

## РЕСЕПШЕН У ПРОСУВАННІ КОРПОРАТИВНОГО ІМІДЖУ В ОФІСНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ

*Мирна О. В., к.е.н., доцент; Сердюк О.І., к.е.н., доцент  
Полтавська державна аграрна академія*

*В статті проаналізовано ринок офісних меблів для приймалень організацій. Визначено цінові та трендові тенденції оформлення стійок ресепшен, переваги та недоліки їх різних видів.*

*This paper analyzes the market for office furniture for reception of organizations. Definitely price and trend design trends desks reception, the advantages and disadvantages of various kinds.*

**Постановка проблеми.** Сучасний офіс – це вже не лише зручні меблі, інноваційна техніка, комп'ютерне забезпечення. Головний компонент офісу ХХІ століття – чітко налагоджена система комунікацій, що забезпечує продуктивну взаємодію персоналу. В цілому ж це складний механізм, технічний і технологічний комплекс, надзвичайно важливий фактор ведення успішного бізнесу [3].

Сучасний офіс – це обличчя компанії, її візитівка, підтвердження респектабельності та надійності. Тому він повинен бути максимально зручним для людей, що працюють в ньому, естетичним, комфортним, привабливим для відвідувачів [3].

Жодна компанія в наші дні не може нормально функціонувати без служби ресепшен, яка покликана забезпечувати безперебійну роботу працівників. Саме з ресепшен починається більшість сучасних організацій. Відвідувач, що прийшов до офісу, в першу чергу зустрічається з секретарем або адміністратором, який, як правило, сидить за стійкою ресепшен.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Зональній побудові сучасного офісу присвячено чимало робіт, серед яких можна виділити праці Л. В. Балабанової [1], А. М. Виноградської [2], М. Д. Виноградського [2], О. В. Сардак [1], С. П. Шевчука [6], О. М. Шканової [2] та інших.

Однак, у більшості літературних джерел описується функціональний поділ офісних приміщень з точки зору взаємодії між працівниками підприємства, тобто в межах його внутрішнього середовища. Тому варто дослідити роль служби ресепшен у просуванні корпоративного іміджу при роботі з відвідувачами, клієнтами організації як елементами його зовнішнього середовища.

**Постановка завдання.** Проаналізувати ринок офісних меблів України, визначивши цінові та модні тенденції оформлення стійок ресепшен, переваги та недоліки їх різних видів.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Почуття впевненості у партнері має з'являтися з моменту знайомства з його офісом. Будь-яке підприємство починається з ресепшен. Потенційні клієнти приділяють увагу не тільки якості ремонту приміщення, але й рівню стійки ресепшен, її якості, тому, як вона вписується у корпоративний стиль. Клієнти й потенційні парт-

нери по зовнішньому вигляду зони мають зрозуміти наскільки зможе підприємство, наскільки формалізована її внутрішня корпоративна політика та чи турбується керівництво про умови праці підлеглих.

Ресепшен (іноді ресепшн, рецепція) (з англ. «reception» – «стійка адміністратора», «приймальня (в готелі)», «регістратура», «вахта» тощо) в сучасній бізнес-мові має декілька значень:

- приймальня в будь-якій організації;
- незвична широка стійка, за якою знаходиться секретар, адміністратор, офіс-менеджер;
- місце, до якого в першу чергу звертається клієнт, що заходить до будь-якої установи.

На нашу думку, під ресепшен доцільно розуміти зону фронт-офісу, обладнану стійкою, м'якими меблями, засобами зв'язку тощо та призначену для прийому клієнтів, відвідувачів.

За стійкою ресепшен зазвичай працює секретар або адміністратор. Сьогодні стійка є одночасно і робочим місцем секретаря (адміністратора), і місцем, до якого підходять відвідувачі. Тому конструкція повинна бути зручною для обох сторін. Оскільки в приймальні одночасно буває декілька клієнтів або відвідувачів, то зручна і широка стільниця дозволяє їм усім розміститися і отримати консультацію.

Є певні правила щодо обладнання, оформлення, дизайну, розміщення адміністративних стійок. Вимоги до адміністративної стійки ресепшен [4]:

1. 1,20 м – оптимальна довжина стійки, що дозволяє вільно і швидко пересування за нею і за її межами. Оптимальна висота згідно вимог ергономіки складає близько 115 см, що є оптимальним для людини середнього зросту.

2. Краща різно-рівнева (наприклад, дворівнева) адміністративна стійка, так як адміністратор потребує певної закритої території, щоб його робота вважалася повноцінною. Другий рівень – це його робочий стіл. Дворівнева конфігурація стійки дозволяє співробітникам підприємства спілкуватися між собою і з клієнтами, розміщувати документацію і оргтехніку.

3. Естетичну форму стійки дозволяє забезпечувати заокруглена адміністративна зона.

4. Незважаючи на той факт, що на робочому місці іноді працює два адміністратори, встановлюється стілець в єдиному екземплярі.

5. Стійка повинна бути непрозорою. Виключенням може бути верхня частина стійки для кращого огляду приміщення приймальні.

6. Робоче місце адміністратора має бути добре освітлене.

Сучасні стійки сконструйовані з урахуванням вимог ергономіки. В них передбачені спеціальні шухляди для паперів, а також отвори і кріплення для проводів, які, зазвичай, прокладаються так, щоб вони нікому не заважали, наприклад, на внутрішній поверхні стола або в ніжках. Таке облаштування стійки вважається оптимальним для комфортного спілкування з секретарем (адміністратором).

З боку секретаря (адміністратора) стійка являє собою робочий стіл. Він

повинен бути достатньо великим за розміром, щоб на ньому можна було б розташувати телефон, комп'ютер та іншу оргтехніку, папки з паперами тощо. Все це необхідно утримувати в порядку і заради загального естетичного вигляду, і для зручності роботи.

Ситуація, коли адміністратор офісу сидить за низьким столом, а візітер стоїть перед ним у повний зріст, психологічно неприйнятна для першого. Дану проблему допоможе розв'язати перегородка. За нею зручно працювати, і навіть присутність великої кількості відвідувачів не завадить секретареві відповідати на дзвінки, а головне, у нього буде відчуття, що він ізольований від оточуючих.

Як правило, на ресепшен є все для того, щоб організувати прийом відвідувачів. Тут розташовують дивани, крісла, журнальні столики, де гості можуть очікувати на зустріч. Щоб очікування не перетворилося в психологічний подразнювач диван необхідно розташувати так, щоб на ньому було зручно сидіти і не виникло потреби змінювати позу, даючи кому-небудь пройти. У разі, коли відвідувачі для підприємства не дуже важливі, вони можуть очікувати на зустріч стоячи, тоді додаткові меблі не потрібні.

Розрізняють такі види стійок ресепшен: прямі, кутові, П-подібні, радіусні (дігоподібні), замкнені. Переваги та недоліки різних видів ресепшен:

1. Прямі ресепшен зазвичай використовуються в магазинах та офісах, де ресепшен знаходиться в офісній частині.

2. Кутові ресепшени, як правило, приєднуються до прямих, для логічного завершення зони ресепшен.

3. П-подібні ресепшени є об'єднанням прямого і кутового ресепшена з двох боків. Використовуються у великих офісах і за потреби розташування в зоні ресепшен додаткових співробітників, наприклад, кур'єрів.

4. Радіусні ресепшени є найкрасивішими з існуючих ресепшенів, оскільки дозволяють, по-перше, оцінити довжину фасадної лінії ресепшена (сфера має найбільшу площу поверхні для того ж об'єму, що й інші фігури), а, по-друге, оцінити напрямок погляду секретарів, а, отже, показати клієнтам їх важливість для підприємства.

5. Замкнені ресепшен бувають квадратні, прямокутні, круглі та овальні. Замкнені ресепшени зустрічаються в торгівельних центрах у якості столу довідок або інформаційного столу. Цей ресепшен використовується для активного просування бранда підприємства, просування товарів і послуг.

Актуальним стильовим рішенням стійок ресепшен є хвилеподібні вигини: відсутність гострих кутів покликана створювати атмосферу комфорту і затишку.

На ринку офісних меблів асортимент стійок ресепшен дуже різноманітний. Це можуть бути консервативні, суворі в лініях ресепшен-композиції, що підкреслюють престиж і високий статус компанії, або навпаки, динамічні стійки ресепшен, що рясніють оригінальними матеріалами та формами і підкреслюють такі якості підприємства, як креативність і прагнення до розвитку і зростання.

Сьогодні фірми-виробники пропонують найрізноманітніші стійки ресепшен – від бюджетних до ексклюзивних. Останні виконані з дорогих порід дерева, містять складні металеві конструкції. По суті вони є справжнім витвором

мистецтва. Дешевші стійки ресепшн представляють собою прості, але зручні у використанні і не менш витончені композиції, завдяки яким створюється затишна офісна атмосфера. Таким чином, зовнішній вигляд стійок може бути дуже різноманітним – від напіввипуклих до прямокутних. Головна умова – це повинна бути масивна стійка, що виділяється на фоні інших меблів.

Скопинцева О. [5] наводить таку класифікацію стійок ресепшен за ціновим критерієм:

- 1) вартість стійки VIP-класу – від 5 до 6 тис. дол. США і вище;
- 2) середня вартість стійки бізнес-класу – від 1 до 1,5 тис. дол. США;
- 3) діапазон цін на меблі для ресепшн економ-класу – від 400 до 1000 дол. США.

Результати проведеного нами дослідження ринку офісних меблів станом на 25 вересня 2013 року згрупуємо в табл. 1.

*Таблиця 1*

**Характеристика ринку офісних меблів для приймалень організацій**

Найменування товару	Фірма-постачальник	Ціна, грн
Стіл ресепшн, промостіл	ТОВ «Икс-Деливери»	1390,00
Рецепція навісна «Квант»	ЕНРАН-ДНЕПР	1396,00
Промостіл LUX без топпера	Інтернетмагазин «Expressheklama»	1600,00
Reception Модус	ДОМ МЕБЕЛИ «ЛОЯЛ ГРУПП»	1798,00
Промо-стіл, ресепшн	Наружная реклама «SV»	2200,00
Стіл секретаря	Школьный Базар	2251,00
Ресепшн з ДСП	Тант	2500,00
Стіл-ресепшн	«SoValle мебель»	2831,00
Рецепція приставна «КВАНТ»	Компанія ЕНРАН-ДНЕПР	3196,00
Рецепції, стійки персонала, office reception	Будівельна компанія «ТАНДЕМ БК»	3300,00
Меблі для приймальних MONO	ТОВ «Комфортзон»	3400,00
Ресепшен декорований пластиком	СПД Новиков Киев	3600,00
Білий ресепшн з ДСП	ТОВ «Проектика»	4000,00
Стійка-рецепція	Компанія «КОМФОРТНІ МЕБЛІ»	4350,00
Стійка адміністратора	Медтехніка «Неасо»	5600,00
Система ресепшн «Ідеал»	Магазин мебелі «Варіант»	6905,00
Система ресепшн «Модус» (комплект)	Магазин меблів	6958,00
Стійка адміністратора	Компанія «Мебель Орбита»	8000,00
Ресепшн на замовлення з логотипом	Компанія «Мебель Орбита»	8000,00
Система ресепшн (комплект) «Атрибут»	Магазин меблів «Варіант»	8314,00
Рецепція 1	ПП «Фірма «Меблевий вимір» ТМ	10900,00
Ресепшн Киев	Компанія «Мебель Орбита»	12000,00
Ресепшн стійка за індивідуальним замовленням	Wood-art	40000,00
Ресепшен офісний	ООО «СК Свар»	Ціна договірна

*Джерело: власна розробка авторів*

Найчастіше виробники пропонують стандартні варіанти, що базуються на кращих вітчизняних або західних моделях. Розкид діапазону цін на меблі для ресепшен коливається від 1,4 тис. грн на стандартні меблі з найдешевшого вихідного матеріалу до стійки ресепшен, виготовленої за індивідуальним замовленням з урахуванням побажань споживача, вартістю 40 тис. грн. Витрати підприємства на придбання меблів для ресепшен залежать від розміру стійки, матеріалу конструкції та оздоблення, ексклюзивності дизайну тощо. Взагалі ресепшен, представлені на ринку офісних меблів України, за вартістю можна поділити на три групи: I група – до 3 тис. грн., II група – від 3,1 до 7,0 тис. грн та III група – понад 8,0 тис. грн. Тому виходячи з площі приміщення, відведеної для цієї зони, і з урахуванням функцій, які виконуватиме співробітник, залежно від фінансових можливостей та уподобань підприємство має можливість придбати стійку ресепшен як низькобюджетної цінової категорії, так і високої цінової групи.

Іноді дизайн ресепшен може виявитися важливішим за правильну організацію місця прийому відвідувачів. Вибір дизайну стійки та інтер'єру залежить від специфіки роботи та іміджу організації (табл. 2).

*Таблиця 2*

**Дизайн стійки ресепшен залежно від напрямку діяльності організації**

Напрямок діяльності організації	Особливості оформлення ресепшен
Банки, фінансові установи, страхові компанії	Оформлення ресепшен коштовними матеріалами і меблями, виконані за індивідуальним проектом. Натуральна кольорова гама.
Рекламні агентства, салони краси, організації, для яких важливо створити яскраве враження	Моделі з сучасних матеріалів – яскравих цікавих кольорів. Скляні або металеві стійки нестандартної конструкції з міні-колонами, наприклад, з опорами різної форми або з різьбленням.
Невеликі офіси, що орендують площі в тому або іншому приміщенні і досить часто переїзять з місця на місце	Компактні та невеликі стійки ресепшен. Їх головною перевагою є невелика вага, що зручно при транспортуванні, і низька вартість порівняно з продукцією відомих виробників з інших матеріалів. Основні недоліки: низька міцність та мінімалістський дизайн.
Медичні центри, громадські організації	Ресепшен в формі кола, що встановлюють в центрі приміщення. Сучасний матеріал – штучний акриловий камінь коріан, дозволяє виготовляти стільниці будь-якої форми без жодного шва.

*Джерело: власна розробка авторів*

Невеликі та солідні компанії, елітні салони краси, фітнес-центри, виставкові зали і галереї – це невеликий перелік організацій, в приміщеннях яких можна побачити це «чудо» меблевого виробництва.

Серед переваг сучасних стійок ресепшен доцільно виділити: багатофункціональність та інформаційно-рекламну функцію. Відповідно до дизайнерських рішень модулі, з яких складаються сучасні стійки ресепшен, можна добудовувати та міняти місцями, що дозволяє вносити зміни до інтер'єру приймальні без додаткових витрат. Також є можливість установки полиць і підставок для інформаційних матеріалів та рекламних брошур.

**Висновки.** Ми приєднуємось до думки дизайнерів офісів, які вважають, що при розробці інтер'єра найбільшу увагу необхідно приділити саме приймальні. І чим більше керівництво підприємства хоче зацікавити своїх клієнтів, тим уважніше воно повинне поставитися до оформлення стійки, продумати її стильову концепцію.

Таким чином, зона ресепшен – одна з найважливіших в сучасному офісі, так як саме за її оформленням клієнти і ділові партнери оцінюють роботу і статус підприємства. А це означає, що у меблів в зоні ресепшен є значне іміджеве навантаження. Сама ж стійка ресепшен повинна гармоніювати з інтер'єром офісу, відображати імідж організації та враховувати специфіку її роботи.

#### **Список використаних джерел:**

1. Балабанова Л. В. Організація праці менеджера: підруч. / Балабанова Л. В., Сардак О. В. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 416 с.
2. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера: навч. посіб. для студ. екон. вузів. / Виноградський М. Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. – К.: «Кондор», 2002. – 518 с.
3. Герасимчук С. Сучасний офіс – запорука успішного бізнесу [Електронний ресурс] / С. Герасимчук – Режим доступу: <http://www.zhitomir.info>
4. Правильна стійка адміністратора [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://pro-biznes.com.ua>
5. Скопинцева О. Ресепшн (reception) – стратегічна зона [Електронний ресурс] / О. Скопинцева – Режим доступу: [www.salon.by](http://www.salon.by)
6. Шевчук С. П. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): [навч. посіб.] / Шевчук С. П., Скороходов В. А., Жуковська В. М. та ін. – К.: «Видавничий дім «Професіонал», ЦУЛ, 2010. – 184 с.

*Рецензент – д.держ.упр., професор Лозинська Т.М.*

УДК:338.439.5/6:641

## **ПРОДОВОЛЬЧА БЕЗПЕКА – ГАРАНТІЯ РАЦІОНАЛЬНОГО ХАРЧУВАННЯ**

*Миرونенко О.І., к.с.-г.н., доцент  
Полтавська державна аграрна академія*

*У статті визначена суть продовольчої безпеки, розглянуто сучасний стан споживання основних продуктів харчування в Україні, здійснено аналіз фактичних рівнів споживання з рекомендованими нормами та фактичними даними. Зазначено, що продовольча безпека, раціональне харчування є основою здоров'я всіх верств населення.*

*The article defines the essence of food security, considers the current state of consumption of basic food products in Ukraine, the analysis of the actual consumption levels with the recommended standards and actual data. Indicated that food security, good nutrition is the Foundation of health for all segments of the population.*

**Постановка проблеми.** Перехід до ринкової економіки, реформування аграрного сектора відповідно до вимог економічних законів ринку зумовлюють особливу увагу до формування системи продовольчої безпеки в нових умовах. Саме в наш час, коли особливо чітко проглядаються як недоліки та