

30.11.2022
«Обслуговування відвідувачів»
Група 24
Урок 17-18

Тема: «Організація зони обслуговування відвідувачів. Робоче місце секретаря»

В процесі облаштування офісу і формування його просторового середовища слід виходити з того, що кожне робоче приміщення ділиться на зони - вхідну, вихідну, інформаційну та зону зберігання документації. Площа робочого місця повинна бути достатньою для розміщення всіх елементів оснащення даного робочого місця і для того, щоб секретар в умовах комфортності і безпеки міг ефективно і з мінімальними витратами праці і часу виконувати свої посадові обов'язки. Визначивши на ескізах планування функціональних зон, можна приступати до розміщення меблів і устаткування.

Робоче місце секретаря складається з трьох зон:

- основна, де знаходиться стіл з приставками і необхідною оргтехнікою;
- зона обслуговування відвідувачів;
- допоміжна зона, де розташовані шафи, копіювальний апарат, факс і т.д.



Якщо в кімнаті працюють кілька людей, то відповідно до чинних нормативів норма площі службових приміщень повинна становити не менше 4 квадратних метрів на 1 працівника. Загальна площа приймальні, де знаходиться секретар, повинна бути не менше 12-16 квадратних метрів.

Допоміжна зона обладнана шафами, найчастіше вбудованими, як для зберігання справ, так і платтяним і сейфом.

Розташовується робоче місце секретаря поруч з входом в кабінет керівника, обов'язково так, щоб добре бачити всіх вхідних в приймальню, зустрічати їх обличчям, а не спиною. Так як секретарю протягом робочого дня доводиться багато сидіти, він повинен мати можливість змінювати пози. З огляду на необхідність секретаря повертатися до столів-приставок, стілець або робоче крісло обов'язково повинне бути підйомно-поворотним, а для розширення робочої зони - на коліщатках. Такі крісла можна регулювати по висоті, забезпечуючи зручну посадку.

В робочому столі повинен бути строгий порядок. Верхній ящик з відділеннями для канцелярського приладдя, спеціальний ящик для чистого паперу, бланків, конвертів і карток, окремих ящик для документів.

Справи і папки, що зберігаються як в столі, так і в шафах, на полицях, повинні мати яскраву маркування різних забарвлень, з кодовими позначками, номерами справ по номенклатурі, що допоможе швидко знайти потрібний документ або справа.

Окремо в столі під рукою секретар повинен мати різного типу довідники.

Ці довідкові дані можуть бути і в комп'ютері.

Крім раціональної організації робочого місця секретаря не варто забувати про санітарні вимоги і правила. Вимоги до організації праці та відпочинку користувачів ПК встановлюють максимальну тривалість роботи. Для забезпечення оптимальної працездатності і збереження здоров'я професійних користувачів протягом робочого дня повинні встановлюватися регламентовані перерви. Безперервна робота без перерви не

повинна перевищувати двох годин. Перерви повинні влаштовуватися через кожні 1,5-2 години. Для попередження і зниження таких небажаних явищ, як нервово-емоційне та психологічне напруження, зоровий дискомфорт, гіподинамія, ін. Слід продумати систему профілактичних заходів, комплекси вправ і заходи психологічного розвантаження.

Необхідність знання і неухильного постійного дотримання у своїй роботі правил охорони праці, техніки безпеки, виробничої санітарії та протипожежного захисту повинна також вказуватися в посадовій інструкції секретаря.



Природно, що мрія кожного керівника - зробити свою роботу комфортніше, надати офісу особливу неповторність, створити сприятливе робоче середовище для себе, своїх співробітників і партнерів.

Один з основних творчих питань створення інтер'єру - це як зробити відбір елементів інтер'єру і знайти принцип композиційного поєднання.

У практиці бізнесу склалися певні традиції і принципи, дотримуватися яких бажано при оформленні офісу. Довгі роки приміщення будь-якої контори представляло собою велике захащене приміщення. У кращому випадку одне робоче місце відокремлювалося від іншого невисокими перегородками. В даний час багато підприємств відмовляються від цього рішення і повертаються до традиційного офісу з окремими кабінетами. З'явилися нові ідеї облаштування контор - «ландшафтні офіси» і так звані «приміщення без території», в яких не буде письмових столів. Офіси обладнуються м'якими диванами і кріслами з відкидними і пересувними столами.

Інтер'єр робочого приміщення офісу слід розглядати як один з елементів іміджу підприємства та ділового етикету, нехтування якими неприпустимо. Характер оформлення приміщення повинен строго відповідати його призначенню, а ступінь і рівень оформлення - рангу підрозділу або статусу співробітника. При виборі розкішних варіантів оформлення офісу не варто забувати про традиційно притаманному діловому світу консерватизмі, хоча в даний час популярний і ультрасучасний стиль. В інтер'єрі офісу має бути продумано і узгоджено все до найменшої дрібниці. Навіть самі незначні предмети, забезпечені фірмовою символікою, можуть підкреслити імідж.

Основними позиціями інтер'єру офісу є: стіни, підлоги і стелі; меблі та інше спеціальне обладнання; освітлення і колірне рішення; віконні отвори і їх обладнання; інформаційні та технічні засоби; візуальна комунікація; декоративні засоби; озеленення; носії фірмового стилю. При загальній стандартних меблів і обладнанні, які повинні бути максимально комфортні і багатофункціональні, доцільно зробити акцент на специфіці діяльності підприємства. В даний час можна вибрати типові набори офісних меблів для кабінету керівника, для робочого місця секретаря-референта, програміста, фахівця, а також для холів і зон відпочинку.

Рациональне розташування предметів меблів і обладнання в кабінеті прораховується за допомогою спеціальних комп'ютерних програм. Для такого розрахунку необхідно знати параметри, складові площа приміщення, висоту стель, кількість і розмір вікон.

Організація робочого місця секретаря з урахуванням вимог наукової організації праці до його планування та обслуговування, а також з урахуванням вимог і можливостей використання сучасної організаційної техніки, до її обладнання та оснащення є необхідною умовою досягнення високої ефективності, оперативності і якості праці, збереження працездатності протягом усього робочого дня.



Робоче місце секретаря є важливим осередком організації трудового процесу в установі. Оскільки секретар – «обличчя установи», то і його робоче місце повинне бути зразком правильної організації, показником високої культури праці.

Планування робочого місця секретаря повинна забезпечити максимальні зручності при виконанні покладених на нього обов'язків, в той же час відповідати вимогам економії площі приміщення.

Робоче місце секретаря в прийнятній звичайно розташовується поруч із кабінетом керівника, в центрі кімнати, недалеко від дверей у кабінет і так, щоб легко можна було бачити всіх вхідних.

У приміщенні повинні знаходитися тільки ті предмети, потрібні секретарю та іншим співробітникам, безпосередньо в процесі роботи.

Меблі для відвідувачів повинна знаходитися в залі, добре проглядаються секретарем, зручна для розміщення в приміщенні.

Домашнє завдання:

1. Законспектувати та вивчити викладений вище матеріал
2. Дати відповіді на питання:
- *Що таке посадова інструкція?*

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