

АНАЛІЗ ТРУДОВИХ ПРОЦЕСІВ КЕРІВНИКА ГРУПИ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ

Сиволобова Я.А., Безпалько О.В.

Національний університет харчових технологій

Основу діяльності будь-якого підприємства чи організації складає процес виготовлення продукції або надання послуг, який називається виробничим процесом. Основою будь-якої праці людини є трудовий процес, що має певну структуру (складається з рухів, дій, прийомів). Трудовий процес - процес під час якого людина змінює предмети праці за допомогою знарядь праці з метою виготовлення продукції (надання послуг).

Всі трудові процеси здійснюються на робочому місці, і керівник Контакт-Центру не є виключенням. Робоче місце – це зона трудової діяльності працівника, оснащена всім необхідним для успішного здійснення роботи. Так як майже всі трудові процеси керівник здійснює на своєму робочому місці, то воно повинно бути просторе та оснащене засобами праці, тобто забезпечене необхідними інструментами, які необхідні керівнику для здійснення певних трудових процесів. Оснащення робочого місця керівника, як мінімум повинно мати: канцелярські приладдя; засоби комунікації – телефон; копіювальний апарат; комп'ютер тощо.

Робоче місце керівника групи Контакт-Центру орієнтовно має такі характеристики: число виконавців – колективне (близько 30 чоловік підлеглих); робоча поза – сидяча; місце розташування – приміщення; оснащення – канцелярське приладдя, ноутбук, телефон, число змін – однозмінне; умови праці – нормальні.

В таблиці згруповані і представлені основні трудові процеси, що здійснює керівник Контакт-Центру.

Таблиця

Трудові процеси, що здійснює керівник в Контакт-Центрі

Вид робіт	Характер робіт (ступінь складності)	Зміст трудового процесу
1	2	3
Інформаційно-технічні	Роботи стереотипного характеру	-робота з факсом та принтером; -реєстрація документів; -комп'ютерний набір (документів, звітів); -внесення змін до бази даних.
	Обліково-контрольні роботи, що виконуються згідно з інструкціями	-підготовка довідок; -складання звітів; -оформлення документації
	Роботи, пов'язані з прийняттям, збиранням, передаванням інформації та її перетворенням	-створення нових таблиць; -перевірка та підписання документів; -збирання інформації у групи; -перегляд електронної пошти; -заповнення книг обліку.
Аналітико-конструктивні	Аналіз існуючого становища	- вивчення нормативно-правової бази; - вивчення правил підприємства; -аналіз роботи групи (результатів); - аналіз дзвінків. - аналіз інформації, що надають підлеглі.

	Розрахунково-синтетичні роботи	-розрахунок відпрацьованих годин кожного працівника, що є в групі. -розрахунок оцінки працівника в групі та виведення середньої; -перевірка даних.
Організаційно-адміністративні	Методичне та інформаційне забезпечення	-підготовка і передавання розпоряджень; - атестація співробітників; -консультації.
Організаційно-адміністративні	Управління виконавцями	- розподіл робіт та контроль за їх виконанням; -переговори;
	Роботи з оперативного планування та регулювання	-проведення засідань підлеглих; -телефонні переговори; -робота над проектами; -підготовка довідок для керівництва; - підготовка протоколів.

Як видно з таблиці, керівник групи виконує протягом робочого дня багато функцій.. Керівник групи Контакт-Центру виконує не тільки аналітичну, інформаційно-технічну роботу, а й контролює роботу підлеглих. Всі засоби, що просторово розміщені на робочому місці, забезпечують економію рухів і пересувань працівника, зручну робочу позу, гарний огляд робочої зони, безпеку праці, економію виробничої площі, зручний взаємозв'язок із суміжними робочими місцями, з підлеглими.

Отже, праця керівника – це не лише суто розумова діяльність. У процесі виконання своєї роботи керівник працює на комп'ютері, користується телефоном, модемом, принтером, сканером. Його праця – це безліч різних рухів (простих та складних), таких, які виконуються лише один раз, та таких, які повторюються багато разів (потребують уваги або виконуються автоматично).

Література:

1. Васильков В. Г. Організація виробництва: навч. посіб. / Васильков В. Г. – К.: КНЕУ, 2003. – 524 с.
2. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера: навч. посібник./ Л. І. Скібіцька. – К.: «Центр учбової літератури», 2010. – 360 с.