

С. В. Бачило, Е. А. Добронравова

Настольная книга администратора АХО



С. В. Бачило

**Настольная книга
администратора АХО**

«Научная книга»

2009

Бачило С. В.

Настольная книга администратора АХО / С. В. Бачило —
«Научная книга», 2009

Сложившиеся еще несколько десятков лет назад стереотипы рисуют администратора АХО (в «народе» именуемого просто завхозом, независимо от того, какую должность он занимает в действительности) как грубоватого человека, не всегда умеющего правильно выразить свои мысли, если он пользуется только нормативной лексикой. «Завхоз» должен быть мастером «на все руки», способным в случае необходимости отремонтировать любое оборудование либо тут же найти и установить новое. Тогда как образование для завхоза не так уж важно, если у него «руки золотые»... Разумеется, сейчас такое отношение к администратору АХО не может считаться адекватным, и у человека с качествами, описанными выше, практически нет шансов получить достойную высокооплачиваемую работу в выбранной сфере.

Содержание

Глава 1. Администратор АХО	6
1.1. Какими качествами должен обладать администратор АХО	6
1.2. Функции, которые выполняет администратор АХО	10
1.3. Ответственность администратора АХО	17
Глава 2. Компьютерная программа и ведение склада в Excel	19
Конец ознакомительного фрагмента.	24

**С. В. Бачило, Е. А.
Добронравова, Л. С. Волкова**
Настольная книга администратора АХО

Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

Глава 1. Администратор АХО

1.1. Какими качествами должен обладать администратор АХО

Сложившиеся еще несколько десятков лет назад стереотипы рисуют администратора АХО (в «народе» именуемого просто завхозом, независимо от того, какую должность он занимает в действительности) как грубоватого человека, не всегда умеющего правильно выразить свои мысли, если он пользуется только нормативной лексикой. «Завхоз» должен быть мастером «на все руки», способным в случае необходимости отремонтировать любое оборудование либо тут же найти и установить новое. Тогда как образование для завхоза не так уж важно, если у него «руки золотые»... Разумеется, сейчас такое отношение к администратору АХО не может считаться адекватным, и у человека с качествами, описанными выше, практически нет шансов получить достойную высокооплачиваемую работу в выбранной сфере.

Разумеется, нельзя забывать о том, насколько сильно отличаются обязанности администраторов АХО в крупных, средних и малых компаниях. Если в арендованных офисах в компаниях со штатом около 10–20 человек АХО вообще может не быть (следовательно, если даже такой отдел в компании существует, руководство вряд ли будет уделять большое внимание тому, насколько хорошо образован и воспитан их завхоз или офис-менеджер), то в компаниях со штатом в несколько сотен, человек недостаточно образованный, не проявляющий интереса к работе и/или не умеющий выражаться литературным русским языком – это нонсенс; в таких компаниях осознают важность АХО и со всем необходимым вниманием подходят к выбору компетентных сотрудников на управляющие должности.

Качества, необходимые для администратора АХО, несколько различаются в зависимости от размеров компании и самого административно-хозяйственного отдела – чем больше ответственности ложится на плечи администратора, тем, соответственно, больше к нему предъявляется требований. Так, даже для человека, который выполняет функции администратора АХО в небольшой компании со штатом до 30 человек (обычно эти обязанности приходится выполнять руководителю компании как организатору процесса работы и секретарю как исполняющему), обязательными являются такие качества, как честность, пунктуальность и ответственность.

Честность администратора АХО требуется, разумеется, в первую очередь его работодателю, так как отследить рациональное использование предоставляемых административно-хозяйственному отделу денежных средств зачастую бывает непросто. Нередко имеют место случаи предлагаемого администратору компаниями-поставщиками (даже поставщиками канцелярских принадлежностей) «отката» – то есть «возвращения» лично ему части прибыли, полученной от закупок, в качестве благодарности за совершение закупки (как правило, в таких случаях закупленная продукция – либо заведомо низкого качества, либо по заведомо неоправданно высоким ценам). Статистика показывает, что именно согласие администраторов на получение «отката» является причиной немалой части увольнений – отрицательная реакция руководства компании на такое поведение сотрудника вполне закономерна. Причем чем крупнее компания и чем больше штат самого административно-хозяйственного отдела, тем более необходимой становится честность администратора, так как, соответственно, растут возможные объемы нецелевых вложений денежных средств.

Пунктуальность администратора АХО (точнее, даже ее отсутствие) особенно заметна в небольших компаниях, где каждый сотрудник постоянно находится в поле зрения руководителя. Так, постоянные опоздания любого сотрудника демонстрируют начальству его безответ-

ственное отношение к делу, опоздания же лица, занимающего руководящую должность, кроме того, служат нежелательным отрицательным примером для его подчиненных. Наказание таких проступков может варьироваться от устных предупреждений до увольнения (по усмотрению начальства), однако отсутствие пунктуальности сотрудника вряд ли останется без внимания.

Ответственность является обязательным качеством не только для администратора АХО, но и вообще для каждого сотрудника любой компании. Для администратора же административно-хозяйственного отдела это качество можно назвать особенно важным, так как подчас от ответственного отношения завхоза или офис-менеджера даже небольшой компании к его обязанностям зависит ее работоспособность. Именно администратор АХО должен следить за порядком, и его безответственность может лишить сотрудников компании как возможности попасть в офис из-за сломанного и не отремонтированного вовремя дверного замка, так и фактически всех благ цивилизации. Поэтому наличие этого качества у администратора административно-хозяйственного отдела, как правило, играет более важную роль, чем пунктуальность.

Разумеется, перечень качеств, которыми должен обладать администратор АХО, не ограничивается этими тремя, исключительно личными. В более крупных компаниях большое значение имеют специальные навыки, знания и опыт сотрудников административно-хозяйственного отдела. Здесь уже теряют возможность получить работу администратора административно-хозяйственного отдела люди, не умеющие четко выражать свои мысли и общаться с другими сотрудниками и игнорирующие даже основные правила приличия.

Коммуникабельность необходима для любой работы, подразумевающей общение с подчиненными (не стоит забывать, что штат административно-хозяйственного отдела в крупных компаниях может достигать нескольких десятков человек). Вежливость, доброжелательность, улыбочивость, умение находить общий язык со всеми сотрудниками – это черты современного администратора АХО в любой крупной компании, способные, помимо прочего, облегчить ему процесс контроля над выполнением всех необходимых работ и наладить хорошие отношения администратора с его подчиненными. Более того, коммуникабельность администратора административно-хозяйственного отдела имеет значение не только при общении с сотрудниками компании-работодателя, но и на уровне заключения договоров с обслуживающими организациями и компаниями, поставляющими в офис расходные материалы и канцелярские принадлежности. От администратора АХО также требуются хорошие организаторские способности, это объясняется необходимостью продуктивной работы с некоторым штатом сотрудников административно-хозяйственного отдела, и умение работать в команде. Администратором АХО не сможет быть человек, который не в состоянии найти общий язык и с подчиненными, и с поставщиками, и с муниципальными органами, так как эта должность подразумевает коммуникативные способности. Поэтому этому качеству следует уделить особое внимание.

Администратору АХО необходимо и хорошее владение персональным компьютером (не ниже уровня «уверенного пользователя»). Даже в небольших компаниях завхозам и офис-менеджерам приходится заниматься составлением смет (в масштабах даже небольших компаний со штатом около 20 человек составлять сметы, пользуясь листом бумаги, авторучкой и калькулятором, – это работа сложная и неблагодарная; более того, это просто несерьезный подход к делу), тогда как в крупных компаниях в обязанности администратора АХО входит также ведение архивов и документооборота, ведение и поддержка множества библиотек и баз данных, что уже становится невозможным без специального программного обеспечения и навыков правильного обращения с ним. В современном компьютеризированном мире наиболее простым и даже примитивным в области ведения баз данных считается программный пакет Microsoft Office Excel; то есть умение свободно обращаться с этим программным продуктом является тем самым необходимым минимумом, без знания которого даже опытному

и ответственному администратору административно-хозяйственного отдела не удастся содержать в порядке архивы и базы данных по закупкам, расходам, складам и т. д. Современные нормы требуют хранения информации, либо одновременно в электронном и «бумажном» виде (все электронных архивы дублируются с целью сохранения ценной информации), либо только в электронном (в этом случае информация сохраняется в нескольких копиях на цифровых носителях). Тогда как более сложные для хранения (требуют много места), систематизации и поиска нужной информации (требуют много времени) «бумажные» документы считаются устаревшими. Следовательно, администратору АХО, не владеющему ПК, будет невозможно получить и сохранить работу в компании, владеющей складскими помещениями или массивными архивами и базами данных.

В крупных компаниях, для которых в норме периодический прием иностранных делегаций (например, поставщиков и клиентов), от администратора АХО могут потребовать также знание одного или нескольких иностранных языков. Это требование вполне закономерно – руководитель административно-хозяйственного отдела должен иметь возможность в случае необходимости объясниться с иностранными гостями. Еще большее значение выполняет знание одного или нескольких иностранных языков для администратора АХО, компания-работодатель которого является филиалом какой-либо крупной иностранной компании, так как это практически всегда подразумевает наличие среди сотрудников или даже руководителей компании лиц, для которых русский язык не является родным; во многих случаях такие сотрудники русским языком не владеют вообще и объясняются с начальством и подчиненными на родном языке либо на английском. Обычно в таких компаниях знание одного или нескольких иностранных языков является обязательным, и лица, не владеющие иностранными языками, просто не имеют шансов получить там работу.

Для руководителей административно-хозяйственных отделов важно такое качество, как самостоятельность, т. е. умение принимать решения, касающиеся отдела или его прямых обязанностей, без постоянной оглядки на начальство, оперативно устранять возникающие проблемы (лучше – даже до того, как «свыше» отдастся приказ, требующий их устранения). Администратор АХО должен уметь самостоятельно находить проблемы и методы скорейшего их решения. Однако быстрое выполнение поставленных задач не должно отрицательно сказываться на качестве их выполнения. В этом вопросе нельзя искать «компромиссы» – работа, входящая в прямые обязанности административно-хозяйственного отдела, должна выполняться и быстро, и качественно, и в большинстве случаев ответственность за это лежит именно на администраторе АХО и на его умении контролировать ситуацию. Однако любая самостоятельность должна не выходить за логические границы – администратор административно-хозяйственного отдела, хоть и занимает руководящую должность, не все решения может принимать единолично. Например, любые планы, подразумевающие серьезное вложение денежных средств, должны обсуждаться с руководителями компании.

В крупных компаниях нередко на руководящие должности в административно-хозяйственном отделе требуются специалисты с соответствующим высшим образованием (специальным техническим) – например, главные электрики на крупных предприятиях. Разумеется, человек со средним или даже высшим образованием, но в другой области не сможет претендовать на эту должность. Однако сейчас высшее образование является одним из необходимых требований даже к тем, кто претендует на должность офис-менеджера (и, тем более, к претендующим на должность администратора АХО). Так, сотрудники, не имеющие высшего образования, могут быть приняты в административно-хозяйственный отдел в качестве разнорабочих, специалистом по обслуживанию коммуникаций и оборудования, иногда – в качестве офис-менеджеров (при этом работодатель обычно требует хотя бы среднее специальное образование и опыт работы в АХО не менее года), но не на более высокие должности.

То есть в действительности администратор административно-хозяйственного отдела должен быть готов постоянно учиться чему-то новому и открывать для себя новые горизонты, от нового, более удобного, программного обеспечения до, например, курсов, помогающих развить коммуникативные способности. Быструю обучаемость (и вообще желание учиться) также нередко называют как одно из необходимых качеств администратора АХО. В действительности это вполне логичное требование – работа администратора административно-хозяйственного отдела, особенно в крупных компаниях, требует прогрессивного подхода и постоянного поиска новых, лучших путей решения тех или иных возникающих проблем. Это подразумевает, например, и поиск нового программного обеспечения, позволяющего более рационально систематизировать хранящуюся информацию (например, по товару, хранящемуся в складских помещениях), и логичное его использование для упрощения и ускорения работы с архивами и базами данных. Если обратить большее внимание на требование быстрой обучаемости, то можно внести уточнение: имеется в виду не просто желание открывать для себя новые горизонты и умение воспринимать большие объемы новой информации, но и способности применять на практике полученные знания. Это требование также вполне закономерно, так как в случае неумения администратора административно-хозяйственного отдела (впрочем, это касается и любого другого сотрудника, вплоть до руководителя компании) применять свои знания при решении практических задач, эти знания фактически становятся бессмысленными. Также в перечень необходимых для хорошего администратора АХО качеств входит умение решать комплексные задачи: на руководителя административно-хозяйственного отдела возложена ответственность за очень многие протекающие в компании процессы, и ему нечасто удастся найти достаточно времени, чтобы сосредоточиться на решении только одной какой-либо проблемы. Обычно решать поставленные задачи приходится комплексно (даже если эти задачи никак не связаны между собой), поэтому от администратора АХО требуется также умение быстро абстрагироваться от поиска решения одной задачи к другой.

Итак, в небольших компаниях администратор административно-хозяйственного отдела (или человек, выполняющий его обязанности) должен быть честным, ответственным, самостоятельным. В более крупных компаниях, где его должность уже подразумевает постоянное общение, важную роль начинают играть коммуникабельность и воспитанность руководителя АХО. В компаниях со штатом от 600 человек особенно важную роль начинают играть способность администратора к быстрому восприятию новой информации (с учетом необходимости применять знания на практике) и его умение решать комплексные задачи. Необходимые профессиональные качества могут варьироваться в зависимости от размера компании и самого административно-хозяйственного отдела, но владение ПК на уровне «уверенного пользователя» и высшее образование обязательны для администратора АХО; иногда к необходимым качествам приходится добавлять владение иностранными языками и специальное техническое высшее образование.

1.2. Функции, которые выполняет администратор АХО

Обязанности администратора административно-хозяйственного отдела различаются между собой в зависимости от размера компании и штата АХО, а также в зависимости от того, какие еще должности включает в себя должность администратора АХО в каждом конкретном случае.

Так, в небольших компаниях, где функции всего административно-хозяйственного отдела выполняют обычно руководитель компании и секретарь, хозяйственных проблем обычно возникает немного. Как правило, на плечи секретаря ложатся все заботы по обеспечению офиса канцелярскими (и прочими из разряда необходимых) товарами и закупке расходных материалов. Иногда секретарь отвечает и за своевременную и качественную уборку помещений офиса. Более масштабные проблемы (например, ремонт офиса, замена оборудования и мебели, подключение телефонов и т. д.) обычно решает руководство компании, таким образом, фактически принимая на себя обязанности администратора административно-хозяйственного отдела. Офисы у таких небольших компаний обычно имеют довольно маленький метраж, что существенно уменьшает объемы работы, которую приходится выполнять для поддержания порядка на всей площади офиса. Более того, существенной части проблем, связанной с арендой офиса, можно избежать, если арендовать помещение в офисном центре со специальной службой эксплуатации, которая возьмет на себя контакты с государственными, муниципальными и коммунально-эксплуатационными органами.

Фактически смысл в существовании административно-хозяйственного отдела появляется в компаниях, штат сотрудников которых превышает 30 человек, причем функции всего этого отдела обычно исполняет только один сотрудник (обычно он носит должность завхоза или офис-менеджера). Этому человеку приходится выполнять все функции АХО (разумеется, без учета тех, что связаны с какими-либо дополнительными структурами и помещениями, появляющимися обычно в более крупных компаниях), т. е. буквально работу каждого сотрудника аналогичного отдела в большей компании. Такой сотрудник работает как грузчик, электрик, специалист по теплосетям, ремонтник, телефонист и т. д. Он вынужден составлять все сметы, содержать базы данных и архивы и даже заниматься снабжением офиса всем необходимым (канцелярскими принадлежностями, едой, питьевой водой и пр.). Однако далеко не всегда в таких, относительно небольших, компаниях существуют должностные инструкции, которые бы указывали каждому из сотрудников его обязанности, поэтому список функций может варьироваться в каждом конкретном случае.

В компаниях, штат сотрудников которых достигает 100 человек, одному человеку становится слишком трудно контролировать все, что происходит в офисе (которых может быть уже несколько, причем находиться они могут довольно далеко друг от друга). Только в таких компаниях начинает действительно функционировать административно-хозяйственный отдел, так как в меньших все его функции выполняет обычно один человек. Для компании со штатом около 100 человек в АХО должно входить не менее 3-ех сотрудников: офис-менеджер (отвечает за своевременную закупку качественных канцелярских принадлежностей и расходных материалов и контролирует работу обслуживающего персонала, т. е. секретарей, уборщиц, курьеров и т. д.), «завхоз» (сотрудник, на плечи которого ложится решение всех хозяйственных проблем, своевременный ремонт офиса, ремонт или установка технического оборудования и мебели и т. д.) и собственно администратор (руководитель) АХО. В обязанности администратора входит контроль над нормальным функционированием офиса (т. е. контроль над текущим состоянием офиса и прочих территорий, зданий и помещений компании, принятие решений о проведении капитального или косметического ремонта и его планирование и т. д.), контакты с государственными и муниципальными службами и договоры с обслуживающими

организациями и поставщиками товаров, необходимых для бесперебойного функционирования офиса. Составление смет расходов также входит в обязанности администратора АХО; причем в его обязанности входит не просто подписать договор и распланировать ремонт офиса, но и найти оптимальный вариант, когда при наименьшей возможной трате денежных средств достигается наибольшее возможное качество прodelываемой работы или закупаемых товаров. Если же у компании есть несколько помещений, то обычно административно-хозяйственный отдел включает в себя минимум одного сотрудника для каждого из объектов (как правило, в должности офис-менеджера).

В компаниях со штатом, превышающим 300 человек, административно-хозяйственный отдел обычно уже имеет форму развитой разветвленной структуры. Помимо обязательной группы офис-менеджеров, которая отвечает за нормальное функционирование каждого рабочего помещения, принадлежащего компании, в АХО входит собственная бригада специалистов (электрик, сантехник, специалист по теплосетям, грузчики и т. д.), выполняющая ряд необходимых хозяйственных работ: срочные и плановые ремонты технической аппаратуры и коммуникаций, проведение профилактических работ и т. д. Эта бригада также может использоваться для иных, более мелких хозяйственных работ на каких-либо объектах компании (ремонт и сборка мебели, установка ламп в осветительных приборах, утепление окон и т. д.). Нередко администратор административно-хозяйственного отдела в компаниях такого размера находится в должности заместителя генерального директора; в его обязанности входит координация работы АХО и контроль над ее выполнением, а также учет хозяйственно-финансовых операций и ведение документооборота и архивов.

Наконец, в компаниях, штат сотрудников которых составляет более 600–700 человек, административно-хозяйственный отдел имеет собственный штат порядка 30 сотрудников. Здесь АХО выполняет ряд всевозможных работ, обеспечивающих бесперебойное функционирование компании: снабжение офисов всем необходимым для нормальной работы сотрудников, обслуживание технической аппаратуры и различных коммуникаций, эксплуатацию различных объектов компании, ремонт аппаратуры и помещений; административно-хозяйственный отдел также периодически проводит инвентаризацию собственности компании и учет всех проводящихся хозяйственно-финансовых операций. Разумеется, администратор АХО в компаниях такого размера уже не должен самостоятельно выполнять множество мелких хозяйственных работ; в его обязанности входит налаживание и поддержание связей как с государственными и муниципальными контролирующими органами, так и с сотрудниками административно-хозяйственного и прочих отделов компании.

Если систематизировать административно-хозяйственные функции (т. е. все те, за выполнение которых отвечает администратор АХО), то все их можно разбить на шесть групп:

1) *обеспечение нормальной деятельности* (т. е. все те функции, невыполнение которых создает существенные помехи работоспособности сотрудников компании):

- а) своевременное снабжение канцелярскими принадлежностями;
- б) снабжение расходными материалами;
- в) снабжение офисным инвентарем;
- г) снабжение хозяйственными товарами;
- д) поддержание в рабочем состоянии офисного технического оборудования, мебели, коммуникаций (плановый и срочный ремонт, проведение профилактических работ);
- е) обеспечение связи сотрудников (подключение к городским телефонным линиям и их эксплуатация, подключение мобильных телефонов, выделенных линий сети Internet и т. д.);
- ж) осуществление крупных разовых закупок офисного оборудования, технической аппаратуры, мебели и т. д.

2) *работа с документами* (т. е. процессы хранения и систематизирования информации):

- а) составление смет расходов на хозяйственные нужды;

- б) ведение баз данных (например, по товару на складах), библиотек;
 - в) ведение архивов (т. е. хранение старых баз данных, библиотек, смет и прочих документов);
 - г) разработка и поддержка файлинг-системы;
- 3) *эксплуатация территорий, помещений, построек* (обслуживание объектов компании с целью создания благоприятной для работы обстановки):
- а) обустройство прилегающих территорий (уборка территорий, озеленение, приведение в порядок зеленых посадок и т. д.);
 - б) уборка помещений;
 - в) эксплуатация построек (сантехника, тепловые сети, обеспечение электричеством, газом и водой, поддержка систем коммуникаций и т. д.);
 - г) оформление помещений (желательно по всем эргономическим нормам и требованиям);
 - д) ремонт помещений (как косметический, так и капитальный, вплоть до перестройки отдельных помещений);
- 4) *организационные работы*:
- а) организация различных мероприятий (презентации, праздники, корпоративные вечеринки, собрания и т. д.);
 - б) организация приемлемых рабочих мест (с точки зрения эргономики: удобный стол, хорошее освещение, подходящие для рабочей обстановки цвета и т. д.);
 - в) организация работы столовых и питания сотрудников;
 - г) курьерское и транспортное обслуживание (в некоторых компаниях какой-либо из этих служб может вообще не быть, либо размеры служб могут быть так велики, что они сами становятся самостоятельными отделами и выходят из компетенции АХО);
 - д) организация добровольного или обязательного страхования сотрудников (этот момент особенно важен в организациях, работа в которых может быть сопряжена с определенным риском);
- 5) *взаимоотношения с другими организациями*:
- а) налаживание и поддержание связей с поставщиками товаров либо услуг, контроль над договорами, счетами, оплатами;
 - б) контакты с арендаторами и арендодателями движимого и недвижимого имущества;
 - в) взаимодействия с государственными и муниципальными контролирующими органами по вопросам эксплуатации зданий (помещений) и прилегающих к ним территорий;
- б) *донесение информации до сотрудников компании*:
- а) организация оповещения сотрудников о новых документах, поручениях, указах и т. д. (например, путем организации и постоянного обновления досок объявления или тиражирования и распространения малых печатных изданий: газеты, листовки и т. д.);
 - б) контроль над исполнением указов и поручений.
 - в) организация корпоративных музеев (характерно только для очень крупных компаний).
- Разумеется, не все из перечисленных выше функций являются необходимыми для каждой компании. Так, в случае небольшой организации со штатом сотрудников 30–40 человек большая часть этих функций окажется либо вообще невостребованной, либо востребованной в очень небольших объемах. На то, какие из перечисленных функций являются необходимыми для административно-хозяйственного отдела конкретной компании, влияет несколько факторов; прежде всего, это размер и цели компании. Так, руководителю маленькой организации вовсе не нужно заниматься тиражированием листовок, чтобы донести до подчиненных какую-либо важную информацию – как правило, ее передают устно начальники отделов своим подчиненным. Компании же, занимающейся, например, организацией туристических поездок, вряд ли понадобится складское помещение и база данных по тому, что на нем хранится. Количество

функций из пятой группы может быть уменьшено в зависимости от того, является ли офисное помещение (или другие помещения и территории) компании у нее в собственности либо арендовано (в этом случае значение имеет и то, в каком офисном центре компания арендовала помещение под офис и каковы условия заключенного договора). На некоторые функции из представленного выше списка может влиять специфика деятельности конкретной организации. Например, насколько часто компании требуются служебные автомобили или необходима ли ей штатная курьерская служба; соответственно, отказ от транспортной и курьерской служб приводит как к уменьшению разветвленной структуры административно-хозяйственного отдела, так и к уменьшению количества необходимых для выполнения отделом функций.

Идеальным вариантом для компании является проработка всех функций административно-хозяйственного отдела еще до начала его функционирования (хотя бы по той причине, что штат АХО тоже должен зависеть от того, что именно входит в обязанности административно-хозяйственного отдела, например, на должность обычного завхоза или офис-менеджера совершенно не обязательно искать человека с несколькими высшими техническими образованиями и блестящими знаниями сразу нескольких европейских и азиатских языков). Если попытаться составить точную последовательность действий, необходимых для определения целей и функций административно-хозяйственного отдела конкретной компании, то она будет иметь такой вид:

1) проанализировать с максимально возможной точностью текущее состояние компании с целью определить, выполнения каких функций ей не хватает и каким уделено недостаточно внимания; обычно анализ не является сложным, так как при неверной структуре компании многие вполне конкретные функции либо не выполняются вообще (так как отделам, которым они предписаны, не хватает времени и умений, чтобы заниматься совершенно посторонними делами), либо выполняются недостаточно тщательно и точно (например, из-за чрезмерных объемов работ, необходимых для выполнения какой-либо функции). Так, например, если в компании существует хорошо развитая транспортная служба, нелогично было возлагать всю ответственность за эту службу, например, на секретаря или финансового директора, тогда как ответственность за один служебный автомобиль в небольшой компании довольно часто лежит на плечах секретаря (выполняющего, кстати, и обязанности офис-менеджера);

2) проанализировать цели компании и определить цели и желаемые следствия изменений в структуре компании и административно-хозяйственного отдела;

3) выявить влияние специфики компании на функциональные направления и цели административно-хозяйственного отдела;

4) определить все моменты в структуре и специфике компании или штате сотрудников, которые так или иначе могут помешать процессу реализации поставленных целей;

5) выполнить подсчеты, способные показать, насколько выгодно для компании выполнять какие-либо работы силами штатных сотрудников либо с помощью привлечения сторонних служб и организаций;

6) определить оптимальную форму реализации каждой востребованной функции (т. е. назначить ответственным за нее одного сотрудника, отдел, службу и т. д.);

7) определив ответственного за выполнение некоторой функции сотрудника (отдел, службу и т. д.) и его должность, решить все вопросы, связанные с подчиненностью этой должности.

От специфики и размера конкретной компании зависит важность тех или иных функций. Так, например, список обязанностей, которые должен выполнять администратор административно-хозяйственного отдела в банковских учреждениях, подчеркивает важность своевременной замены ламп накаливания («дневного света») в осветительных приборах в помещении банка (при этом остальные указанные обязанности администратора АХО – исключительно контролирующие). Список же должностных обязанностей администратора АХО в небольших ком-

мерческих организациях (со штатом около 30 человек) может включать в себя и открытие и закрытие магазина, и инкассирование денежных средств (т. е. в данном случае администратор АХО заменяет собой целую курьерскую службу), и взаимодействия с охранными структурами (как правило, в такого рода небольших компаниях контакты с государственными и муниципальными контролирующими органами и арендодателями осуществляет руководитель компании).

Как правило, в малого и среднего размера компаниях административно-хозяйственный отдел вполне успешно справляется со всеми своими обязанностями (обычно в обязанности небольших компаний входят большей частью функции первой, второй и третьей групп из представленного выше списка). По статистике, наибольшее количество нареканий со стороны сотрудников компаний вызывает невыполнение таких обязанностей АХО, как организация приемлемых рабочих мест и своевременное и качественное выполнение заявок (особенно когда они делаются не в строгой письменной форме) на мелкий ремонт какого-либо технического оборудования. Обратим более пристальное внимание на два этих проблемных вопроса.

И руководство компании, и администратор АХО нередко забывают о требованиях к рабочим местам любых сотрудников, так как даже при плановом расширении штата компании выделение рабочих мест новым сотрудникам решается, аврально, без подсчетов и разработок на «бумаге». Однако рабочее место, не удовлетворяющее требованиям эргономики, отрицательно влияет на производительность труда сотрудника. В частности, не всегда администратор административно-хозяйственного отдела или руководитель компании обращает внимание на требование выделять как минимум 4 квадратных метра площади на каждого сотрудника в помещении (это значение определяет максимально возможное количество мест в каждом помещении) и на необходимость обеспечения каждого сотрудника достаточным для него освещением. Между тем, существуют вполне определенные нормы эргономики, характеризующее удобное и безопасное рабочее место. Так, эргономические нормы для освещения в рабочем помещении составляют не более 6 метров глубины офисных помещений для получения достаточного количества естественного освещения; эргономически оптимальным для наименьшей утомляемости является совмещение естественного и искусственного освещения, однако от ламп «дневного света» следует отказаться, так как их периодическое мерцание с частотой 50 Гц негативно воздействует на зрение и нервную систему, тогда как галогенные лампы гораздо более безопасны. Также большое значение имеет рабочий стол сотрудника; размер столешницы рабочего стола не меньше 1 квадратного метра, причем наиболее эргономичной считается угловая криволинейная форма столешницы (однако не слишком закругленная и не изогнутая под прямым углом), сидя за таким столом, человек может спокойно дотянуться до документов, канцелярских принадлежностей и прочее, не наклоняясь слишком сильно и не рискуя травмировать позвоночник; высота стола (от уровня пола до столешницы), согласно европейским нормам, должна быть равна 74 см; при этом различные шкафчики, навесные полки, тумбы и выдвижные ящики должны быть расположены «на расстоянии вытянутой руки» от сидящего человека – так, чтобы до них можно было бы дотянуться. Значение имеют даже цвета, использованные в дизайне помещения: так, теплые и мягкие желтый и коричневый цвета считаются стимулирующими умственную деятельность, поэтому их рекомендуют использовать в дизайне рабочих офисных помещений; тогда как неяркий холодный зеленый цвет дает отдых глазам и помогает расслабиться, поэтому он рекомендован для использования в дизайне комнат для отдыха. Другие эргономические требования для рабочих помещений – это хорошая вентиляция, обеспечивающая постоянный приток чистого свежего воздуха, и температура воздуха в помещениях около 20 градусов (это значение признано оптимальным для нормальной работоспособности человека). Считается, что соблюдение всех норм эргономики увеличивает производительность труда сотрудника компании до 30 % за счет меньшей траты времени и меньшей утомляемости, кроме того, соблюдение этих норм благотворно сказывается на состоянии

здоровья сотрудников. Кроме того, рабочее место многих сотрудников должно подразумевать наличие дополнительной мебели, оборудования или инвентаря. Так, рядом с рабочим столом главного бухгалтера следует предусмотреть установку сейфа, а рабочее место работника лаборатории требует лучшего и более удобного, чем для большинства других сотрудников, освещения.

Собственно, в обязанности администратора административно-хозяйственного отдела входит также создание и поддержка базы данных поставщиков оборудования и мебели (разумеется, база должна содержаться в актуальном состоянии). В случае, если такая база отсутствует и создание ее не входит в планы руководителя АХО, каждый раз при организации рабочего места нового сотрудника ему придется тратить немало времени на поиски приемлемой продукции и ее поставщиков.

Проблема с невыполнением подаваемых сотрудниками заявок на мелкий ремонт обычно по-своему решается в каждой компании (иногда руководство на это просто «закрывает глаза»). Однако у этой проблемы уже есть решение, не требующее особых вложений со стороны руководства компании. С целью решения вопроса о заявках на мелкий ремонт заводят специальный журнал (электронная база данных является лучшим вариантом, так как позволяет более легко и быстро систематизировать необходимую информацию). Контроль над журналом (т. е. отслеживание поступления и выполнения заявок) осуществляет сам администратор административно-хозяйственного отдела либо какой-то другой сотрудник, назначенный ответственным за этот журнал (однако администратору АХО все же придется следить за работой этого сотрудника, так как в конечном итоге ответственность за своевременное проведение мелких ремонтов лежит на нем). Следить за качеством выполнения заявки, как правило, приходится заявителю, он же и обязан сообщать о выполнении поданной им заявки. Обычно сотрудников, несущих ответственность за выполнение заявки на ремонт, необходимо стимулировать к требуемым скорости и качеству работы. Серьезные задержки в выполнении заявки (в оптимальном варианте подачи заявления заявитель должен указывать также желательный срок исполнения) должны приводить к штрафным санкциям в отношении ответственного за выполнение мелкого ремонта. Чтобы пресечь возможные необоснованно завышенные требования к ответственному за выполнение мелкого ремонта, можно установить вполне конкретные нормы для выполнения заявок. Пополнения этого списка можно производить при возникновении прецедента, учитывая, однако, не только важность, но и сложность выполняемых работ. Например, поломку дверного замка следует устранять в тот же день, когда поступила заявка на ремонт (в противном случае эта поломка может грозить, например, группой запертых в рабочем помещении сотрудников или простоем работы отдела, если сотрудники не смогут войти в кабинет следующим утром); замены ламп (как верхнего освещения, так и в настольных лампах) также следует проводить в как можно более короткие сроки (особенно если прецедент произошел осенью или зимой, когда длина светового дня невелика, и плохая освещенность может негативно отразиться как на работоспособности, так и на здоровье сотрудников); ремонт сантехники и внутренних коммуникаций также является делом, не терпящим отлагательства, тогда как, например, установка новых полок, вешалок, крючков и пр. может быть отложена на 3–4 дня, особенно если в журнале заявок обозначены более важные и срочные дела. Разумеется, на содержание этого списка должны влиять и специфика, и размер компании, и то, насколько возможно произвести мелкий ремонт силами штатных сотрудников административно-хозяйственного отдела, поэтому общего варианта списка здесь быть не может.

В обязанности администратора входит также обеспечение безопасного труда сотрудников компании. Разумеется, это обеспечение производится не прямым путем (даже в маленьких компаниях, где весь АХО – это единственный сотрудник в должности завхоза, обязанности административно-хозяйственного отдела не включают в себя работу охранником), а косвенно: например, через принудительное страхование жизни и здоровья сотрудников (если их работа

связана с риском для жизни). Также административно-хозяйственный отдел обязан обеспечивать в помещениях компании противопожарную безопасность и контролировать выполнение санитарных норм.

Из написанного выше становится понятно, что, как правило, задачи администратора АХО – чисто управленческие, т. е. основные его обязанности:

- 1) создание способной работать слаженно «команды», включающей в себя различные специальные службы, офис-менеджеров, бригаду специалистов, разнорабочих и т. д.;
- 2) контроль над работой служб, входящих в АХО, и отдельных его сотрудников с целью выполнения обеспечения нормального, бесперебойного функционирования компании;
- 3) выполнение конкретных требований и задач, поставленных руководством компании (например, контроль над установкой и поддержкой в рабочих цехах новых автоматизированных станков) и, как правило, направленных на рационализацию работы компании.

В компаниях, в которых существует действительно административно-хозяйственный отдел (численностью большей, чем 1 сотрудник), администратор АХО выполняет контролирующие функции, отслеживая выполнение работы другими сотрудниками и службами, так как в конечном итоге ответственность за исполнение всех необходимых для компании функций административно-хозяйственного отдела лежит на администраторе. Например, даже если в компании есть сотрудник, контролирующий уборку офисных помещений, администратор АХО должен, в свою очередь, отслеживать качество работы этого сотрудника.

Итак, функции администратора административно-хозяйственного отдела зависят от штата компании и самого АХО (когда в административно-хозяйственный отдел входит только один сотрудник, все обязанности приходится выполнять ему, тогда как обычно функции руководителя АХО – контролирующие) и могут варьироваться в зависимости от специфики и целей компании. Все функции административно-хозяйственного отдела можно разделить на 6 групп:

- 1) обеспечение нормальной деятельности;
- 2) работа с документами;
- 3) эксплуатация территорий, помещений, построек;
- 4) организационные работы;
- 5) взаимоотношения с другими организациями;
- 6) донесение информации до сотрудников компании.

Каждая из этих групп делится на несколько подгрупп, каждая из которых включает в себя определенный ряд работ. Также администратор административно-хозяйственного отдела должен уделять внимание структуре своего отдела и вносить в нее соответствующие изменения при расширении АХО. Таким образом, администратор АХО обязан следить за множеством процессов, происходящих в любой компании, от контроля над закупкой канцелярских принадлежностей до обеспечения рационального и безопасного труда сотрудников.

1.3. Ответственность администратора АХО

Администратор административно-хозяйственного отдела – это весьма высокая должность, в крупных компаниях администраторы АХО входят в число первых заместителей генерального директора, поэтому вполне логичным является тот факт, что на руководителя административно-хозяйственного отдела возложена ответственность за очень многие процессы, имеющие место в жизни компании.

Прежде всего, администратор АХО несет ответственность за своевременное и качественное выполнение всех возложенных на него обязанностей (офис должен быть вовремя убран, сотрудники – снабжены канцелярскими принадлежностями, техническое оборудование отремонтировано и т. д.). Соответственно, даже если в административно-хозяйственном отделе есть сотрудник, отвечающий, например, только за качественную уборку офисных помещений компании, то в случае, если уборка произведена не будет (либо будет произведена некачественно), ответственность перед начальством будет нести и следящий за уборкой сотрудник, и сам администратор АХО.

Обычно ответственность администратора административно-хозяйственного отдела определяется специальным документом – должностной инструкцией – и включает в себя не только контроль над выполнением (в маленьких компаниях иногда – и само выполнение) необходимых для компании функций. Другие пункты инструкции, определяющие ответственность администратора АХО, могут варьироваться в зависимости от специфики конкретной компании: например, некоторые из функций административно-хозяйственного отдела могут быть отдельно выделены в подпункты должностной инструкции (обычно подчеркивается важность для компании тщательного выполнения именно этих функций). Когда в небольших компаниях администратор АХО выполняет, помимо типичных для своей должности, какие-либо другие обязанности, в разделе «ответственность» его должностной инструкции указываются и они. Другими словами, администратор административно-хозяйственного отдела несет ответственность за все, что он делает.

Примерный вид раздела «ответственность» в должностной инструкции для администратора административно-хозяйственного отдела:

Администратор АХО несет ответственность за:

- 1) невыполнение (несвоевременное выполнение, некачественное выполнение) своих служебных задач и обязанностей, предусмотренных данной должностной инструкцией (разумеется, задачи и обязанности должны соответствовать трудовому кодексу Российской Федерации);
- 2) нарушения законодательства РФ при осуществлении предписанной настоящей инструкцией деятельности;
- 3) нарушения правил и норм внутреннего трудового распорядка компании;
- 4) низкую эффективность работы административно-хозяйственного отдела;
- 5) обеспечение трудовой дисциплины среди сотрудников отдела;
- 6) нарушение правил пожарной безопасности, техники безопасности и санитарных норм;
- 7) предоставление недостоверной или неточной информации о состоянии выполнения поставленных руководством компании практических задач;
- 8) разглашение конфиденциальной информации («коммерческой тайны») или выдачу документации компании посторонним лицам.

Остановимся подробнее на шестом пункте приведенного раздела должностной инструкции администратора административно-хозяйственного отдела. Если невыполнение служебных обязанностей и задач, поставленных руководством компании, нарушение правил внутреннего трудового распорядка и необеспечение трудовой дисциплины грозят администратору АХО,

в худшем случае, увольнением (в лучшем случае – замечанием со стороны начальства), то нарушение правил пожарной безопасности, техники безопасности и санитарных норм уже чревато административной или даже уголовной ответственностью. Даже если, например, во время произошедшего в помещении компании пожара не будет человеческих жертв, администратор АХО и руководитель компании (или арендодатель помещения), согласно законодательству РФ, должны быть привлечены к административной ответственности и будут вынуждены заплатить штраф. Если же произошедший пожар станет причиной гибели людей, то такая ситуация влечет за собой уже уголовное дело и обвинение сразу по нескольким статьям (причинение смерти по неосторожности, халатность и др. в зависимости от конкретного случая), что грозит уже лишением свободы сроком на несколько лет. Административная или уголовная ответственность могут последовать и в том случае, если, например, в столовой компании были нарушены санитарные нормы. Нарушения технологического процесса (например, соус или кисель с неправильной консистенцией) влекут лишь административную ответственность (или же просто представление с требованием устранить нарушения законодательства РФ), тогда как случаи отравления сотрудников в столовой компании грозят уже уголовной ответственностью.

Если коснуться ситуации, примерно в одинаковой форме протекающей во многих маленьких компаниях, то выясняется, что администратор административно-хозяйственного отдела (как правило, в таких компаниях – в должности завхоза или офис-менеджера) обязан заниматься, помимо основных своих функций, множеством сторонних дел (обычно это обуславливается маленьким штатом сотрудников и отсутствием возможности или желания приема новых). Например, в малых коммерческих организациях руководитель АХО нередко контролирует открытие и закрытие магазинов, качество их охраны, инкассирует деньги из магазинов в головной офис (или обратно). Соответственно, в этом случае в должностной инструкции этого лица прописывается ответственность за качество выполнения этой работы. Может показаться, что на эти «дополнительные» обязанности, приносящие также новые условия ответственности перед начальством, администратор административно-хозяйственного отдела вправе обращать меньше внимания, чем на свои прямые обязанности. Однако, поставив свою подпись на должностной инструкции, администратор АХО, как и любой другой сотрудник, принимает предложенные ему руководством компании условия. Поэтому за такие «дополнительные» обязанности администратор административно-хозяйственного отдела несет ответственность не меньшую, чем за выполнение своих прямых обязанностей.

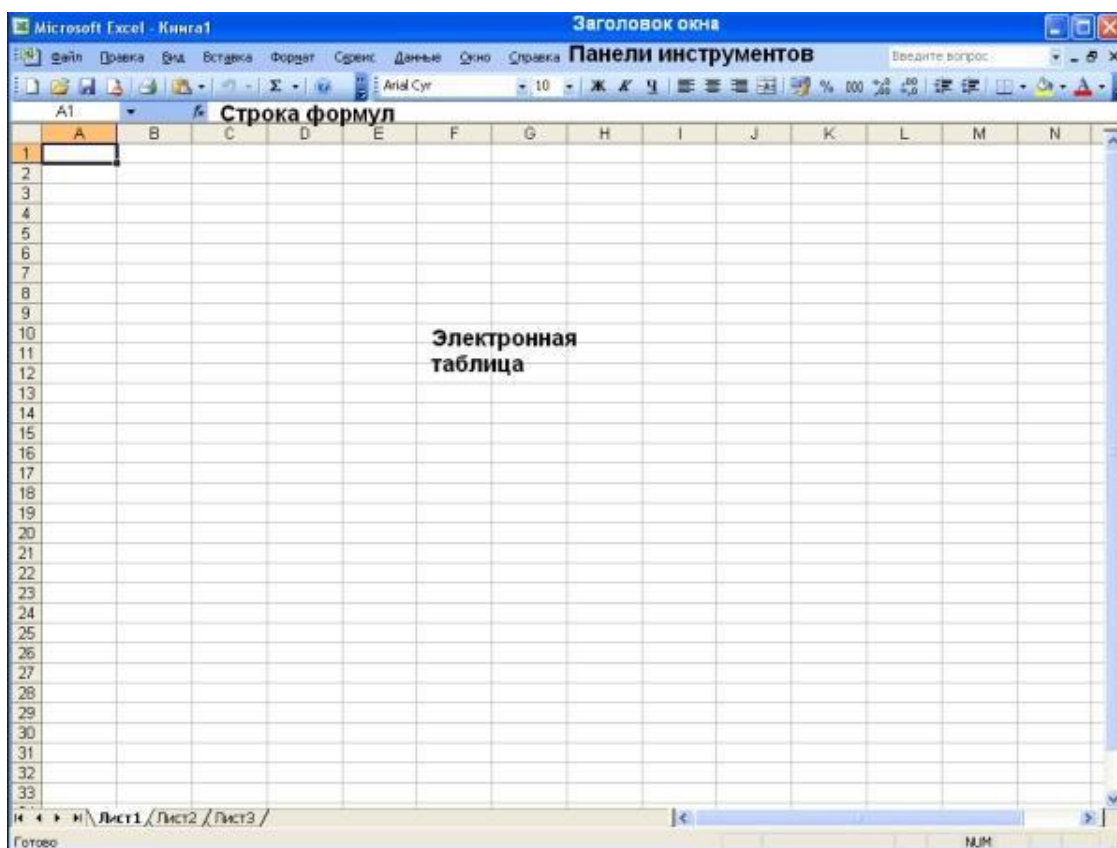
Итак, администратор административно-хозяйственного отдела несет ответственность, в первую очередь, за выполнение всех функций своего отдела и за решение практических задач и целей, поставленных руководством компании.

Глава 2. Компьютерная программа и ведение склада в Excel

Как уже говорилось в первой главе, сейчас одним из основных требований к кандидатам на должность администратора административно-хозяйственного отдела является знание персонального компьютера на уровне уверенного пользователя. Администратору АХО знание компьютера требуется в первую очередь для составления смет, ведения и поддержки баз данных, библиотек и архивов. Когда же заходит вопрос о программном продукте, способном выполнять все необходимые администратору административно-хозяйственного отдела функции, сначала говорят о продукте Microsoft Office Excel, считающемся наиболее простым и даже примитивным среди множества программ такого рода. Этот программный продукт считается интуитивно понятным, однако на интуицию здесь стоит рассчитывать лишь людям, хорошо знакомым с другими приложениями Microsoft Office.

От стандартного окна практически любого другого приложения ОС Windows окно MS Excel отличается в первую очередь своей структурой, т. е. наличием внутренней многооконности. По умолчанию, т. е. без изменения настроек программы пользователем, рабочее окно MS Excel выглядит следующим образом.

1. Заголовок окна.
2. Электронная таблица (собственно рабочая область окна MS Excel).
3. Панель инструментов.
4. Строка формул.



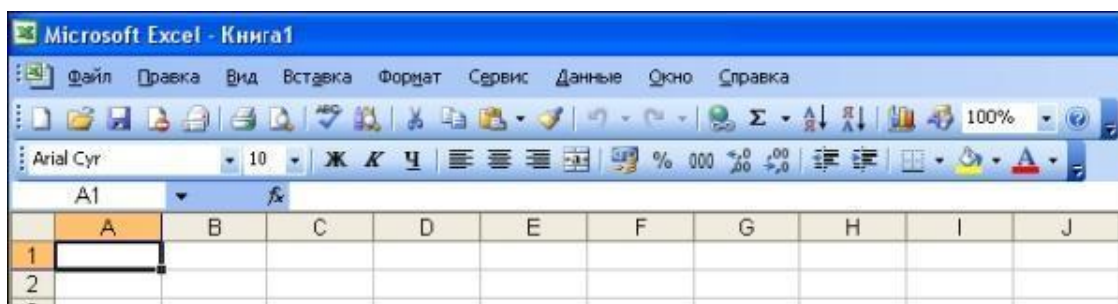
Расположенный в самой верхней части окна заголовок содержит названия активного приложения («Microsoft Excel») и открытого файла (например, «Книга 1» или «Book 1»).

Электронная таблица представляет собой ту самую рабочую область, в которой и производится работа с данными и переменными. Каждая ячейка электронной таблицы имеет свои координаты: числовое обозначение строки и буквенное – столбца. Максимальное количество строк в таблице равно 65356 (числа 1, ..., 65356); максимальное количество столбцов в таблице достигает 256 (буквенные обозначения А, В, ..., Z, AA, АВ, ..., AZ, ВА, ..., ВZ, ..., IV). Итого максимальное количество ячеек в электронной таблице равно $2^{24} = 16777216$. Когда одна электронная таблица Excel перестаёт вмещать все необходимые данные, в том же файле можно создать ещё одну или несколько таблиц. По умолчанию в каждой новой «книге» MS Excel создаёт одну или несколько электронных таблиц, перемещаться между которыми можно, нажимая на ярлыки с названиями электронных таблиц. По умолчанию они называются «Лист 1», «Лист 2» и т. д., но могут быть переименованы пользователем – для этого нужно привести курсор мыши на название ярлыка, которые необходимо изменить, нажать на правую кнопку мыши и в появившемся меню выбрать команду Переименовать.



Важный момент: ввод текста в любую из ячеек электронной таблицы будет вестись в одну строку, пока не будет полностью заполнена строка ввода строки формул; только тогда текст в ячейке автоматически перейдёт на следующую строку. Если, как при работе в обычном текстовом редакторе, во время набора текста в ячейке нажать клавишу «Enter», курсор переведет букву на следующую ячейку того же столбца, но не на следующую строку этой же ячейки. Чтобы вернуться к редактированию ячейки, нужно привести на неё курсор мыши и нажать на левую кнопку мыши дважды через короткий промежуток времени без остановки (если нажать на кнопку только один раз, то при попытке ввода текста старое содержимое ячейки будет удалено).

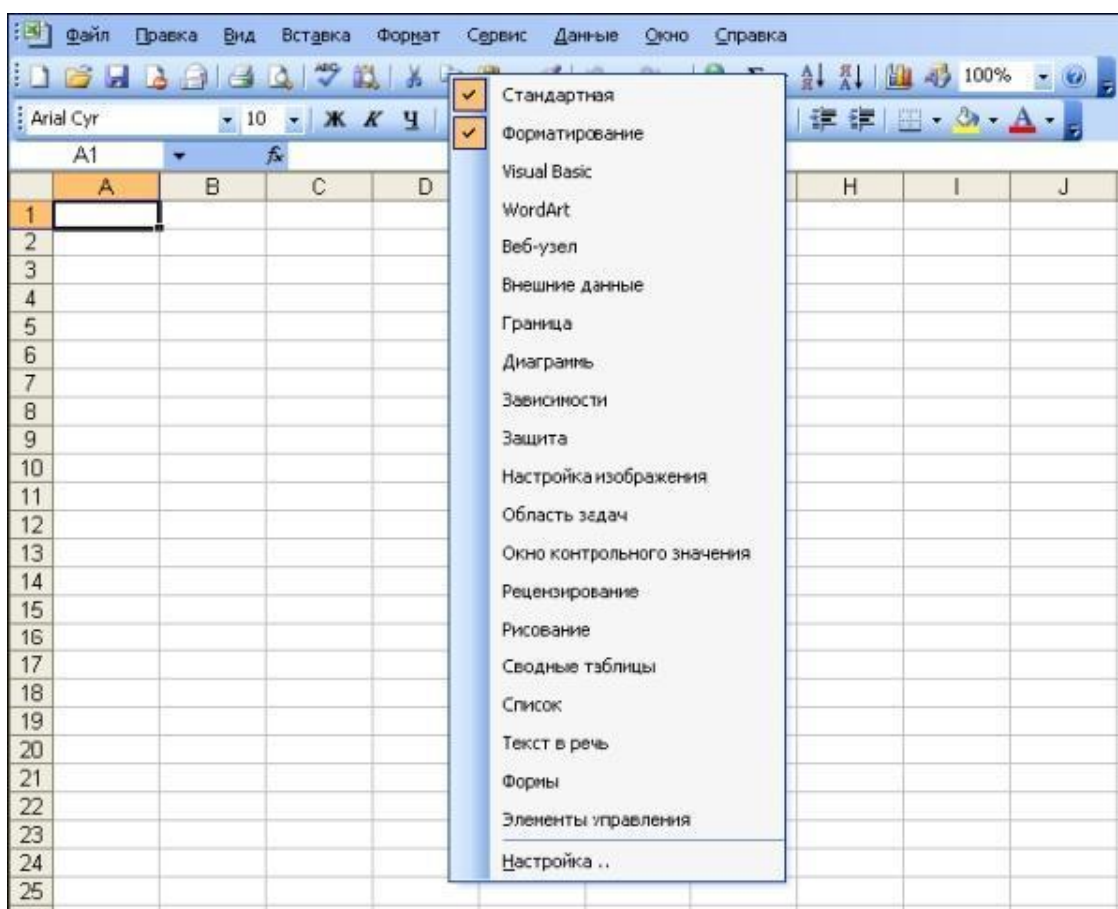
Панель инструментов в MS Excel по умолчанию расположены между заголовком окна и электронной таблицей. Сразу под заголовком окна располагается строка меню команд, которую можно отличить от других панелей окна MS Excel по словесным заголовкам подменю и команд, тогда как другие панели – панели инструментов – имеют вид рядов кнопок с иконками, обозначающими функции, которые выполняются при нажатии кнопок. В некоторых новых версиях MS Excel выпадающее меню строки команд показывают не все команды меню (показываются наиболее часто выбираемые команды каждого меню); чтобы увидеть полный список, необходимо нажать на кнопку с указывающей вниз стрелкой в нижней части открывшегося выпадающего меню.



Каждая из панелей инструментов имеет собственное назначение. Например, в панели Рисование собраны инструменты для рисования линий и простейших геометрических фигур, в панели Форматирование – средства для форматирования текста. Пользователь MS Excel может самостоятельно настроить вид рабочего окна программы и выбрать именно те панели инструментов, которые необходимы ему для работы. Сделать это можно несколькими способами.

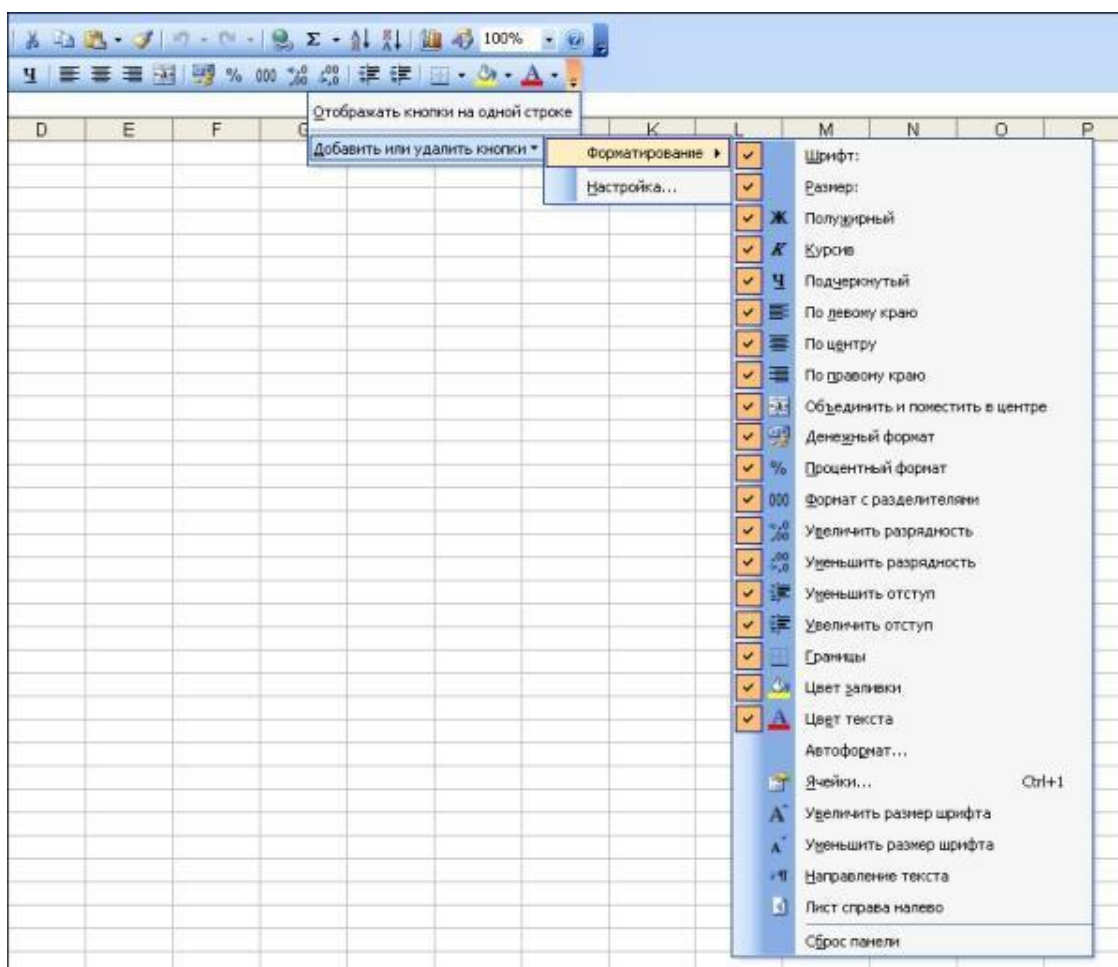
1. Навести курсор мыши на любую из панелей инструментов и нажать правую кнопку мыши, после чего в выпадающем меню выбрать и отметить галочками те панели, которые нужны для работы.

2. Выбрать в строке команд меню Вид, после чего в выпадающем подменю – Панели инструментов; в появившемся списке панелей инструментов отметить галочками нужные для работы.



Некоторые из выбранных панелей инструментов будут появляться на вполне конкретных местах (например, панель Рисование появляется в нижней части рабочего окна под электрон-

ной таблицей), другие – буквально посреди рабочей области MS Excel. Любые панели инструментов можно взять, если навести курсор мыши на левый край панели либо на её заголовок, нажать на левую кнопку мыши и, не отпуская левой кнопки мыши, перенести туда, где их расположение будет удобным для пользователя. Также каждая из панелей инструментов MS Excel может настраиваться так, как удобно пользователю программы. Например, пользователь может по своему усмотрению добавить какие-либо кнопки в любую из панелей инструментов. В правой части каждой панели располагается узкая кнопка с изображением направленной вниз стрелки. При нажатии на кнопки появляется выпадающее меню, позволяющее настроить вид именно этой панели инструментов. Чтобы добавить или удалить кнопки, в появившемся меню нужно выбрать команду **Добавить или удалить кнопки**, после чего в появившемся подменю выбрать строку с названием настраиваемой панели. Тогда в ещё одном выпадающем меню появится список всех кнопок, предусмотренных для данной панели инструментов. Кнопки, которые показываются на панели, отмечены галочками. Чтобы удалить ненужную кнопку с панели, нужно снять с неё галочку в этом списке, чтобы добавить кнопку – отметить её галочкой.



Как и все программы пакета Microsoft Office, MS Excel имеет свою собственную специализацию, отличающую этот программный продукт от остальных приложений MS Office. Это расширенные возможности построения диаграмм и работа с массивами данных. Это отражается и на виде рабочего окна MS Excel. Строка меню команд в этом программном продукте содержит выпадающее меню «Данные», в состав которого входят команды: Сортировка, Фильтр, Импорт внешних данных и др. Через это меню можно запустить объединение данных

в группы, построение сводных таблиц и другие команды. Ни один другой программный продукт из пакета MS Office не обладает такими возможностями. Множество других важных для работы в MS Excel команд входит в состав меню «Сервис»: из этого меню запускаются процедуры поиска решения, сценария, проверки на наличие ошибок, анализа зависимости формул и т. д. Также в этом меню находится команда Анализ данных.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.