

УДК 658(075.8)
ББК 65.290-2я73-1
Я62

Рецензенты:

профессор, заслуженный экономист РФ *Н.А. Луней*
(зав. кафедрой Российского государственного
торгово-экономического университета);
доктор экономических наук, профессор *С.В. Пирогов*
(Московская международная высшая школа бизнеса)

Главный редактор издательства
кандидат юридических наук,
доктор экономических наук *Н.Д. Эриашвили*

Янкович, Шулим Абрамович.

Я62 Управление офисом: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 062100 «Управление персоналом» и 061100 «Менеджмент организации» / Ш.А. Янкович. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 255 с.

ISBN 5-238-01016-8

Агентство СІР РГБ

Рассмотрены теоретические основы администрирования: сущность администрирования и понятие административной службы, роль офиса как центра административной деятельности, проблемы организации и функционирования офиса, принципы организации управления фирмой, определение целей и стратегии ее деятельности, проектирование оптимальной структуры офиса. Дается представление о субъектах управления и типах предпринимательских фирм.

Значительное место отведено подготовке и оформлению управленческих документов, ведению деловой переписки, управлению персоналом, деловому общению и эргономике.

Для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом», а также руководителей фирм и организаций, специалистов кадровых служб и делопроизводств.

ББК 65.290-2я73-1

ISBN 5-238-01016-8

© Ш.А. Янкович, 2006

© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2006

Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Глава 1. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И АДМИНИСТРАТИВНАЯ СЛУЖБА	6
1.1. Структура бизнеса и субъекты управления	6
1.2. Административная служба и административная деятельность	13
Глава 2. ОФИС В СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ	16
2.1. Теоретические модели офиса	17
2.2. Специфика деятельности офиса и виды офисных работ	19
2.3. Функции офиса	21
2.4. Роль руководителя офиса	22
Глава 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОФИСА	27
3.1. Принципы организации управления фирмой	27
3.2. Вопросы организации офиса	33
3.3. Организационные документы	35
Глава 4. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ ОФИСА	41
4.1. Разделение и кооперация труда в учреждениях и организациях	41
4.2. Информационно-документационная служба офиса	42
4.3. Юридическая служба	47
4.4. Финансово-бухгалтерская служба	48
4.5. Кадровая служба (служба управления персоналом)	51
4.6. Техническая служба	53
4.7. Социально-бытовая служба	53
4.8. Служба безопасности	54
4.9. Служба связей с общественностью и служба рекламы	55
4.10. Секретарская служба	56

Глава 5. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	64
5.1. Понятие документирования	64
5.2. Унификация и стандартизация управленческих документов	68
5.3. Правила оформления управленческих документов	69
5.4. Виды управленческих документов	81
Глава 6. ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ	86
6.1. Рекомендации по написанию деловых писем	87
6.2. Типичные ошибки в языке и стиле деловой корреспонденции	89
6.3. Правила оформления делового письма	92
6.4. Схема построения деловых писем в России и за рубежом	95
6.5. Виды писем	98
6.6. Деловая переписка с использованием иных средств связи	103
Глава 7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ	107
7.1. Документооборот	107
7.2. Регистрация документов	110
7.3. Контроль исполнения документов	113
7.4. Систематизация документов и составление номенклатуры дел	114
7.5. Экспертиза ценности документов и оформление дел для сдачи в архив	117
7.6. Работа с документами, содержащими коммерческую тайну	120
Глава 8. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ОФИСА	128
8.1. Характеристика управленческого персонала	128
8.2. Кадры управления	131
8.3. Основные документы по личному составу	135
8.4. Порядок приема, перемещения и увольнения работников	137
8.5. Документирование движения и оценки персонала	142
8.6. Основные правила ведения трудовых книжек	150
8.7. Ведение личных карточек и личных дел	156
8.8. Взаимоотношения администрации и работников офиса	157
8.9. Режим труда и отдыха персонала	159
8.10. Мотивация вознаграждения и оплата труда персонала	163

8.11. Дисциплина труда и трудовой распорядок	173
8.12. Разрешение трудовых споров	175
Глава 9. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	177
9.1. Деловой разговор	177
9.2. Деловая беседа	179
9.3. Спор, полемика	180
9.4. Подготовка и проведение совещаний	181
9.5. Прием посетителей в офисе	183
9.6. Телефонные разговоры	184
9.7. Проведение протокольных мероприятий	187
Глава 10. ЭРГНОМИКА ОФИСА	197
10.1. Факторы, влияющие на условия труда	197
10.2. Охрана труда персонала офиса	199
10.3. Культура труда в офисе	200
10.4. Оборудование офиса	201
10.5. Офисный дизайн	203
10.6. Организация рабочих мест в офисе	204
Глава 11. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ОФИСА	209
11.1. Концепция офиса будущего	210
11.2. Новые требования к персоналу	213
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	216
ПРИЛОЖЕНИЯ	222