Moscow Business School

Офис-менеджмент: Искусство управления пространством, коммуникациями и имиджем

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 3 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 23.12.2026

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Офис-менеджер в структуре организации

- Виды офисов и их оборудование. Критерии выбора офисного помещения. Параметры офисных зданий классов А, В, С
- Факторы, влияющие на условия труда. Законодательство РФ по охране труда. Эргономика офиса. Организация офисного пространства. Расчет площади служебных помещений.
- Квалификационная характеристика офис-менеджера, его должностные обязанности, компетенции и необходимые навыки
- Содержание основных функций менеджмента. Управленческая деятельность и ее эффективность. Составляющие управленческого процесса, особенности социального управления. Стили руководства и их сравнительная характеристика
- Развитие управленческих навыков. Алгоритм постановки и принятия задач, формула исполнения
- Подчиненный персонал. Обучение и мотивация
- Чек-лист как инструмент обучения, делегирования и контроля исполнения

Moscow Business School

Организация жизнедеятельности и эксплуатации офиса

- Перечень задач, решаемых в рамках функций офис-менеджмента
- Жизнеобеспечение офиса. Оптимизация закупок оргтехники и расходных материалов, методы снижения затрат
- Формула для расчёта страхового запаса
- Предметы первой необходимости
- Планирование и бюджетирование. Приемы повышения эффективности использования ресурсов: нормирование, правильный выбор поставщиков и другие
- Классификация офисной оргтехники. Виды офисных материалов
- Классификация основных офисных программных продуктов и офисной оргтехники. Достоинства и недостатки офисных средств передачи информации
- Оптимизация использования служебного автомобильного транспорта. Обязанности по управлению офисным парком автомобилей
- Организация питания сотрудников

Организационные вопросы взаимодействия с сотрудниками офиса

- Руководство административно-хозяйственной службой. Оптимизация использования технического персонала административно-хозяйственной службы
- Планирование рабочего дня. Рекомендации по эффективному использованию времени. Правила расстановки приоритетов. Матрица Эйзенхауэра
- Организация и документирование приема посетителей по текущим и личным вопросам.
- Защита конфиденциальной информации при проведении совещаний, переговоров и работе с посетителями
- Внутриофисные отношения. Манипуляции, проблема моббинга, конфликты в офисе: причины и пути урегулирования. Правила бесконфликтного общения, стратегии поведения. Профилактика конфликта. Действия в конфликтных ситуациях
- Правила конструктивной критики и ее рациональное восприятие

- Корпоративная культура и ее влияние на эффективность работы сотрудников

Практикумы:

- Кейс «Подготовка совещания с использованием интеллект-карты»
- Кейс «Определение уровня прокрастинации»

День 2

Повышение эффективности организационных коммуникаций

- Информационное и документационное обеспечение офисной деятельности. Информационные потоки, источники и средства передачи информации. Инструменты офисных коммуникаций. Требования к управленческой информации
- Документационное обеспечение функционирования офиса. Классификация управленческих документов. Нормативная база современного делопроизводства
- Правила оформления основных документов. Требования к бланкам: виды, назначение, шаблоны
- Принципы эффективного документооборота. Виды офисных коммуникаций и их инструменты
- Внешняя и внутренняя переписка. Служебные письма (просьбы, предложения, отказы, гарантийные, сопроводительные и другие)
- Преимущества и недостатки устных и письменных коммуникаций. Коммуникационные барьеры и способы их минимизации
- Взаимодействие с руководством, подчиненными и другими партнерами по общению. Средства и стили общения. Правила убеждения
- Рекомендации по эффективному использованию времени. Приоретизация. Матрица Эйзенхауэра

Практикум: «Работа над ошибками в оформлении документов системы ОРД»

Профессиональный имидж сотрудников компании. Особенности культуры делового общения

- Специфика и особенности делового общения. Неформальные и официальные отношения в коллективе. Особенности и различия
- Факторы, влияющие на внешнее впечатление и репутацию организации
- Основные деловые и личные качества офис-менеджера
- О чем нужно всегда помнить, чтобы произвести на собеседника «правильное» впечатление?
- Самопрезентация. Формирование первого впечатления
- Как сформировать свой положительный невербальный имидж?
- Этикетно-запретные сигналы невербального общения
- Жесты, позы, мимика, голос, дистанция, взгляд — как всем этим управлять?
- Межличностное пространство в деловых контактах. Зоны общения (личная, дружеская, публичная)
- Особенности общения в организации: мужчины и женщины, коллеги, начальник-подчиненный
- Правила эффективного взаимодействия с вышестоящим руководством, коллегами, подчиненными
- Взаимодействие с партнерами сторонних организаций, VIP-персонами, посетителями
- Эстетические стандарты оформления рабочего места, их влияние на этику деловых отношений

Практикум: «Ситуации (разбор). Ваш положительный невербальный имидж»

День 3

Культура речи как необходимая составляющая профессионального имиджа

- Основные правила культуры речи
- Культура диалога. Монолог
- Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу. Как деликатно сказать «нет»

- Неформальная беседа small talk — обязательная часть всех деловых и неофициальных встреч
- Запретные темы. Позитивные темы
- Рекомендации для публичного выступления
- Для чего говорят комплименты в деловой среде. Что такое правильный комплимент

Основные правила делового этикета

- Правила делового этикета в служебных отношениях. Субординация
- Правила приветствия, представления, знакомства. Рукопожатие, поцелуи, объятия в деловой среде. Что и когда можно и нельзя
- Обращение
- Визитная карточка, особенности вручения и использования. Основные функции визитной карточки
- Деловые подарки, бизнес-сувениры. Что и как дарить, нежелательные подарки
- Правила хорошего тона для приема посетителей
- Деловые встречи. Подготовка к деловой встрече и беседе
- Правила сопровождения посетителя организации
- Правила рассадки за столом
- Правила рассадки в автомобиле

Практикум: «Прием посетителя»

Габитарный имидж делового человека. Dress-code

- Значение дресс-кода в корпоративной культуре компании
- Создание правильного визуального имиджа — значимая часть успешной деятельности организации
- Основные стили одежды. Деловой стиль, вечерний, свободный, спортивный
- Одежда деловой женщины. Одежда делового мужчины
- Фасон, цвет, эстетические требования. Ошибки, которых следует избегать при оформлении внешности
- Одежда для приемов
- Что приемлемо и что запрещено для деловых мужчин и женщин.

Moscow Business School

Прическа, парфюмерия, косметика

Телефон. Специфика делового общения по телефону

- Особенности делового телефонного разговора. Основные требования этикета к ведению делового телефонного разговора
- Композиция телефонного разговора
- Основные методы достижения результативности. Практические рекомендации. Мобильный этикет

Основные правила подготовки и организации деловых встреч, переговоров, совещаний, мероприятий, презентаций

- Специфика деловых мероприятий в компаниях и организациях. Основные виды деловых встреч
- Особенности организации презентаций, приема деловых партнеров и делегаций
- Правила поведения на различных приемах. Приемы самообслуживания и приемы с обслуживанием
- Корпоративные мероприятия. Правила этикета для сотрудников
- Сервисное обслуживание деловых встреч
- Правила сервировки. Порядок и очередность обслуживания. Как подавать чай, кофе

Практикум: «Гостеприимство в офисе»