

### ნანა ლუხუტაშვილი

აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტის და ქუთაისის უნივერსიტეტის ასისტენტ-პროფესორი

## ოფისის მენეჯერის უფლებები და მოვალეობები (საზღვარგარეთული პრაქტიკა)

საზღვარგარეთული პრაქტიკა

ოფისის მენეჯერი, ეს ხელმძღვანელის თანაშემწეა, რომელიც ძირითადად დაკავებულია მომსახურების ამოცანებით. მან უნდა უზრუნველყოს ხელმძღვანელის მიერ სტრატეგიული ამოცანების გადაწყვეტა. საკმარისი არაა კომპიუტერზე წერილის სწრაფად აკრება ან უფროსისათვის სხვა ქალაქში სასტუმროს ნომრის დაჯავშნა. ოფისმენეჯერის პროფესია გულისხმობს ხელმძღვანელთან დამოკიდებულების ხარისხობრივად ახალ დონეს უფროსისათვის ანალიტიკური ცნობების მოამზადებას მისთვის საინტერესო საკითხებზე, მისი ყურადღების მიქცევას რომელიმე პროექტის რეალიზაციაზე, ასევე ხელმძღვანელის წარმომადგენლობას ნებისმიერ ინსტანციაში ან მოლაპარაკებების წარმართვისას.

მსხვილი დასავლური კომპანიების ოფისებში, ფილიალებში და სხვა ქალაქების წარმომადგენლობაში, როგორც წესი, არსებობს თანამდებობა “**ბიზნესის მომსახურების მენეჯერი (business services manager)**” ან “**ბიზნესის ხელშემწყობი მენეჯერი (business support manager)**”, რომელიც **ადმინისტრაციული დირექტორის** სრული ანალოგია. მას ექვემდებარება უძრავი ქონების მენეჯერი (facilities manager), ტრანსპორტის მენეჯერი (transport manager), ოფისის მენეჯერი (office manager). ზემოთ ჩამოთვლილ პოზიციებზე მყოფი მენეჯერები კურირებენ თანამშრომლებს, რომლებიც პასუხს აგებენ მოცემულ საკითხებზე კომპანიის ფარგლებში, მათ შორის სხვა ქალაქებშიც. მსგავსი დაყოფა დაკავშირებულია სამუშაოს დიდ მოცულობასთან, ბიუჯეტთან, მრავალრიცხოვან დამატებით მოვალეობებსა და ფუნქციებთან ვიწრო სპეციალიზაციის ჩარჩოებში (საზღვრებში).

ბიზნესის მომსახურების მენეჯერის ან ბიზნესის ხელშემწყობი მენეჯერის პოზიცია, ეს არის საბოლოო საფეხური ოფისის მენეჯერის კარიერულ ზრდაში.

დიდ, საშუალო და შედარებით მსხვილ დასავლურ კომპანიებში ოფისის მენეჯერის ფუნქციები მოიცავს სპეციალისტთა ფუნქციების ნაწილს: უძრავი ქონების ექსპლუატაციის მენეჯერი, კოორდინატორი ანუ ოფისის ადმინისტრატორი.

ოფისის მენეჯერს შეუძლია გადაწყვიტოს სხვადასხვა საკითხები: ახალი საოფისე შენობის შერჩევა, ოფისის გეგმის შედგენა, ავეჯის შესყიდვა, ახალ ოფისში გადასვლის ორგანიზება, მობილური ტელეფონების შექმნა, ზარების გადამისამართება და სხვა.

ბოლო ხანებში, დასავლურ კომპანიებში ოფისმენეჯერები ექვემდებარებიან კადრების დირექტორს და ფაქტიურად ასრულებენ იმავე სამუშაოს, რასაც ადმინისტრაციული მენეჯერები (დირექტორები).

მოელი პასუხისმგებლობა დასახული ამოცანების შესრულებაზე ეკისრება ოფისის მენეჯერს, მაგრამ ფაქტობრივად ახორციელებს საშემსრულებლო და მაკონტროლებელი ორგანიზატორის ფუნქციებს. თავისი უფლებამოსილების ნაწილის დელეგირებას ახდენს ადმინისტრაციული

განყოფილებების თანამშრომლებზე. სერვისული ფუნქციების შესრულება გადაეცემა სუბმოიჯარეებს (აუტსორსინგი).

რუსეთის პრაქტიკაში ოფისმენეჯერის არასრულ ანალოგს შეიძლება მივაკუთნოთ ადმინისტრაციული, საერთო ან სამეურნეო განყოფილების უფროსი. კომპანიებში ოფის მენეჯერის როლი და მისი მოვალეობები საკმაოდ განსხვავდება. არც თუ იშვიათად, ახალი თანამშრომლის ოფისმენეჯერის თანამდებობაზე დანიშნისას, მას ავალებენ „ამავდროულად“ შეასრულოს ბუღალტერ-მოღარის ფუნქციები, ან აძლევენ დავალებას დაკავდეს საკადრო საქმისწარმოებით, ან შეიმუშაოს კორპორაციული სტილი და შეითავსოს რეკლამისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის (PR) ფუნქციები და ა.შ. ამგვარი სამუშაოების მათთვის გადაბარება უკავშირდება ოფისმენეჯერისათვის მისანიჭებელი როლისა და მოვალეობების არცოდნას. რამდენადაც მოცემული თანამდებობის დასახელება ნახესხებია ინგლისურიდან და მისი ჩართვა საწარმოს სტრუქტურაში წარმოადგენს დასავლური კომპანიების სტრუქტურების ანალოგს. შესაბამისად, აღნიშნული ფუნქციის პრაქტიკული გაგება და აღწერა უნდა ვეძიოთ იქვე. დასავლურ კომპანიებში არსებობს საკმაოდ მკვეთრი დანაწილება ქვედანაყოფის ფუნქციების მიხედვით და ოფისის მენეჯერს არავითარ შემთხვევაში არ შეუძლია შეასრულოს იმ სხვა პროფილის სპეციალისტების სამუშაოები, რომლებმაც სპეციალური მომზადება გაიარეს.

ოფისმენეჯერი უნდა ფლობდეს მისი სამუშაოს სპეციფიკასთან დაკავშირებული ცოდნის განსახდვრულ დონეს.

#### **ოფისმენეჯერმა უნდა იცოდეს:**

- ოფისის შენობის დაგეგმვა და გაფორმების პრინციპები;
- ოფისის მუშაობის ორგანიზაციის წესები და მეთოდები;
- ოფისის მომუშავეების საქმიანობის სფერო;
- სამუშაო ჯგუფში ურთიერთდამოკიდებულების ეთიკა;
- საქმისწარმოების სტანდარტები;
- ოფისის მომარაგების ორგანიზაციის პრინციპები;
- საკანონმდებლო მოთხოვნები სამეურნეო ხელშეკრულებების დადებისა და მისი გაფორმებისადმი;
- ოფისის ტექნიკური აღჭურვა;
- ორგტექნიკის გამოყენების წესები;
- შენობის, რომელშიც განთავსებულია ოფისი, ადმინისტრაციასთან (კომენდატურასთან) ურთიერთობის პრინციპები;
- ეთიკისა და სოციალური ფსიქოლოგიის საფუძვლები;
- შრომის კანონმდებლობის საფუძვლები;
- ოფისის შინაგანაწესი;
- შრომისდაცვის, ტექნიკის უსაფრთხოების, საწარმოო სანიტარიისა და ხანძარსაწინააღმდეგო დაცვის წესები და ნორმები.

#### **ოფისმენეჯერს უნდა შეეძლოს:**

- თანამშრომლების შრომის ორგანიზაცია;
- სუბმოიჯარეების მოძებნა და შერჩევა;
- გადაწყვეტილებების მიღება;

- მოლაპარაკების წარმართვა;
- ინფორმაციათა მოძიება და მთავარის გამოყოფა;
- კოლექტივის მართვა;
- გუნდური მუშაობა;
- პრობლემების, მათ შორის არასტანდარტულის გაანალიზება და გადაწყვეტა;
- საკუთარი დროის მართვა.

ოფისმენეჯერმა აუცილებლად, წინასწარ უნდა დაგეგმოს სამუშაო და მართოს იგი თანმიმდევრებით, მოახდინოს ეფექტიანი რეაგირება წამოჭრილ პრობლემებზე. მნიშვნელოვანია დავინახოთ რთული სიტუაცია, მივიღოთ გადაწყვეტილება და განვახორციელოთ მოქმედებები პრობლემათა გადასაწყვეტად. მნიშვნელოვანია მუდმივად ვიმუშაოთ საკუთარი განყოფილების კოლექტივთან ისე, რომ მათ თავი იგრძნონ გუნდის წევრებად და იმოქმედონ შეთანხმებულად. მუშაობაში კარგად გვეხმარება ყოველდღიური თვითანგარიში, თვითშემოწმება, საკუთარი ეფექტურობის ანალიზი, შეცდომების კორექცია (საშუალებას გვაძლევს თვალი ვადევნოთ მოქმედებათა შედეგებს). ყოველდღიური ჩანაწერები გვეხმარება გამოვაფიქროთ საკუთარი ძლიერი და სუსტი მხარეები. მსგავსი დისციპლინა გვაიძულებს ჩაგვაფიქროს იმაზე, თუ როგორ იხარჯება დრო და რამდენად წარმატებულია ჩვენი მოქმედებები.

#### ოფისმენეჯერის მოვალეობებია:

- ახორციელებს კომპანიის ადმინისტრაციულ-სამეურნეო საქმიანობას მინიჭებული უფლებამოვალეობებისა და გამოყოფილი რესურსების შესაბამისად.
- ორგანიზებას უკეთებს კომპანიის არასაწარმოო ნაწილის საქმიანობის ადმინისტრაციულ-სამეურნეო და მატერიალურ-ტექნიკურ მომსახურებას, ასევე კომპანიის ძირითად ბიზნესთან (საქმიანობის სახესთან) შედარებით დამხმარე ფუნქციების, მათ შორის სატრანსპორტო მომსახურების განხორციელებას.
- წყვეტს ორგანიზაციულ-ტექნიკურ და სოციალურ-ფსიქოლოგიურ პრობლემებს მატერიალური, ფინანსური და შრომითი რესურსების ეფექტიანი გამოყენებით
- ახორციელებს ადმინისტრაციულ-სამეურნეო საქმიანობის კოორდინაციასა და ხელმძღვანელობას, მისი ეფექტიანობის ანალიზს, ღებულობს გადაწყვეტილებებს გამოყოფილი რესურსების უფრო ნაციონალურად გამოყენების შესახებ. ახორციელებს ხელმძღვანელობას კომპანიის ანკვედანაყოფის სამეურნეო და სატრანსპორტო მომსახურების საქმიანობაზე. უზრუნველყოფს საოფისე და სამეურნეო მოწყობილობების შენახვას, მის აღდგენასა და შევსებას. თვალყურს ადევნებს შენობის მდგომარეობას და ღებულობს ზომებს მიმდინარე რემონტის ღონისძიებების შესახებ. კონტროლს უწევს ხანძარსაწინააღმდეგო წესების შესრულებასა და ასევე ოფისის შინაგანაწესის შესრულებას.
- მონაწილეობას ღებულობს სხვადასხვა ნორმატიული დოკუმენტაციის, ინსტრუქციებისა და წესების შემუშავებაში.
- ორგანიზებას უწევს კავშირების დამყარებას მომწოდებლებსა და საქმიან პარტნიორებთან, აუცილებელი ინფორმაციის შეგროვების სისტემას. ახორციელებს კონტროლს დასადები შეთანხმებების ხელშეკრულებებისა და კონტრაქტების შემუშავებასა და რეალიზაციაზე, აფასებს შესაძლო რისკების ხარისხს. ღებულობს ხელშეკრულებებისა და სხვა დოკუმენტების მიხედვით სასაქონლო-მატერიალურ ფასეულობებს (მასალები, მოწყობილობები,

საკანცელარიო ნივთები და ა.შ.). ავორმებს დოკუმენტაციას მიღებულ საქონელსა და მომსახურებაზე. ახორციელებს მასალების გეგმიურ და არაგეგმიურ შესყიდვებს. წუნის აღმოჩენის შემთხვევაში ღებულობს ზომებს მატერიალური ფასეულობების შეცვლაზე. მატერიალური რესურსების გამოყენების ეფექტიანობის გასაზრდელად ეძებს გზებს დანახარჯების შესამცირებლად მათი შეძენის, მიტანისა და შენახვისათვის.

- ახორციელებს ადმინისტრაციული (ადმინისტრაციულ-სამეურნეო) განყოფილების კადრების შერჩევასა და განაწილებას, მოტივაციას, მათ პროფესიულ განვითარებას, შრომის ხარისხის შეფასებასა და სტიმულირებას. ხელმძღვანელობს კომპანიის მომსახურე პერსონალის მუშაობას, ადგენს სამუშაოზე გამოცხადების გრაფიკს. ანაწილებს სამუშაოს შემსრულებლებს შორის მათი სპეციალობისა და კვალიფიკაციის შესაბამისად და უტარებს ინსტრუქტაჟს. ღებულობს ზომებს განყოფილების მომუშავეების შრომის ორგანიზაციის სრულყოფისა და მუშაობის მოწინავე ხერხებისა და მეთოდების დანერგვისათვის, მასალების ხარჯვის, მოწყობილობათა უკეთ გამოყენებისა და შრომის ნაყოფიერების გაზრდის მიზნით.
- ორგანიზებას უკეთებს საოფისე შენობისა და საერთო მოხმარების ადგილების დალაგებას, კომფორტული პირობების, სისუფთავისა და წესრიგის დაცვას. ზედამხედველობას უწევს სამუშაო ადგილებისა და მოწყობილობების მდგომარეობასა და მათ თავისდროულ რემონტს, მოწყობილობების ექსპლუატაციის წესების დაცვას. ოფისში სამუშაოების მიმდინარეობისას კონტროლს უწევს უსაფრთხოების ტექნიკის წესების დაცვას. თვალყურს ადევნებს ქვედანაყოფის აუცილებელი მოწყობილობებითა და მასალებით უზრუნველყოფას, აღრიცხავს მატერიალურ ფასეულობებს, ახორციელებს პერიოდულ დათვალიერებასა და უზრუნველყოფს მათ დაცულობას. აუცილებლობის შემთხვევაში ადგენს აქტს დაზიანებული ქონების ჩამოწრაზე.
- უზრუნველყოფს მომუშავეებს საკანცელარიო მოწყობილობებითა და სამეურნეო ყოველდღიური საგნებით. კომპანიიდან განთავისუფლებულ პირებზე გასცემს შემოვლის ბარათს ან იძლევა ცნობას დავალიანების არქონის შესახებ.
- ორგანიზებას უწევს კომპანიის ქონებისა და სატრანსპორტო საშუალებების დაზღვევას.
- უზრუნველყოფს მატერიალურ-ტექნიკურ და ადმინისტრაციულ მხარდაჭერას თათბირების, კონფერენციების, ვიდეო კონფერენციების, სემინარების, ტრენინგებისა და კომპანიის სხვა დონისძიებების ორგანიზებისას.
- იწვევს კონსულტანტებსა და ექსპერტებს სხვადასხვა საკითხების (სამართლებრივი, ტექნიკური, ფინანსური და სხვა გადასაწყვეტად). ადგენს ხარჯთაღრიცხვას ოფისის მატერიალურ-ტექნიკური უზრუნველყოფისათვის.
- ზედამხედველობას უწევს შენობის გაფორმებას.
- ოფისის თანამშრომელთათვის ორგანიზებას უკეთებს ავია და სარკინიგზო ბილეთების შეკვეთას, ავტოტრანსპორტის დისპეტჩერიზაციას.
- ორგანიზებას უწევს ოფისის საქმის წარმოებას, შემოსული ზარების მიღებასა და გამავალი ზარების მართვას.
- პარტნიორებთან კლიენტებთან და სხვა კატეგორიის მნახველებთან რთული მოლაპარაკებების წარმართვისათვის ამზადებს მატერიალურ ტექნიკურ ბაზას. ღებულობს

ზომებს კონფლიქტური სიტუაციების თავიდან აცილებისა და ლიკვიდაციისათვის.

- რეგულირებას უწევს პარკირების საკითხებს - რიგი თანამშრომლებისათვის, გამომდინარე მათ მიერ დაკავებული თანამდებობიდან, შესაძლებელია პარკირება კომპანიის ხარჯზე. ამგვარი თანამდებობების სია წინასწარ განისაზღვრება.
- ასრულებს ცალკეულ სამსახურებრივ დავალებებს უშუალო ხელმძღვანელიდან.

ამდენად, თანამედროვე ფირმის ფუნქციონირებაში ოფისმენეჯერის როლი მნიშვნელოვანია და მას ფირმის საქმიანობის ეფექტიანობის ამაღლებაში მნიშვნელოვანი წვლილის შეტანა შეუძლია.