

И. В. Волгина

ОФИС-МЕНЕДЖЕР

Практическое пособие

2-е издание

- Специфика и секреты профессии
- Компетенции и полномочия
- Проблемы и практика их решения
- Договоры, офис, транспорт
- Аутсорсинг услуг

Москва
2016

УДК 65
ББК 65.29
В64

Под редакцией В. В. Волгина, экономиста-международника,
члена Международной академии наук информации,
информационных процессов и технологий (МАН ИПТ).

Волгина И. В.

В64 **Офис-менеджер: Практическое пособие / И. В. Вол-**
гина. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация
«Дашков и К°», 2016. — 452 с.

ISBN 978-5-394-01729-2

В книге приведены подробные практические рекомендации по исполнению конкретных бизнес-процессов и функций, обычно относящихся к компетенции офис-менеджера в западных компаниях или руководителя административного отдела в российских компаниях. Книга подготовлена на основе инструктивных материалов зарубежных компаний и многолетнего опыта работы автора в западных фирмах.

Книга является образовательным и справочным ресурсом для руководителей соответствующих подразделений.

ISBN 978-5-394-01729-2

© Волгина И. В., 2006

Содержание

Глава 1. ПОЛНОМОЧИЯ ОФИС-МЕНЕДЖЕРА	7
Обязанности и права	7
Зарубежная практика	7
Российская практика	8
Требования к офис-менеджеру	9
Обязанности офис-менеджера	11
Права офис-менеджера	14
Функции и персонал	15
Примерное положение об административном (административно-хозяйственном) отделе	15
Подчиненный персонал	19
Управление персоналом	22
Аттестация сотрудников	30
Мотивация	34
Охрана труда	36
Компьютеризация в управлении персоналом	37
 Глава 2. ПОДДЕРЖКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ	41
Организация работы офиса	41
Функции административного отдела	41
Эргономика рабочих мест сотрудников	42
Порядок в офисе	45
Аутсорсинг	48
Использование клининговых компаний для уборки офиса	50
Вопросы технической эксплуатации помещения	54
Организация системы безопасности	56
Телефонная связь	58
Видео-конференц-связь	62
Организация питания сотрудников	65
Организация поездок	66
Общие вопросы	66
Бронирование мест в гостиницах	68

Визовая поддержка	71
Заказ билетов	73
Трансферы	74
Корпоративные мероприятия	74
Корпоративный отдых	75
Корпоративные тренинги	84
Инсентив-программы, туры	85
Организация конференций	86

Глава 3. ЗАКУПКА ОФИСНОГО ОБОРУДОВАНИЯ 88

Выбор офисной техники	88
Определение потребностей	88
Виды офисной техники	90
АТС	95
Мобильные телефоны	97
Сервисные контракты	99
Снабжение офиса расходными материалами	100
Выбор поставщиков	103
Переговоры	107
Ведение переговоров	107
Общение с партнерами и клиентами	110
Телефонные переговоры	115
Договоры	117
Основные положения	117
Поставка	141
Претензии	146

Глава 4. ОФИСНОЕ ПОМЕЩЕНИЕ 149

Подбор офисного помещения	149
Классификация зданий	151
Полностью оборудованные офисы	157
Виртуальные офисы	158
Временные офисы	159
Вентиляция помещений	160
Охранные системы	161
Противопожарные системы	162
Договоры аренды	167
Субаренда	170
Планировка нового офиса	172
План офиса	172

Оборудование рабочих мест	173
Логистика переезда в новое помещение	176
Сдача прежнего офиса	180
Глава 5. УЧЕТ И КОНТРОЛЬ	182
Планирование и бюджетирование	182
Текущие задачи	182
О бухгалтерском учете	185
Хищения и потери	191
Материальная ответственность	197
Глава 6. АВТОТРАНСПОРТ	204
Работа с транспортом	204
Организация автопарка	205
Приобретение автомобилей	205
Лизинг	209
Аренда	213
Авторынок	214
Аутсорсинг в транспорте	215
Документация и учет	216
Доверенность и ответчики	219
Глава 7. ВОПРОСЫ СТРАХОВАНИЯ	226
Страхование ответственности арендодателя	227
Страхование имущества юридических лиц	228
Страхование от несчастных случаев, болезней и на время поездок	231
Страховые случаи	232
Страхование корпоративного автотранспорта	234
Виды и условия	234
Действия при наступлении страхового случая	241
ПРИЛОЖЕНИЯ	249
Примерные договоры	249
Договор на оказание юридических услуг	249
Договор аренды помещения	251
Договор найма жилого помещения	257
Договор аренды жилого помещения у гражданина (физического лица) организацией (юридическим лицом)	269

Договор на аренду локальной компьютерной сети	280
Договор предоставления услуг (аутсорсинг) по уборке	285
Договор лизинга	289
Договор предоставления услуг (аутсорсинг)	295
Примерный договор подряда на уборку улиц и проездов	298
Договор аренды транспортного средства с экипажем (фрахтование на время)	301
Договор аренды транспортного средства (без экипажа)	306
Договор об организации перевозок пассажиров автомобильным транспортом	311
Нормативные документы	319
Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51870-2002 “Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия”	319
Гражданский кодекс РФ о страховании	335
Положение об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха водителей автомобилей (приложение к приказу Минтранса России от 20 августа 2004 г. № 15)	338
Особенности регулирования труда работников транспорта в Трудовом кодексе РФ (глава 51)	345
СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. (утв. постановлением Госкомсанэпиднадзора России от 1 октября 1996 г. № 21) (извлечение)	346
Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (извлечения) (утв. приказом МЧС РФ от 18 июня 2003 г. № 313)	361
Нормы пожарной безопасности “Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией” (НПБ 110-03)	396
Нормы пожарной безопасности “Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах в зданиях и сооружениях”(НПБ 104-03)	401
СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений	409
Примерная инструкция по пожарной безопасности для рабочих, ИТР и служащих	445
Литература	451