

Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
**«Финансовый университет при правительстве Российской Федерации»  
(Финансовый университет)**

**Бузулукский филиал Финуниверситета**

**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**  
по актуальным аспектам профессиональной деятельности

**«Офис-менеджмент и документационное сопровождение»**

**26 часов**

Автор (составитель) – преподаватель  
ПЦК экономических, учетных и  
кредитных дисциплин  
Петрянкина Е.С.

**Бузулук 2026**

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования  
**"Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации"**  
(Финансовый университет)  
**Бузулукский филиал Финуниверситета**

ОБСУЖДЕНО И ОДОБРЕНО  
на Совете Бузулукского филиала

Протокол от 26.03.2026 № 3

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Бузулукского филиала  
(подпись) \_\_\_\_\_  
Н.Н. Щавелева



**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

Программы повышения квалификации

«Офис-менеджмент и документационное сопровождение»

|                                            |                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Требования к уровню образования слушателей | Среднее общее образование, основное общее, СПО, высшее                                                                                                             |
| Категория слушателей                       | Лица, получающее среднее профессиональное образование и (или) высшее образование;<br>Лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование |
| Срок освоения программы                    | 26 академических часов                                                                                                                                             |
| Форма обучения                             | Очная с применением электронного обучения дистанционных образовательных технологий                                                                                 |
| Режим занятий                              | 2-4 часа в день                                                                                                                                                    |

| №<br>№<br>п/п | Наименование<br>модуля, темы                                      | Всего часов<br>трудоемкости | В том числе                    |        |                             |                            | Форма<br>контрол<br>я   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------|
|               |                                                                   |                             | Контактная работа <sup>1</sup> |        |                             | Самостоятельная<br>работа* |                         |
|               |                                                                   |                             | Всего,<br>часов                | из них |                             |                            |                         |
|               |                                                                   |                             |                                | Лекции | Практич<br>еские<br>занятия |                            |                         |
| 1             | 2                                                                 | 3                           | 4                              | 5      | 6                           | 7                          | 8                       |
| 1             | Модуль 1. Организация работы и коммуникации офис-менеджера        | 6                           | 4                              | 2      | 2                           | 2                          |                         |
| 2             | Модуль 2. Документационное сопровождение: основы делопроизводства | 6                           | 4                              |        | 4                           | 2                          |                         |
| 3             | Модуль 3. Ресурсное обеспечение офиса и работа с сервисами        | 4                           | 4                              | 2      | 2                           |                            |                         |
| 4             | Модуль 4. Организация командировок, встреч и мероприятий          | 4                           | 4                              |        | 4                           |                            |                         |
| 5             | Модуль 5. Цифровые инструменты                                    | 4                           | 4                              | 2      | 2                           |                            |                         |
|               | Всего:                                                            | 24                          | 20                             | 6      | 14                          | 4                          |                         |
|               | Итоговая аттестация                                               | 2                           | 2                              |        | 2                           |                            | Выполн<br>ение<br>кейса |
|               | Общая трудоемкость программы:                                     | 26                          | 22                             | 6      | 16                          | 4                          |                         |

Сведения о разработчиках программы:

Сведения о преподавателях, участвующих в реализации дополнительной профессиональной программы:  
Петрянкина Елена Сергеевна, преподаватель ВКК

Ответственный за ДПО



Е.С. Петрянкина

(наименование должности,  
руководителя структурного  
подразделения,  
реализующего  
дополнительную  
профессиональную  
программу)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

«26»\_марта 2026 г.

\* С применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения (при наличии).

## **Пояснительная записка**

### **1. Направленность программы:**

Программа ориентирована на формирование и развитие профессиональных компетенций в области офис-менеджмента, документационного сопровождения и применения современных цифровых инструментов для организации эффективной работы офиса.

### **2. Актуальность программы.**

В условиях цифровизации и роста требований к организации бизнес-процессов возрастает потребность в специалистах, владеющих современными методами управления офисной деятельностью, навыками работы с электронным документооборотом, сервисами и инструментами для оптимизации рабочих процессов.

### **3. Отличительные особенности программы**

Сочетание теоретических основ и практических навыков работы с реальными кейсами. Акцент на использование современных цифровых платформ, облачных сервисов и систем электронного документооборота. Модульная структура, позволяющая гибко адаптировать обучение под запросы слушателей. Практико-ориентированный подход с итоговой аттестацией в форме выполнения кейса.

### **4. Цель и задачи программы**

**Цель программы:** формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для эффективного выполнения функций офис-менеджера и специалиста по документационному сопровождению.

**Профессиональная компетенция:** Способность эффективно организовывать и сопровождать офисную деятельность, обеспечивать документационное сопровождение бизнес-процессов с применением современных цифровых инструментов. С целью овладения профессиональной компетенцией слушатель в ходе освоения программы должен **уметь:**

применять на практике электронные системы документооборота и работать с электронной подписью;

использовать облачные сервисы, календари и трекеры задач для организации рабочего процесса;

осуществлять приём звонков, вести деловую переписку в мессенджерах, организовывать встречи (офлайн и онлайн);

оформлять заказы на ресурсы офиса, взаимодействовать с IT, клининговыми и курьерскими службами.

#### **Знать:**

Ознакомить с современными стандартами делопроизводства и электронного документооборота.

Сформировать навыки организации работы офиса, планирования и мультизадачности.

Научить применять цифровые инструменты для управления задачами, контроля исполнительской дисциплины и взаимодействия с сервисными службами.

Развить умения по организации встреч, мероприятий и командировок с использованием современных технологий.

**5. Категория обучающихся** Лица, получающее среднее профессиональное образование и (или) высшее образование;

Лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование

### **6. Сроки реализации, продолжительность образовательного процесса**

Программа курсов повышения квалификации рассчитана на 26 учебных часов. Реализуется по графику.

### **7. Формы и режим занятий**

Форма организации занятий очная и (или) с применением дистанционных образовательных технологий; групповая, индивидуально-групповая. Система занятий сориентирована не столько на передачу «готовых знаний», сколько на формирование активной личности, мотивированной к самообразованию, обладающей достаточными навыками и

психологическими установками к самостоятельному поиску, отбору, анализу и использованию информации. В основе практической работы лежит выполнение различных заданий, способствующих отработке умений и навыков.

#### **8. Планируемые образовательные результаты**

В результате обучения по программе обучающийся должен

##### **знать:**

современные стандарты делопроизводства и электронного документооборота;  
принципы организации работы офиса и взаимодействия с сервисными службами;  
методы планирования, мультизадачности и контроля исполнительской дисциплины;  
правила оформления организационно-распорядительных документов;  
основы организации командировок, встреч и мероприятий.

##### **овладеть:**

навыками работы с электронными системами документооборота и электронной подписью;

умением использовать облачные сервисы, календари и трекеры задач;

практическими приёмами приёма звонков, работы с мессенджерами, организации встреч (офлайн и онлайн);

компетенциями по заказу и учёту ресурсов офиса, взаимодействию с IT, клининговыми и курьерскими службами.

#### **9. Формы подведения итогов реализации программы**

Итоговая аттестация в форме выполнения практического кейса по организации офисной деятельности и документационного сопровождения.

#### **10. Способы определения результативности**

Оценка достижения образовательных результатов осуществляется на основе:

анализа выполненных практических заданий;

итогового кейса;

обратной связи от слушателей по качеству и полезности программы.

Критерии оценки итоговой аттестации

Итоговая аттестация по программе проводится в форме выполнения практического кейса и оценивается по следующим критериям.

##### **1. Полнота и корректность решения кейса**

Выполнены все поставленные в кейсе задачи.

Предложены решения, соответствующие современным стандартам офис-менеджмента и делопроизводства.

Учтены все ключевые аспекты: организация работы, документооборот, взаимодействие с сервисами, цифровые инструменты.

##### **2. Качество оформления документов**

Документы оформлены в соответствии с действующими нормами и стандартами (делопроизводство, электронный документооборот).

Использованы корректные формы и реквизиты для писем, приказов, служебных записок, протоколов.

Соблюдены требования к структуре и логике документов.

##### **3. Практическая применимость предложенных решений**

Решения обоснованы и могут быть реализованы в реальной офисной деятельности.

Продemonстрировано умение применять цифровые инструменты (календари, трекеры задач, облачные сервисы).

Предусмотрены механизмы контроля исполнительской дисциплины и организации командировок/мероприятий.

##### **4. Логика и структура представления материала**

Материал изложен последовательно, логично и структурированно.

Присутствует чёткое разделение на этапы решения кейса.

Обоснованы выбранные методы и инструменты.

#### 5. Соблюдение сроков и регламентов

Задание выполнено в установленные сроки.

Учтены внутренние регламенты организации (если предусмотрены кейсом).

#### 6. Самостоятельность и оригинальность подхода

Работа выполнена самостоятельно, без заимствований.

Проявлен творческий подход к решению нестандартных задач.

#### Шкала оценки

«Отлично» — кейс решён полностью, все критерии выполнены на высоком уровне, предложены оригинальные и практически применимые решения.

«Хорошо» — решение в целом верное, но имеются незначительные недочёты в оформлении или обосновании.

«Удовлетворительно» — выполнены основные требования, но допущены ошибки в оформлении, структуре или логике.

«Неудовлетворительно» — решение не выполнено или выполнено с грубыми нарушениями стандартов и требований программы.

Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации

## Содержание программы

### Модуль 1. Организация работы и коммуникации офис-менеджера

#### Тема 1.1. Функции, планирование, мультизадачность офис-менеджера

Основные должностные обязанности и зоны ответственности офис-менеджера. Планирование рабочего дня и недели: методы приоритизации задач. Управление несколькими задачами одновременно: инструменты и приёмы. Организация рабочего пространства и времени для повышения эффективности.

#### Тема 1.2. Приём звонков и работа с мессенджерами в бизнесе

Стандарты делового телефонного общения: приветствие, представление, ведение диалога. Обработка входящих звонков, переадресация, фиксация информации. Использование мессенджеров для внутренней и внешней коммуникации: этикет, безопасность, организация рабочих чатов.

#### Тема 1.3. Встреча и организация приёма посетителей (офлайн и удалённые форматы)

Подготовка к приёму гостей: встреча, сопровождение, организация переговорной. Организация удалённых встреч: подготовка видеоконференций, техническое обеспечение, протоколирование.

### Модуль 2. Документационное сопровождение: основы делопроизводства

#### Тема 2.1. Виды документов. Оформление писем, приказов, служебных записок

Классификация организационно-распорядительных документов. Структура и реквизиты служебных писем, приказов, служебных записок. Правила оформления и согласования документов в организации.

#### Тема 2.2. Оформление протоколов и организационно-распорядительных документов

Виды протоколов: особенности оформления протоколов совещаний, собраний. Составление и оформление организационно-распорядительных документов (приказы, распоряжения).

#### Тема 2.3. Электронный документооборот (СЭД) и работа с электронной подписью

Введение в электронный документооборот: преимущества, структура СЭД. Регистрация, согласование, хранение электронных документов. Основы работы с электронной подписью: виды, порядок применения, юридическая значимость.

### Модуль 3. Ресурсное обеспечение офиса и работа с сервисами

#### Тема 3.1. Заказ и учёт канцтоваров, хозяйственных товаров, контроль расходов офиса

Планирование потребностей офиса в расходных материалах. Организация заказа, приёмки и учёта канцелярских и хозяйственных товаров. Ведение учёта расходов, подготовка отчётности.

Тема 3.2. Взаимодействие с сервисными службами (клининг, ИТ, курьеры, арендодатель)

Организация взаимодействия с клининговыми компаниями: контроль качества, график работ. Взаимодействие с ИТ-службой: заявки на обслуживание техники, программное обеспечение. Работа с курьерскими службами: оформление доставки, отслеживание отправок. Коммуникация с арендодателем по вопросам эксплуатации офиса.

### Модуль 4. Организация командировок, встреч и мероприятий

Тема 4.1. Бронирование билетов и отелей для командировок. Оформление служебного задания

Планирование командировки: выбор маршрута, бронирование билетов и гостиниц. Оформление служебного задания, авансового отчёта. Подготовка необходимых документов для командированного сотрудника.

#### Тема 4.2. Организация видеоконференций и подготовка переговорных

Техническая подготовка к видеоконференциям: оборудование, программное обеспечение. Организация переговорных комнат: бронирование, подготовка материалов.

#### Модуль 5. Цифровые инструменты

Тема 5.1. Контроль исполнительской дисциплины: резолюции, сроки, напоминания

Постановка задач подчинённым или коллегам: формулировка, сроки, контроль исполнения. Использование резолюций, напоминаний и статусов в цифровых системах управления задачами.

Тема 5.2. Облачные сервисы, календари и трекеры задач

Введение в облачные технологии для совместной работы: преимущества и риски. Использование общих календарей для планирования встреч и мероприятий. Работа с трекерами задач (Trello, Asana, аналоги): создание задач, назначение ответственных, контроль выполнения.

## Список использованных источников

1. Андреева, В. И. Делопроизводство: Практическое пособие / В. И. Андреева. — М.: КноРус. Демин, Ю. М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов / Ю. М. Демин. — СПб.: Питер (серия «Современный офис-менеджмент»).
2. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — М.: Юрайт.
3. Спивак, В. А. Документирование управленческой деятельности. Делопроизводство: учебное пособие Изучить в электронной библиотеке на портале КузГТУ.
4. Кауфман, Н. Ю. Документирование управленческой деятельности. Электронный ресурс
5. Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии» (Издательский дом «Дело-пресс»)