на матриці чотирьох форм роботи співробітника:

- занурення в індивідуальну роботу;
- взаємодія з колегами;
- соціальні зв'язки в колективі;
- навчання та обмін знаннями та досвідом.

При створенні робочих місць і загальних зон урахується баланс між індивідуальними («Я») і груповими («Ми») просторами (Структура «Я – Ми» в просторі офісу).

Сучасний офіс передбачає гармонійне поєднання загальних і персональних просторів, щоб заохочувати співпрацю (рис. 1).

Метою кожної організації є створення багатофункціонального офісу, що дозволяє людям працювати у будь-якому зручному для них місці, яке забезпечує внутрішній комфорт, турботу про здоров'я та оснащеному необхідною технікою й меблями для вирішення повсякденних завдань.

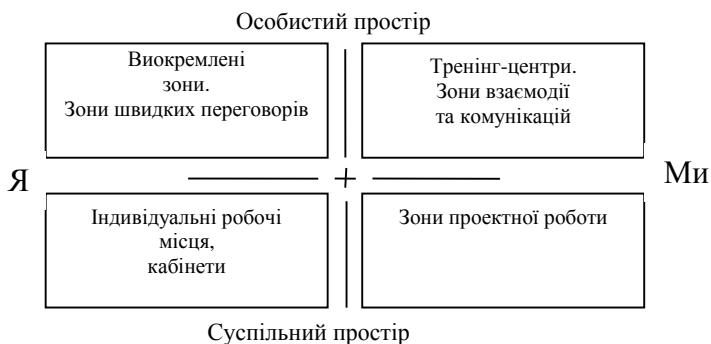


Рисунок.1 – Матриця зонування офісного простору

Я/Особистий простір належить одній людині, наприклад персональний кабінет або закріплений за ним робочий стіл.

Я/Спільний простір може використовуватися різними людьми впродовж дня для індивідуальної роботи, наприклад тимчасові робочі місця мобільних співробітників.

Ми/Спільний простір призначений для колективної роботи і може використовуватися різними людьми



впродовж дня, наприклад приміщення для переговорів і тренінг-класи, лаунж-зони, робочі кафе.

Ми/Особистий простір використовується для співробітництва, але призначений для окремої команди, наприклад проектної групи.

Матриця була розроблена на основі розуміння, що людям необхідний рівною мірою простір для індивідуальної «Я» (сфокусованої) роботи і співробітництва у групі – «Ми» роботи.

### ***Функціональні особливості зон офісу:***

***Зона ресепшн.*** Громадське місце, що дозволяє відвідувачам і тимчасовим працівникам відчувати себе затишно і комфортно, мати можливість зорієнтуватися в офісі та використовувати час очікування продуктивно, не позбавляючи себе можливості сконцентруватися, познайомитися з інформацією про компанію, вирішити кілька робочих справ. ***Особливості зони:*** приймання та координація відвідувачів, приймання та відправлення кореспонденції, зона очікування.

***Індивідуальні робочі місця.*** Простір, призначений для постійної роботи однієї особи і забезпечує користувачеві можливість концентрації, зберігання особистої інформації, розміщення речей згідно з її звичками та особливостями.

***Особливості зони:*** робочі місця співробітників в Open-Space, кабінети в Open Space.

***Зона переговорних і тренінг-класи.*** Простір в офісі, призначений для спільної (групової) роботи, в якому використовуються як стаціонарні, так і мобільні компоненти, що дозволяють здійснювати швидку реконфігурацію залежно від способів роботи (концентрація і спільна робота). ***Особливості зони:*** Стаціонарні кімнати для офіційних переговорів; гнучкі переговорні зони (можуть не мати окремих стін і скляних перегородок); зони для внутрішніх і неформальних переговорів, м'які зони.

**Міні-простір.** Простір в офісі, що допомагає людям більше спілкуватися, обмінюватися інформацією за допомогою неформального спілкування, яке виникає спонтанно і незаплановано. **Особливості зони:** місця для неформального спілкування; мультифункціональні кімнати для концентрованої роботи, дзвінків.

**VIP-зона. Особливості зони:** велика переговорна, зона керівника компанії, VIP-переговорна кімната.

**Back office. Особливості зони:** архівні зони, зони копіювальної техніки, їдальня для співробітників, гардеробні, підсобні приміщення.

Організація таких зон, їх довільна комбінація з урахуванням вимог і бізнес-завдань компанії дозволяє організувати підтримку всіх чотирьох форм роботи співробітників і створити багатфункціональний простір.

**Світлове зонування офісу.** Грамотно виконане світлове оформлення кабінету керівника офісу дуже важливе, тому що саме в цьому кабінеті вирішуються ключові питання фірми. Використання підвісних гіпсокартонних стель із компактними галогенними світильниками є найбільш удалим способом освітлення цього кабінету. Освітлення стель може бути декоративним, багаторівневим, світильники можна встановити як у горизонтальній, так і у вертикальній площині рівнів стелі. При використанні світлих тональностей оздоблювальних матеріалів кабінету такий спосіб помітно розширить розміри приміщення в сприйнятті.

Нижче наведений рекомендований список розмірів робочих місць для різних функцій на роботі (табл. 4.1).

*Таблиця 1 – Рекомендований список розмірів робочих місць для різних функціональних завдань*

Тип приміщення	Функціональне завдання	Розподіл простору	
		м <sup>2</sup>	фути квадратні
1	2	3	4
Закритий тип А	Часті зустрічі з більше ніж 4 особами та/або ті, що вимагають конфіденційності, безпеки, візуальної та акустичної конфіденційності. Типове завдання для депутатів міністерств	22,5	240
Закритий тип В	Часті зустрічі з більше ніж 2 особами та/або ті, що вимагають конфіденційності, безпеки, візуальної та акустичної конфіденційності. Типове завдання для помічників депутатів міністерств, директорів, керівних посад, відповідальних за районні (територіальні) та регіональні офіси і под.	13,9	150
Закритий тип С	Часті зустрічі з більше ніж 2 особами та/або ті, що вимагають конфіденційності, безпеки, візуальної та акустичної конфіденційності. Типове завдання для посад, які передбачають консультування, менеджмент персоналу чи інші чутливі ситуації, що вимагають візуальної та акустичної конфіденційності	9,3	100
Відкритий тип D	Концентрована ресурсомістка паперова робота: складання інформації, читання, писання, аналіз, розрахунки, посилення на багато джерел матеріалів. Дозволений для ручних та автоматизованих редакційних функцій. Типове завдання для управлінського, професійного й технічного персоналу	9,3	100
Відкритий тип Е	Багатозадачна паперова інтенсивна робота: телефонна робота, набирання тексту, заповнення, сортування документів, робота з поштою, редагування, операційне обладнання, складання розкладу, приймання людей. Типове завдання для секретарів та адміністративного підтримувального персоналу	6,5	70
Відкритий тип F	Специфічна, цілеспрямована робота, зосереджена на введенні даних в електронні ЗМІ. Типове завдання для персоналу канцелярії та введення даних	4,5	50

Використання цих розмірів робочих місць забезпечить ефективне планування робочого простору в межах

будівельних сіток і забезпечить гнучкість у разі майбутніх організаційних змін.

Нижче наведений список рекомендованих норм планування простору для офісних підтримувальних функцій.

*Таблиця 2 – Рекомендовані норми планування простору для офісних підтримувальних функцій*

<b>Підтримувальний простір</b>	<b>Типовий розподіл площі. Функціональне завдання</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
Шафа для зберігання документів	Дозволяється 1 кв. метр (11 кв. футів) на кожен шафу для зберігання документів
Шафа для зберігання планів	Дозволяється 1,5 кв. метра (15 кв. футів) на кожен шафу для зберігання планів
Полиця для зберігання, складські приміщення	Дозволяється не більше від 1 кв. метра (10 кв. футів) на кожен полицю або вільне зберігання, або зберігання в складських приміщеннях
Площа для копіювання	Дозволяється 5 кв. метрів (50 кв. футів) для стандартного вального обладнання, що включає зберігання паперу та робочий простір
Загальна робоча площа	Дозволяється не більше 5 кв. метрів (50 кв. футів) для спільних і окремих робочих просторів для таких функцій, як сортування пошти, комп'ютерного обладнання і машин та ін.
Довідкова бібліотека	Дозволяється більше 1 кв. метра (10 кв. футів) на одну полицю». Дозволити 5 кв. метрів (50 кв. футів) на кожен читальний чи письмовий стіл
Локальна мережа, комп'ютерний зал	Виділення простору визначається на індивідуальній основі з урахуванням місця, що займає обладнання, та інших функціональних вимог
Кімната першої допомоги	Кімнати першої допомоги надаватимуться на основі правил відповідно до закону про безпеку. Для будинків з декількома відділами простір кімнати для надання першої допомоги виділено на основі кількості FTEs у кожному відділі
Куточок приймання	Виділення простору ґрунтується на функціональних потребах, тобто потоку відвідувачів та клієнтів, вимог безпеки, приймальної діяльності та ін.

### Продовження таблиці 2

Підтримувальний простір	Типовий розподіл площі. Функціональні задачі
1	2
Кімнати тиші	Дозволити 1 кімнату тиші, площею 9,3 кв. метра (100 кв. футів) на кожні 10 відкритих робочих місць
Конференц-зали	Для зустрічей 4 або 5 осіб дозволяється 11,15 кв. метра (120 кв. футів). Для зустрічей 6 або 7 осіб дозволяється 13,9 кв. метра (150 кв. футів). Для зустрічей 12 осіб дозволяється 22,3 кв. метра (240 кв. футів)
Лічильник кави/затишний куточок	Дозволяється 1 лічильник кави на 1,16 кв. метра (12,5 кв. фута): на кожен 30-FTE або на поверх, де кожен відділ має не менше ніж 30-FTE

### 3. Організація робочого місця офіс-менеджера

Організація роботи офіс-менеджера забезпечується відповідним робочим місцем.

**Робоче місце офіс-менеджера** – це просторова зона, облаштована необхідними матеріальними засобами й технікою і певним чином організована, в якій здійснюється трудова діяльність менеджера (тобто це місце, де виконує роботу менеджер).

**Організація робочого місця офіс-менеджера** – це сукупність заходів щодо устаткування робочого місця засобами і знаряддями праці та їх розміщення у визначеному порядку.

**Чинники, що визначають виробниче середовище:**

- **соціально-економічні** – включають законодавчу і нормативно-правову базу, що регламентує умови праці;
- **психофізіологічні фактори** – обумовлені конкретним змістом трудової діяльності, характером праці (фізичне і нервово-психічне навантаження, монотонність, темп і ритм праці);

- **санітарно-гігієнічні умови** – визначають зовнішнє виробничє середовище (температура повітря, шум, вібрація, освітлення тощо), а також санітарно-побутове обслуговування на виробництві;
- **естетичні** – сприяють формуванню позитивних емоцій у працівника (архітектурне, конструкторське, художнє оформлення інтер'єру, обладнання, оснащення, виробничий одяг тощо);
- **соціально-психологічні фактори** – характеризують взаємовідносини в трудовому колективі і створюють морально-психологічний клімат.

**Міжнародна організація праці виділяє десять груп факторів виробничого середовища, що впливають на працездатність людини:**

- **фізичне зусилля**, передбачає пересування або підтримування вантажів, зусилля натиску на предмет праці тощо. Виділяють такі його рівні: незначне, середнє, важке і дуже важке;
- **нервовє напруження**, визначається складністю розрахунків, високою відповідальністю, інтелектуальним навантаженням, особливими вимогами до точності, небезпекою для життя тощо. Нервовє напруження може бути незначним, середнім і підвищеним;
- **темп роботи**, визначає кількість трудових рухів за одиницю часу. Він може бути помірним, середнім, високим;
- **робоче положення** визначається положенням тіла людини щодо засобів виробництва. Розрізняють обмежене, незручне, незручно-обмежене і дуже незручне положення;
- **монотонність** роботи полягає у багаторазовості повторення одноманітних короткочасних операцій, може бути незначною, середньою і підвищеною;

- **температура, вологість, теплове випромінювання в робочій зоні.** Виділяють незначну, підвищену (знижену), середню, високу, дуже високу стадії впливу;
- **забрудненість повітря** визначається вмістом домішок у повітрі та їх впливом на організм людини. Забрудненість повітря має п'ять ступенів: незначний, середній, підвищений, сильний, дуже сильний;
- **виробничий шум.** Частота шуму визначається в герцах, сила шуму – в децибелах. Розрізняють помірний, підвищений і сильний шум;
- **вібрація, обертання, поштовхи** на робочому місці можуть бути підвищеними, сильними, дуже сильними;
- **освітленість у робочій зоні** визначається в люксах, має два рівні: недостатня і погана, або осліплювана.

Раціональне планування робочого місця повинне забезпечувати найкраще розміщення знарядь і предметів праці, не допускати загального дискомфорту, зменшувати втомлюваність працівника, підвищувати його продуктивність праці. Площа робочого місця повинна бути такою, щоб працівник не робив зайвих рухів і не відчував незручності під час виконання роботи. Важливо мати також можливість змінити робочу позу, тобто положення корпусу, рук, ніг. Проте доцільно виключати або мінімізувати всі фізіологічно неприродні і незручні положення тіла.

Проведені дослідження свідчать, що під час раціональної організації робочих місць продуктивність праці зростає на 15–25 %.

**Організація робочого місця менеджера повинна здійснюватися відповідно до таких вимог:**

**1. Технічні вимоги** – враховуючи нормативи робочої площі для різних категорій службовців, необхідно запроєктувати простір для безпосередньо робочого місця, для устаткування, а також проходів.

Загальні норми площі робочих місць службовців можуть бути лише орієнтиром при організації та плануванні робочих місць, оскільки вони не враховують всієї різноманітності умов роботи працівників різних професій. Тому набагато зручніше використовувати для визначення необхідної площі робочого місця у кожному конкретному випадку сумарний метод розрахунку, в якому окремо враховується площа будь-якої з вищеперелічених трьох частин робочого місця:

$$P_{\text{заг}} = P_{\text{п}} + P_{\text{о}} + P_{\text{пр}}, \quad (4.1)$$

де  $P_{\text{заг}}$  – вся площа робочого місця;  $P_{\text{п}}$  – площа, необхідна для роботи і пересування співробітника;  $P_{\text{о}}$  – площа, що займає оснащення;  $P_{\text{пр}}$  – площа проходів.

При такому методі підрахунку можна врахувати також необхідну площу для відвідувачів, а в деяких випадках – і для устаткування, що використовується колективно. При використанні сумарного способу розрахунок проводиться відповідно до нормативів на окремі елементи робочого місця.

**2. Ергономічні** (грец. ergon робота + nomos закон) вимоги – виробниче середовище повинне бути максимально пристосованим до людини, його фізичної, фізіологічної й естетичної природи, тобто габарити меблів і устаткування встановлюються відповідно до вимог антропометрії.

**3. Гігієнічні вимоги** визначають умови життєдіяльності та працездатності людини у процесі взаємодії з технікою і середовищем; показниками є рівень освітлення, температура, вологість, шум, вібрація, токсичність, загазованість тощо.

**4. Антропометричні** вимоги визначають відповідність конструкцій техніки антропометричним характеристикам людини (зріст, розміри тіла та окремі рухи ланки).



Показниками є раціональна робоча поза, оптимальні зони досягнення, раціональні трудові рухи.

**5. Фізіологічні та психофізіологічні вимоги** визначають відповідність техніки і середовища можливостям працівника щодо сприйняття, оброблення інформації, прийняття і реалізації рішень.

**6. Інформаційні вимоги** охоплюють комплекс заходів щодо інформаційного забезпечення робочого місця. Робочі місця менеджерів повинні бути оснащені засобами адміністративного зв'язку, засобами складання, копіювання, збереження і пошуку текстових та інших документів, виконання креслярських робіт, засобами обчислювальної техніки, іншими технічними засобами і пристроями. Робоче місце менеджера повинне бути укомплектоване також необхідними засобами настільної оргтехніки і канцелярським приладдям.

**7. Естетичні вимоги** відображають відповідність зовнішнього вигляду, дизайну, інтер'єру, кольору фарби або шпалер, наявності квітів до призначення приміщення. Головна вимога щодо оформлення інтер'єру робочого місця менеджера – це об'ємно-просторова єдність усіх його складових: планування й архітектурно-будівельного оформлення кімнати, робочих меблів, устаткування, іншого оснащення.

**8. Економічні вимоги** можна охарактеризувати таким чином: ефект від діяльності працівника на робочому місці повинен перевищувати витрати на устаткування та обслуговування робочого місця і працівника.

**Організація робочого місця передбачає:**

- правильне розміщення робочого місця у виробничому приміщенні;
- вибір ергономічно - обґрунтованого робочого положення, виробничих меблів з урахуванням антропометричних характеристик людини;

- раціональне компонування обладнання на робочих місцях;
- урахування характеру та особливостей трудової діяльності.

***Загальні принципи організації робочого місця:***

- на робочому місці не повинно бути нічого зайвого. Усі необхідні для роботи предмети повинні бути поряд із працівником, але не заважати йому;
- ті предмети, якими користуються частіше, розміщуються ближче, ніж ті предмети, якими користуються рідко;
- предмети, що беруть лівою рукою, повинні бути зліва, а ті предмети, що беруть правою рукою, – справа;
- якщо використовують обидві руки, то місце розміщення пристосувань вибирається з урахуванням зручності захоплення його двома руками;
- робоче місце не повинно бути захарашеним;
- організація робочого місця повинна забезпечувати необхідну оглядовість.

Статичні напруження працівника в процесі праці пов'язані з підтриманням у нерухомому стані предметів і знарядь праці, а також підтриманням робочої пози.

***Робоча поза*** – це основне положення працівника у просторі: зручна робоча поза повинна забезпечувати стійкість положення корпусу, ніг, рук, голови працівника під час роботи, мінімальні затрати енергії та максимальну результативність праці.

Найпоширенішими у процесі праці є пози сидячи і стоячи. Проектуючи робоче місце, потрібно враховувати, що під час виконання роботи з фізичним навантаженням бажана поза стоячи, а при малих зусиллях – сидячи.

Робоча поза стоячи втомлює людину більше, ніж сидячи. Вона вимагає на 10 % більше енергії, спричиняє підвищення артеріального і венозного тиску крові,

розширення вен на ногах, пошкодження стоп, викривлення хребта.

Під час роботи сидячи нижня частина корпусу розслаблена, а основні статичні навантаження припадають на м'язи шиї, спини, таза, стегон. Неправильна сидяча поза може викликати застій крові в ногах, а якщо виконується великий обсяг роботи для пальців рук – запалення суглобів.

### ***Загальні вимоги до організації робочого місця:***

Монітор комп'ютера повинен знаходитися на відстані 50–60 см від очей і на такій висоті, щоб не було потреби нахилити голову чи сповзати зі стільця.

Згідно з фен-шуй робочий стіл повинен обладнаний таким чином:

- центр столу вважається зоною кар'єри, повинен бути вільним, символізує необмежені можливості; там або неподалік можуть бути монітор і клавіатура; праворуч від центра – зона творчості; тут накопичуються опрацьовані матеріали;
- ліворуч від центра – зона здоров'я, це – місце для паперів, які ще потрібно опрацювати; ця ліва купка паперів повинна перевищувати вище згадану раніше праву;
- правий ближній кут столу вважається зоною допомоги і захисту; там повинен розміщуватися телефон;
- правий дальній кут столу – це зона відносин; це місце для сімейної фотографії;
- лівий ближній кут столу вважається зоною знань; це місце для довідників;
- лівий дальній кут столу – це зона багатства; її можна прикрасити скарбничкою чи грошовим деревом.

#### **4. Програмні, апаратні та технічні засоби для роботи в офісі**

В умовах ведення сучасного бізнесу жодна фірма, навіть найменша, неспроможна уникнути такої оргтехніки, як комп'ютер, принтер, засоби зв'язку. Надійна та зручна оргтехніка – одна з мінімальних умов успішної діяльності як персоналу, так усієї організації загалом.

**Офісна організаційна техніка** – це всі технічні засоби, що використовуються для зберігання, пошуку, передавання та оброблення інформації в умовах сучасного офісу, що полегшує та прискорює паперове діловодство та адміністративно-управлінську діяльність.

Організаційна техніка складає матеріальну базу прогресивних систем управління.

Слабке використання оргтехніки призводить до зниження продуктивності праці та ефективності роботи управлінського персоналу, до неприпустимих затримок під час вирішення оперативних питань, що спричиняє прийняття неправильних рішень через відсутність необхідної інформації і решту негативних наслідків.

Розпочинаючи оснащення офісу різною технікою необхідно пам'ятати, що у приміщенні офісу повинні перебувати ті предмети, що потрібні для вас і ваших співробітників підприємства у процесі роботи.

Придбання засобів оргтехніки повинне бути продиктоване, насамперед, міркуваннями її доцільності та повинне бути спрямоване на максимальну ефективність роботи з урахуванням корисної площі приміщення, відведеного під офіс.

Проаналізуємо приблизний комплект технічної й організаційної техніки для оснащення робочого місця офіс-менеджера підприємства малого середнього бізнесу.

На робочому місці повинен розміщуватися: персональний комп'ютер; принтер; сканер; копіювальний апарат (ксерокс); телефони внутрішнього і зовнішнього зв'язку; автовідповідач, оснащений диктофоном; машина для знищення документів (шредер); факсимільний апарат.

Бажано всю оргтехніку розмістити таким чином, щоб був зручний підхід до неї та можливість зручного користування.

***Планування технічного оснащення робочих місць вважається раціональним відповідно до ергономічних вимог, якщо додержуватися таких основних правил:***

- робочі місця повинні перебувати відповідно до технологічних процесів забезпечення і оброблення документів;
- шафи і картотеки повинні розміщуватися з максимальною зручністю підходів до них;
- природне освітлення повинне падати на робочі місця зліва чи спереду, необхідно виключати вплив вуличних подразників;
- необхідно забезпечувати вільний і безпечний доступ до місць вмикання в мережу засобів оргтехніки;
- варто виключати несприятливий вплив теплового випромінювання від опалювальних установок.

До офісної техніки чи оргтехніки у широкому розумінні можна віднести будь-які прилади, обладнання, технічні інструменти та пристрої, машини, меблі тощо, починаючи з олівців і ножики для застругування олівців та закінчуючи обчислювальними машинами і системами.

У буквальному розумінні під оргтехнікою розуміють лише технічні засоби, що використовуються для зберігання, пошуку, передавання та оброблення інформації в умовах сучасного офісу, що полегшує та прискорює паперове діловодство та адміністративно-управлінську діяльність.

Праця у будь-якому офісі потребує різних технічних приладів, що істотно полегшують і прискорюють трудовий процес. У зв'язку з цим кожен працівник насамперед повинен мати чітке уявлення про комп'ютери, системи зв'язку та їх різновиди, друковані і копіювально-розмножувальні засоби.

***Офісне устаткування можна класифікувати на такі основні групи:***

1. Комп'ютери та електронні засоби комунікації.
2. Друковане та копіювальне устаткування.
3. Засоби оброблення документів.
4. Демонстраційна відеотехніка.
5. Системи зв'язку.
6. Системи безпеки.

Комп'ютери та електронні засоби комунікації зазвичай є у кожному сучасному офісі. Залежно від специфіки роботи офісу складові комплектуючих елементів такого устаткування різняться залежно від завдань, які потрібно вирішувати як в рамках кожного робочого місця, так і загалом в усьому офісі та у його філіях.

Для кожного окремого випадку – це своя інформаційно-обчислювальна система за допомогою комп'ютерів, терміналів, серверів і навіть засобів, що забезпечують їх взаємозв'язок між собою.

***Офісний персональний комп'ютер*** відрізняється від ігрового як діловий костюм від вбрання фокусника – строгість і витриманість проти строкатої вишивки.

Перша найважливіша характеристика, яку повинен мати ПК, – це надійність.

Після надійності – ергономічність – один із важливих критеріїв для офісних та інших комп'ютерів. Адже офісний комп'ютер повинен бути передусім безшумним та займати якнайменше місця.

До основних технічних пристроїв типового персонального комп'ютера належать системний блок та його внутрішня будова – монітор, клавіатура, графічний показник «мишка» та акустичні системи. Цей комплект називається мінімальною конфігурацією персонального комп'ютера.

**Системний блок** – це блок, де міститься усе необхідне для роботи комп'ютера та, звісно, системна програма (система), тому він так і називається.

**Монітор** призначений для виведення текстової та графічної інформації на екран. Це пристрій відображення візуальної (зорової) інформації.

Монітор для сучасного офісу – це 17 – 21-дюймовий LCD-дисплей, що має чудову якість зображення для комфортної роботи (1024×768). Такі монітори забезпечують:

- компактність порівняно з моніторами з урахуванням електронно-променевої трубки найостанніших моделей;
- безпеку, бо такі монітори мало нагріваються під час роботи та поглинають набагато менше озону;
- ергономіку, тому що зображення на екрані монітора чітке, отже, очі користувачів менше втомлюються;
- невисоку ціну, LCD-монітор сьогодні не розкіш, а засіб візуального відображення інформації.

**Клавіатура** – автономний пристрій, призначений для введення символів.

**Графічний показник** – «мишка» – призначений для введення графічної інформації на комп'ютер. Нині найбільш поширеними стали оптико-механічні, оптичні та лазерні мишки.

**Акустичні системи** призначені для перетворення аудіосигналів у звукові сигнали, відтворювані звуковими колонками.

В основу роботи комп'ютерів покладено принцип керування, який здійснюється тому, що виконується дія у заздальгідь заданій програмі.

**Програмне забезпечення** – сукупність програм, процедур і навіть документації, що використовується для функціонування системи оброблення даних.

Програмне забезпечення поруч із апаратними засобами – це найважливіша зі складових інформаційних технологій, до якої входять комп'ютерні програми розвитку й дані, призначені для вирішення певного кола завдань, що зберігаються на машинних носіях.

Програмне забезпечення прийнято розподіляти **за способом поширення та ефективного використання на комерційне, відкрите і вільне.**

**Вільне програмне забезпечення** може поширюватися, встановлюватися і використовуватися на будь-яких комп'ютерах вдома, в офісах, школах, ВНЗ, і навіть комерційних установах без обмежень.

**За призначенням програмне забезпечення поділяється на системне, прикладне та інструментальне.**

**Прикладні програмні засоби забезпечення управлінської діяльності класифікуються таким чином:**

- системи підготовки текстових документів;
- системи оброблення фінансово-економічної інформації;
- системи управління базами даних;
- особисті інформаційні системи;
- системи підготовки презентацій;
- системи управління проектами; експертні системи і системи підтримки ухвалення рішень;
- системи інтелектуального проектування і вдосконалення систем управління;
- інші системи.

Програми, що залишаються у пам'яті після вмикання комп'ютера називаються резидентними. Широта



функціональних можливостей комп'ютера залежить безпосередньо від типу наявної ОС, системних засобів і взаємодії «людина – програма – устаткування».

**Операційна система (ОС)** – резидентна програма, що автоматично запускається після вмикання в мережу. ОС керує роботою всіх пристроїв комп'ютера, здійснює діалог із користувачем і запускає використання інших програм.

У свою чергу, глобальні мережі дають можливість як обмінюватися поштою, так й брати участь у різних конференціях, одержувати новини за будь-якою цікавою для вас тематикою.

Існує три основних способи комп'ютерів обмінюватись інформацією: безпосередній зв'язок, через асинхронний порт; зв'язок із використанням модема; зв'язок через локальні мережі.

Основним пристроєм введення текстової та графічної інформації є сканер.

**Сканером** називається пристрій, що дозволяє вводити безпосередньо з паперового носія чи плівки до комп'ютера зразки зображень, які розпізнаються у вигляді тексту, малюнків, слайдів, фотографій та іншої графічної інформації.

#### **Засоби зв'язку:**

**Телефонна мережа** – це найбільш поширений тип оперативного зв'язку. Абонентами мережі можуть бути як фізичні особи, так і юридичні: офіси, підприємства міста та організації.

**Факсимільний зв'язок** – це процес дистанційного передавання нерухомих зображень тексту з паперових аркушів відправника на паперові аркуші одержувача.

**Системи відеоконференцій.** Нині є кілька видів продуктів, що забезпечують адекватну підтримку проведення відеоконференцій залежно від виду бізнес-завдань компанії та орієнтацій на ту чи іншу групу

користувачів. Із погляду на оснащення устаткуванням рішення з організації відеоконференцій поділяють на два типи: настільні – устаткування встановлюється на робочому столі співробітника, та індивідуальні – організовані в окремі, спеціально обладнані кімнати.

**Електронний документ** – документ, у якому інформація подана в електронно-цифровій формі.

Інформацію, подану на електронний документ, можна зчитати лише за наявності відповідних електронно-обчислювальних машин, тобто сучасної оргтехніки.

Із електронним документом тісно пов'язане поняття «електронно-цифрової підпис».

**Електронно-цифровий підпис** – вид електронного підпису, одержаного за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, що додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає можливість підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронно-цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

**Надійний засіб електронного цифрового підпису** – засіб електронного цифрового підпису, що має сертифікат відповідності або позитивний експертний висновок за результатами державної експертизи у сфері криптографічного захисту інформації.

Роль інформаційного забезпечення для управління підприємницькою та комерційною діяльністю постійно зростає. Поряд із швидким зростанням обсягів необхідної інформації для прийняття ефективних управлінських рішень все гострішою стає проблема швидкого пошуку та оброблення потрібної інформації.

***Інформаційні технології в площині управління організацією повинні забезпечувати:***

- підвищення ефективності функціонування та зростання мобільності керівного та адміністративно-управлінського персоналу;
- зростання інформаційного забезпечення осіб, які приймають відповідальні рішення;
- підвищення якісного та інтелектуального рівня культури персоналу та організації в цілому;
- вчасну та повну інформованість про можливості нових інформаційних технологій із метою їх удосконалення.