

**24.11.2022**  
**«Обслуговування відвідувачів»**  
**Група 24**  
**Урок 13-14**

**Тема: «Організація робочого місця адміністратора. Організація обладнання зони обслуговування відвідувачів»**

Свої посадові обов'язки адміністратор офісу чи готелю будете виконувати в приймальній частині. Саме ця назва говорить про те, що тут відвідувачі чекають прийому керівника чи поселення в номери.

Тому **перша задача** для адміністратора - зробити все необхідне, щоб відвідувач відчував себе комфортно.

Задача друга - це організувати своє робоче місце, де він буде з максимальною ефективністю, без шкоди для здоров'я, виконувати свої функції.



Інтер'єр службового приміщення та обладнання робочого місця справляє великий вплив на ефективність роботи будь-якого співробітника. Місце адміністратора зазвичай розташовується в приймальні керівника або фірми.

Якщо в кімнаті працюють кілька осіб, то в згідно з діючими нормативами норма площі службових приміщень повинна становити не менше 4 м<sup>2</sup> на одного працівника. Загальна площа адміністрації не повинна бути менше 12-16 м<sup>2</sup>.

**Інтер'єр адміністрації** слід добре обміркувати. Сьогодні фірма може скористатися послугами дизайнера.

Приміщення повинно бути оформлене в красивій кольоровій гамі світлих тонів з продуманим освітленням та озелененням.

Слід пам'ятати, що настрої відвідувача залежить від інтер'єру приймальної.

Якщо приміщення залито розсіяним світлом, в інтер'єрі є м'які крісла, журнальний

столік, на підлозі лежать килими, вдасться створити теплу домашню атмосферу, у відвідувача виникає бажання затриматися.

Стіни прийомної, зафарбовані в контрастні тони, жорсткі крісла сприяють створенню незатишної і напруженої обстановки, знаходячись в якій відвідувач починає нервувати і старається як найшвидше піти.

Згідно правил хорошого тону не потрібно намагатися здивувати оточуючих дорогими предметами інтер'єру.

Щоб створити затишну атмосферу у приймальні, прикрашають приміщення виробами мистецтва.

Слід уникати виробів абстрактного мистецтва, в яких досить багато гострих граней, а кольори повторюють елементи стін, на яких вони висять.

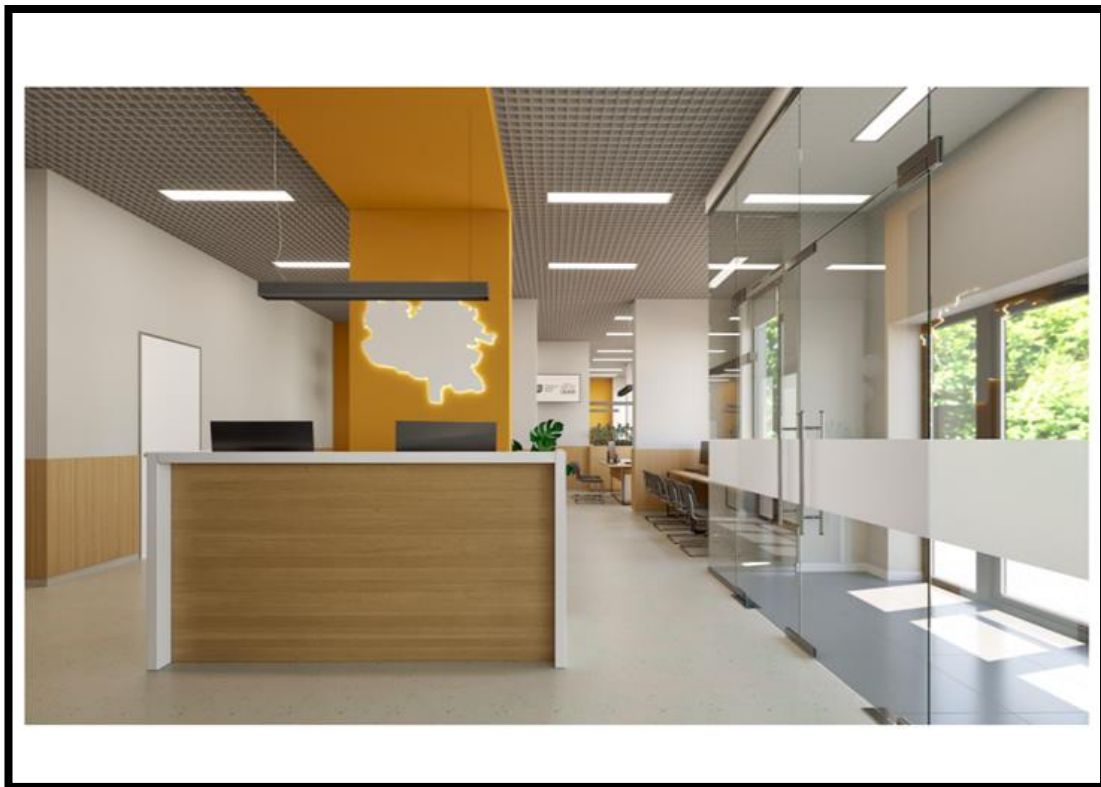
Не бажано прикрашати стіни картинами, де зображені трагічні сцени, вони можуть створювати негативні емоції.

Найкращий варіант для офісу – пейзаж. Підійдуть і картини де зображені квіти або фрукти, але не варто вибирати зображення піонії та інших квітів, що означають романтичний настрій. Зображення риб приваблює позитивну енергію, але будьте обережні із зображенням диких тварин.

Правильне **освітлення робочих місць** і приміщень сприяє збільшенню ефективності праці, попереджує зорову і загальну втому, викликає відповідний настрій і самопочуття.

Освітлення робочих місць може бути загальним (світильники встановлені на стелі) і місцевим (настільні лампи). Освітлення приміщень має задовольняти вимоги діючих норм.

Недолік освітлення часто є однією з причин швидкої стомлюваності. Найкращим визнано природне освітлення. Світло має падати зліва або спереду. При наявності комп'ютерів для усунення відблисків на екрані дисплея світильники загального освітлення монтуються не на стелі, а у верхній частині стінових панелей.



**Оптимальні кліматичні умови** в службовому приміщенні забезпечують хорошу працездатність. Висока температура в приміщенні сприяє сонливості, втомі, знижує працездатність.

У холодному приміщенні розсіюється увага, що особливо шкідливо для людей, зайнятих розумовою працею.

Згідно з діючими нормами температура у службових приміщеннях повинна бути в межах 18-20оС. Відносна вологість повітря в зимовий період 45-50%, у літній 50-55%.

У службовому приміщенні необхідне регулярне провітрювання або кондеціонування. Рух повітря не повинен відчуватися у вигляді неприємного протягу.

Добре провітрюється приміщення, якщо на 5-8 хв. влаштувати протяг, тоді повітря повністю відновлюється. Але при цьому необхідно попередньо прибрати всі документи і по можливості всім працівникам і відвідувачам вийти з приміщення.

Добре впливає на стан повітря **озеленення службових приміщень**.

Живі рослини - не тільки прикраса приміщення. Багато фірм та установ знаходяться в центральній частині міста, виходять на шумні загазовані магістралі. За допомогою рослин можна створити мікроклімат, організувати відповідний психологічний настрій, певною мірою зняти стресові стани, заспокоїтися.

Рослини знижують шум, з їх допомогою можна створити умови, які відповідають вашим потребам, які сприяють кращому самопочуттю. Рослини не тільки поліпшують склад повітря в приміщенні, але ще і зволожують його, випаровуючи воду листям, що особливо важливо в приміщеннях з паровим опаленням, що відрізняються великою сухістю. Рослини для приміщень

треба вміло підбирати. Головна умова - рослини повинні допомагати, але ні в якому разі не заважати людям.



Впливають на працездатність і **запахи**. Дослідження показали, що запах лимона в більшості випадків знижує працездатність працівників офісу, а запах троянди – підвищує. Запах улюблених парфумів, на думку психологів, також добре тонізує і викликає позитивні емоції. Але дія ароматів – індивідуальна й улюблені парфуми одного працівника можуть викликати головний біль у всього офісу.

Можна використати компромісний варіант: додати краплю екстракту шавлії в кондиціонер або аромалампу. Аромат шавлії злегка бадьорить і поліпшує настрій, чудово діє на дихальні органи.

Велике значення має вибір меблів та їх розташування.

**Робоче місце адміністратора складається з трьох зон:**

- основна, де знаходиться його стіл з приставками і необхідною оргтехнікою,
- зона обслуговування відвідувачів,
- допоміжна зона, де розташовуються шафи, копіювальний апарат, факс тощо.

Безпосередньо в склад робочого місця адміністратора входять стіл з приставками, поворотний стілець або крісло, стілець для відвідувача.

У верхній лівій частині столу доцільно покласти скотч, клей, діркопробивач, степлер та коробку для канцелярських дрібниць.

У правій верхній частині має міститися картотека, візитниця, телефонний довідник.

Телефон встановлюють ліворуч на столі або приставці до нього так, щоб лівою рукою зручно було брати трубку, а правою записувати інформацію.

Особливе значення надається обладнанню робочого місця оргтехнікою. Сучасне місце адміністратора (офіс-менеджера) не можливе без персонального комп'ютера та принтера.

Комп'ютер необхідно встановлювати так, щоб за ним було легко та зручно працювати.

Для зручності роботи за столом використовують гвинтово-обертовий стілець з сидінням зі спинкою та підлікотниками.

У процесі роботи поза не повинна втомлювати, все необхідне для роботи має бути під рукою.

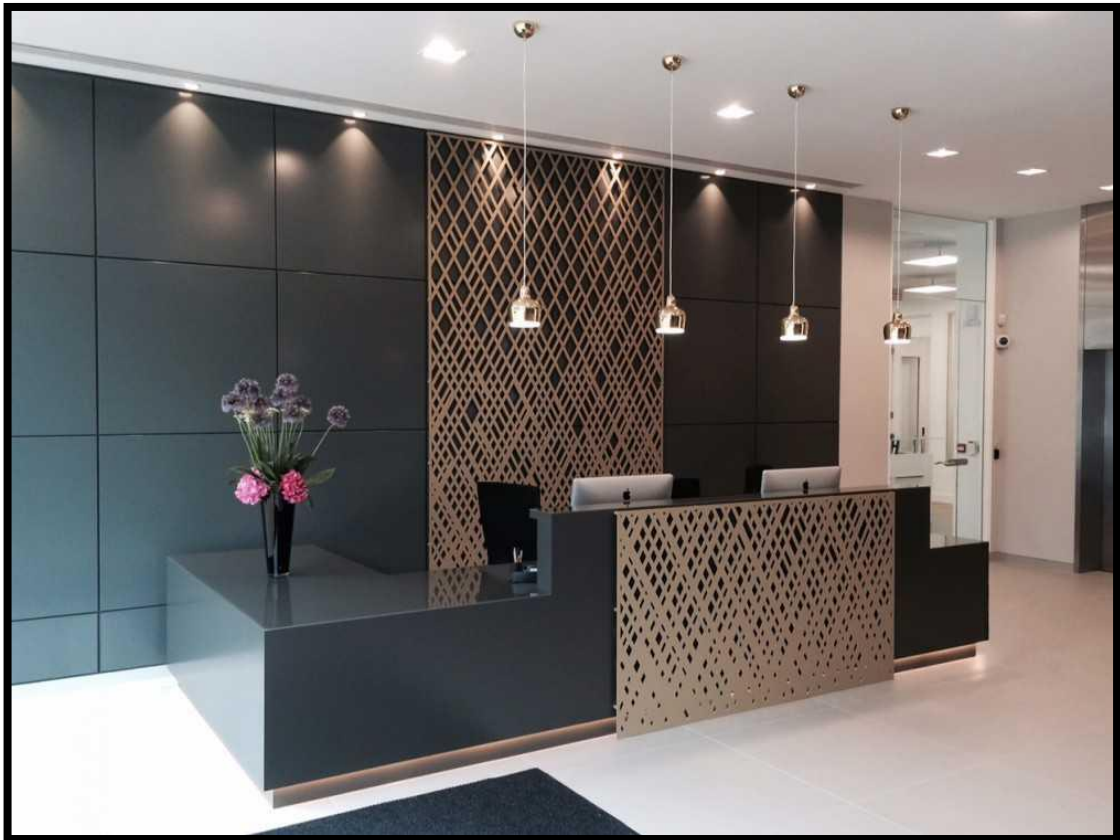
На столі повинні бути лише предмети, необхідні для оперативної роботи.

Одне з головних правил - на столі адміністратора знаходяться тільки документи, що надходять та потрібні в роботі, всі інші слід складати у папки і прибрати в стіл або шафу.

Крім того, на столі повинна бути настільна лампа, календар-щоденник, настільний органайзер з ручками, олівцями та інше канцелярське приладдя, блокнот для записів. Кожен предмет повинен знаходитись на визначеному місці.

У шухлядах столу розміщують папір для друку.

Обов'язково виділіть шухляду для особистих речей. Декілька «домашніх» деталей також не завадять Вам. Замість стандартної «загальної» чашки непогано було б принести особисту красиву, яка б милувала око і робила процес пиття чаю особливо приємним. Не захламлюйте робочий стіл сувенірами і м'якими іграшками.



*Зону обслуговування відвідувачів поділяють на дві частини: стіл прийому документів, зона очікування прийому.*

Сучасні офісні меблі дозволяють поєднати робочий стіл адміністратора і стіл прийому документів.

Верхня стільниця стійки виконує функцію стола прийому документів.

На ньому повинно розмішуватись письмове приладдя. Відвідувачам нерідко доводиться писати заяви, пояснення, заповнювати бланки тощо.

У зоні обслуговування відвідувачів повинні бути кілька (2-3) стільців або крісел і невеликий столик. Габарити меблів повинні відповідати площі приміщення. На столику - свіжі газети і журнали, чистий аркуш паперу, олівець або ручка.

Допоміжна зона обладнується шафами (частіше вбудованими) як для зберігання справ, так і платтяною (якщо в установі відсутня централізована роздягальня) і сейфом.

Обладнується зона різними канцелярськими шафами, де зберігаються папери, бланки.

Стелажі чи шухляди для документів мають бути такими і розміщуватися так, щоб ними було зручно користуватися.

Для швидкого і безпомилкового знаходження документів слід використовувати різнобарвні картки, папки.

Засоби оргтехніки (телефакс, ксерокс, знищувач документів) для загального користування мають бути доступні кожному з робітників офісу (підприємства).

Для зберігання документів з грифом обмеження доступу, печаток і штампів використовують сейфи. Відкривається сейф лише в разі потреби.

При використанні будь-якого устаткування необхідно дотримуватись основних правил безпеки.

В обов'язки офіс-менеджера часто входить приготування напоїв для керівника та відвідувачів. Тому в приймальній повинно бути виділено місце для зберігання посуду і приготування напоїв.



Досить часто роботу менеджера вважають легшою порівняно з іншими видами праці тільки тому, що робота менеджера дуже часто виконується сидячи. Але сидяча робота сама по собі є стомлюючою через те, що пов'язана з постійною статичною напругою м'язів та багатьма іншими шкідливими для організму явищами, які виникають через відносно нерухливе положення тіла. Ось чому праця менеджера потребує раціональної організації робочого місця.

**Домашнє завдання:**

1. Законспектувати та вивчити викладений вище матеріал
2. Дати відповіді на питання:
  - Як впливає вигляд робочого місця адміністратора на відвідувачів?
  - Важливість організації зони очікування для відвідувачів.

**Шановні учні! Фото конспектів та виконаних домашніх завдань надсилайте на електронну адресу [gr.ev@ukr.net](mailto:gr.ev@ukr.net) (в темі листа вказуйте ПІБ, № групи, предмет та номер уроку)**