

## 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: 15.06.2026

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

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

### Программа обучения

#### День 1

Управление ресурсами офиса и внутренними процессами

Офис-менеджер как центр управления эффективностью

- Роль офис-менеджера в современной структуре компании: от «хозяйственника» до бизнес-партнера
- Зона ответственности: разграничение функций с HR, IT-отделом и службой безопасности
- Аудит текущего состояния офиса: чек-лист оценки комфортности и безопасности рабочей среды
- Эргономика рабочего пространства: базовые принципы организации места для здоровья и продуктивности сотрудников
- Организация пропускного режима и контроль доступа: баланс между безопасностью и гостеприимством
- Взаимодействие с техническим персоналом (клининг, охрана, ремонт): постановка задач и контроль качества услуг

Экономика офиса: закупки, бюджет и поставщики

- Планирование бюджета административно-хозяйственного отдела (АХО): статьи расходов и методы оптимизации
- Работа с поставщиками: как составлять Техническое Задание (ТЗ), сравнивать коммерческие предложения и выбирать надежных партнеров
- Управление запасами: принцип «точно в срок» vs «страховой запас» для канцелярии, воды, расходных материалов
- Инвентаризация офисного имущества: методики быстрого учета оргтехники и мебели
- Снижение операционных затрат: где искать скрытые резервы экономии без потери качества жизни офиса

Практикум-кейс «Расчет эффективности замены поставщика клининга/кейтеринга»

Сервисная модель работы с сотрудниками (Внутренний клиент)

- Концепция «Внутреннего клиента»: почему сотрудники - это главные заказчики услуг офис-менеджера
- Организация потока заявок: как избежать хаоса и постоянных отвлечений. Внедрение простых систем тикетов или регламентов обращения
- Управление ожиданиями коллег: как говорить «нет» необоснованным требованиям через регламент, а не через эмоцию
- Тайм-менеджмент в режиме многозадачности: работа с прерываниями. Техники защиты фокусного времени
- Приоритизация задач в условиях аврала: матрица Эйзенхауэра применительно к реальным офисным ситуациям (срочно/важно/рутина)

Закрепление навыков дня:

- Практическое задание: «Разработка регламента взаимодействия с сотрудниками по бытовым вопросам офиса»

- Кейс-игра: «Бюджетный комитет». Распределение ограниченного бюджета АХО на квартал с обоснованием приоритетов
- Чек-лист самопроверки: «Готов ли мой офис к непредвиденным ситуациям?»

## День 2

Цифровая коммуникация, документооборот и техническая организация событий

Цифровой этикет и деловая переписка (E-mail & Messengers)

- Стандарты деловой электронной почты: тема письма, структура, тон (Tone of Voice), подпись, сроки ответа
- Правила работы с мессенджерами в бизнес-среде
- Что можно писать в мессенджер, а что только на почту?
- Этикет голосовых сообщений и стикеров: когда это допустимо, а когда – моветон
- Правила создания рабочих чатов: нейминг, закрепленные сообщения, роль администратора.
- Шаблоны эффективных писем: запрос информации, напоминание о дедлайне, отказ, благодарность. Разбор плохих и хороших примеров
- Кибергигиена и информационная безопасность: защита паролей, осторожность с пересылкой документов, фишинг в корпоративной среде

Документооборот и файловая гигиена

- Современное делопроизводство: переход от бумажного к электронному документообороту (СЭД)
- Жизненный цикл документа: создание, согласование, подписание, хранение, архивация
- Файловый менеджмент: принципы именования файлов и папок, чтобы информацию можно было найти за 30 секунд
- Облачные хранилища и совместная работа: правила

редактирования общих документов, история версий,  
разграничение прав доступа

- Архивирование электронных данных: как освобождать место и сохранять историю без хаоса на рабочем столе

Практикум «Наведение порядка в цифровом пространстве. Создание идеальной структуры папок для проекта»

Техническая организация встреч и мероприятий

- Чек-лист подготовки переговорной комнаты: свет, звук, температура, наличие воды, маркеры, удлинители
- Организация гибридных встреч (офлайн + онлайн):
  - Настройка оборудования (камера, микрофон, демонстрация экрана)
  - Особенности поведения модератора в Zoom/Teams: как управлять вниманием удаленных участников
  - Техническая репетиция перед важными переговорами
- Логистика внутреннего мероприятия: тайминг, координация с кейтерингом, техническая поддержка, сбор обратной связи
- Пост-событийная работа: оформление протокола/резюме встречи (follow-up), рассылка материалов, фотоотчет

Закрепление навыков дня:

- Кейс-симуляция: «Организация срочного видеоконференц-связи с партнером». Участники должны за 15 минут подготовить помещение, технику, отправить приглашение с ссылкой и инструкцией, проверить связь
- Разбор ошибок в цифровой переписке: экспресс-аудит присланных участниками примеров писем/сообщений (анонимно)
- Итоговый тест-драйв компетенций офис-менеджера: составление индивидуального плана развития (IDP) на основе полученных инструментов

## 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. 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»