Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.09.2026 10:09:11
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447

Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ, ЛИДЕРСТВА И МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор Международного института инновационной экономики, лидерства и менеджмента
_____ А. А. Панарин
«17» декабря 2025г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

АДМИНИСТРАТИВНО - ХОЗЯЙСТВЕННАЯ ПОДДЕРЖКА И СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки/специальности:
38.04.02 Менеджмент
(уровень магистратуры)

Направленность/профиль
«Менеджмент современной организации»

форма обучения:
очная, заочная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Административно- хозяйственная поддержка и сопровождение деятельности организации». 38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль): «Менеджмент современной организации» / Л.И. Гончарова – М.: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова.

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Разработчик: Л.И. Гончарова

Заведующий кафедрой _____/Л.И. Гончарова, к. э. н., доцент

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Настоящий Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Административно- хозяйственная поддержка и сопровождение деятельности организации» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины (РПД) «Административно-хозяйственная поддержка и сопровождение деятельности организации». На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Для определения качества освоения обучающимися учебного материала по дисциплине используются следующие оценочные средства:

№ п/п	Оценочное средство	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тестирование	Вид контроля, позволяющий оценить изученный теоретический материал.	Вопросы для проведения тестирования
2	Практические задания	Вид контроля, позволяющий оценить умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач	Задания к практическому занятию
3	Контрольная работа	Вид контроля, позволяющий определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций	Задания контрольной работы
4	Самостоятельная работа	Вид контроля, позволяющий оценить проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборку нормативного и иного материала и выполнение других заданий	Задания самостоятельной работы
5	Курсовая работа	Вид контроля, позволяющий выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом	Индивидуальные задания (темы) для курсовой работы
6	Зачет/Зачет с оценкой/Экзамен	Вид контроля, позволяющий выявить степень овладения знаниями, умениями и навыками, необходимыми для дальнейшего освоения	Вопросы для подготовки к зачету/зачету с

		образовательной программы подготовки	оценкой/экзамену

3. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Сопроводительная информация.

Разработчик	Л.И. Гончарова
Кафедра	Инновационного менеджмента и предпринимательства
Наименование дисциплины	«Административно- хозяйственная поддержка и сопровождение деятельности организации».
Факультет / институт	Международный институт инновационной экономики, лидерства и менеджмента
Направление подготовки / специальность	38.04.02 Менеджмент
Количество вопросов в оценочных заданиях (диапазон)	От 15 до 30
Общее время тестирования (мин)	90
Общее количество вопросов/заданий в ФОС	30
Размещенность на сайте Университета примерного перечня вопросов, заданий ФОС – для подготовки обучающихся к прохождению оценки (да / нет)	*Да*

3.2. Характеристика оцениваемых компетенций.

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-1	Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	**ИПК-1.1** Знать Принципы и порядок определения миссий и постановки стратегических целей подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и стратегическими планами развития организации. **ИПК-1.2** Уметь: Определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации
ПК- 5	Способен проводить мониторинг бизнес-процессов организации	**ИПК-5.1** Знать: Содержание и этапы реализации бизнес-процессов **ИПК-5.2** Уметь: Проводить мониторинг бизнес- процессов организации

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК- 6	Способен подготавливать предложения по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	**ИПК-6.1** Знать: Пути совершенствования и повышения эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов **ИПК-6.2** Умеет разрабатывать предложения по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов **ИПК-6.3** Уметь: Рассчитать эффективность предложений по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов

4. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

4.1. ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.

Тесты содержат набор вопросов, в полном объеме охватывающие изученный теоретический материал по указанной теме (индикаторы ЗНАТЬ). Выполнение тестов позволяет определить результат освоения компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций. Индивидуальный тестовый сеанс для каждого обучающегося формируется по специальному алгоритму, обеспечивающему заданную тематическую структуру и пропорциональное наличие вопросов разного типа и сложности.

При формировании тестов необходимо использовать задания следующих типов:

Тип задания 1. Задания закрытого типа на установление соответствия.

Тип задания 2. Задания закрытого типа на установление последовательности.

Тип задания 3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
Тема 1. Разработка	ПК-1.Способен определять	ИПК-1.1 Знать Принципы и порядок	***Задания закрытого типа на установление соответствия.*** **Задание 1.** Установите соответствие между элементами Стратегии развития

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td>стратегии и управление административно-хозяйственным комплексом (АХК) в организации</td><td>миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации</td><td>определения миссий и постановки стратегических целей подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и стратегическими планами развития организации.</td><td>организации и конкретными задачами административно-хозяйственного комплекса (АХК), которые напрямую вытекают из этих элементов для их обеспечения.
<table>
<tr><td></td><td>Элементы Стратегии:</td><td></td><td>Задачи АХК:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Цель: Выход на новые региональные рынки в течение 3 лет.</td><td>А</td><td>Разработка и реализация программы энергосбережения, переход на договоры с более выгодными тарифами, оптимизация затрат на эксплуатацию и аренду неэффективно используемых площадей.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Стратегическая инициатива: Внедрение цифровых технологий и автоматизация основных бизнес-процессов</td><td>Б</td><td>Организация ремонта и перепланировки помещений в новых городах, поиск и оснащение новых офисов, налаживание работы с местными поставщиками коммунальных и хозяйственных услуг.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Финансовый показатель плана: Сокращение операционных затрат на 15% без снижения качества</td><td>В</td><td>Модернизация систем кондиционирования и вентиляции, закупка эргономичной офисной мебели, постоянный мониторинг чистоты и порядка в общественных зонах.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Ценностное предложение (часть бизнес-модели): Обеспечение высочайшего уровня сервиса и комфорта для клиентов в офисных центрах.</td><td>Г</td><td>Внедрение системы контроля и управления доступом (СКУД), умных систем учета ресурсов, организация бесперебойного интернет-соединения и ИТ-инфраструктуры.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>План повышения производительности труда: Увеличение фонда рабочего времени сотрудников ключевых отделов.</td><td>Д</td><td>Улучшение условий на рабочих местах, организация здорового питания в столовой, обеспечение бесперебойной работы оргтехники и оборудования для минимизации простоев.</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>Б</td><td>Г</td><td>А</td><td>В</td><td>Д</td></tr>
</table>

Задание 2. Установите соответствие между этапами цикла стратегического управления в организации и ключевыми вопросами/задачами для АХК, которые необходимо решить на каждом этапе для поддержки стратегии и бизнес-плана.
<table>
<tr><td></td><td>Этапы стратегического управления:</td><td></td><td>Вопросы/задачи для АХК:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Анализ и диагностика (оценка текущего состояния).</td><td>А</td><td>"Соответствует ли наша текущая материально-техническая база (здания, оборудование, транспорт) амбициям по расширению? Каковы наши текущие операционные затраты на содержание?"</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Формулировка стратегии и целей.</td><td>Б</td><td>"Как мы будем ежедневно обеспечивать бесперебойную работу, безопасность и комфорт в рамках утвержденного бюджета? Готовы ли наши мощности к пиковым нагрузкам?"</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Планирование и бюджетирование (разработка бизнес-плана).</td><td>В</td><td>"Какие капитальные вложения в инфраструктуру необходимы на следующий год? Какой бюджет на эксплуатацию и содержание закладывается в финансовый план?"</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Исполнение и операционная деятельность</td><td>Г</td><td>"Укладываемся ли мы в плановые показатели по энергопотреблению, ремонтному фонду, затратам на услуги? Эффективны ли новые системы, которые мы внедрили?"</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Контроль и мониторинг выполнения.</td><td>Д</td><td>"Какие требования к помещениям, оборудованию, логистике и безопасности вытекают из новых стратегических целей? Какие активы нам потребуются?"</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>А</td><td>Д</td><td>В</td><td>Б</td><td>Г</td></tr>
</table>

Задания закрытого типа на установление последовательности.
Задание 1. Расположите приведенные ниже действия руководителя или отдела АХК в правильной логической последовательности их выполнения в рамках годового цикла стратегического планирования и бюджетирования организации.
1. Участвовать в стратегической сессии и получить утвержденную Стратегию с бизнес-планом.
2. Провести аудит активов и затрат, сформулировать цели и инициативы АХК.
3. Разработать и согласовать бюджет, утвердить планы-графики работ и закупок.
4. Довести утвержденные планы и KPI до сотрудников подразделения.

Ответ:
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
</table>

Задание 2. В бизнес-плане компании заложена стратегическая инициатива: «Оптимизация затрат на содержание офисных площадей на 20% через консолидацию и модернизацию в течение двух лет». Расположите этапы реализации этой инициативы со стороны АХК в правильной логической последовательности.
1. Проанализировать текущие затраты и загрузку всех площадей.
2. Разработать варианты консолидации, выбрать и утвердить оптимальный с руководством.
3. Составить техпроект, провести тендеры и заключить договоры с подрядчиками.
4. Организовать переезд, настроить работу, после завершения — провести мониторинг затрат и зафиксировать экономический эффект.
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Ответ:<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>Ключ:<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Тема 2. Организация складского хозяйства организации и учет товарно-материальных ценностей (ТМЦ), для обеспечения оптимальных условий труда</td><td>ПК- 5. Способен проводить мониторинг бизнес-процессов организации</td><td>ИПК-5.1 Знать: Содержание и этапы реализации бизнес-процессов</td><td>Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.
Задание 1. На складе готовой продукции крупного дистрибьютора наблюдается постоянный рост затрат на хранение, при этом менеджеры по продажам часто жалуются на отсутствие ключевых позиций в наличии («нулевой» остаток). Руководство ставит задачу повысить эффективность складской логистики. Какой метод анализа бизнес-процессов будет наиболее эффективен для первоначальной диагностики системной проблемы и выявления «узких мест»?
А) Метод «Шесть сигм» (DMAIC) для глубокого анализа дефектов конкретной операции.
Б) Расчет и анализ ключевых показателей эффективности (KPI) складской деятельности.
В) Фотография рабочего дня кладовщика.
Г) ABC-XYZ анализ товарных запасов.
Ключ: Г
Обоснование: ABC-XYZ анализ позволит выявить системные ошибки управления запасами — перезапас дорогих и медленно оборачивающихся позиций при дефиците ходовых и прогнозируемых товаров.

Задание 2. Для повышения безопасности и оптимальности условий труда на складе запчастей внедрена система штрихкодирования и мобильного терминала сбора данных (ТСД). Теперь кладовщик не заполняет бумажные карточки учета, а сканирует товар и место. Какой метод контроля бизнес-процессов НАИБОЛЕЕ ПОЛНО позволит оценить успешность этого нововведения с точки зрения как операционной эффективности, так и влияния на условия труда?
А) Сравнение данных инвентаризации до и после внедрения системы.</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			Б) Измерение времени выполнения стандартной операции «отбор заказа» до и после внедрения. В) Комплексный анализ по методу «Затраты — Выгоды» (Cost-Benefit Analysis). Г) Опрос удовлетворенности сотрудников новыми условиями труда. **Ключ: В** **Обоснование:** CBA — универсальный метод для оценки ИТ-проектов. Он объединяет: • Затраты (капитальные и операционные); • Выгоды: прямые (скорость, точность, площадь) и косвенные (эргономика, безопасность). Это даёт комплексную финансовую и качественную оценку, интегрируя данные других методов (А, Б, Г). ***Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.*** **Задание 1.** Задача: улучшить условия труда на складе (эргономика, безопасность) и ускорить отбор заказов. Какие методы анализа НАИБОЛЕЕ применимы для комплексного решения? (Выберите два) А) FMEA-анализ рисков травматизма и сбоев. Б) Стоимостной анализ операций (ABC). В) Картирование потока создания ценности (VSM). Г) Анализ временных циклов (хронометраж). **Ответы: А, В** **Обоснование:** VSM выявляет все виды потерь и лишние перемещения, FMEA — системно оценивает риски для безопасности. Хронометраж и ABC — вспомогательные, не дают целостной картины. **Задание 2**. После внедрения адресного хранения нужно проконтролировать

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			соблюдение стандартов и эффект в первые 3–6 месяцев. Какие методы контроля ЦЕЛЕСООБРАЗНЫ? (Выберите два) А) Ежедневный выборочный контроль ячеек. Б) Полная ежемесячная инвентаризация с остановкой. В) Автоматический контроль через WMS (отчёты по ошибкам). Г) Фотоконтроль зон для оценки порядка (5S). **Ответы: А, В** **Обоснование:** WMS даёт постоянный мониторинг соблюдения правил, выборочный контроль — гибкий надзор и обратную связь с персоналом. Полная инвентаризация избыточна, 5S — не основной метод для контроля адресности.
Тема 3. Организация процесса закупок и управление контрактами в сфере АХП.	ПК- 6. Способен подготавливать предложения по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	ИПК-6.1 Знать: Пути совершенствования и повышения эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	***Задания открытого типа с развернутым ответом*** **Задание 1.** «Чтобы избежать закупки по устной просьбе (риск нарушения процедуры), руководитель АХК должен требовать от отдела-инициатора официальную служебную записку, что реализует принцип _____ и документального обоснования каждой закупки». Какое слово пропущено в предложении о принципе, реализуемом через требование официальной служебной записки от отдела-инициатора? **Ключ: Плановости** **Обоснование**: Письменная фиксация потребности позволяет включить закупку в бюджет и график, исключая спонтанные, необоснованные траты. ***Задание 2.*** «При приемке оборудования комиссия, состоящая из представителей АХК (материально-ответственное лицо) и отдела разработки (технический эксперт), подписывает акт приемки, что обеспечивает принцип функционального _____ обязанностей, исключающий единоличное принятие решения». Какое слово пропущено в предложении о принципе функционального распределения обязанностей при приемке оборудования?

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
Ключ: Разделения
Обоснование: Участие разных подразделений с разными функциями (административной и технической) предотвращает конфликт интересов и злоупотребления при приемке.

Задания закрытого типа на установление соответствия.
Задание 1. Установите соответствие между этапами типового процесса закупок в сфере АХК и ключевыми принципами организации, которые должны быть реализованы на каждом из этих этапов для его эффективности.
<table>
<tr><td></td><td>Этапы процесса закупок:</td><td></td><td>Принципы организации:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Планирование потребности и формирование технического задания (ТЗ).</td><td>А</td><td>Принцип плановости и предвидения.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Проведение анализа рынка и выбор метода закупки (тендер, запрос котировок и т.д.).</td><td>Б</td><td>Принцип экономичности и эффективного использования ресурсов</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Оценка коммерческих предложений и выбор поставщика.</td><td>В</td><td>Принцип контроля и обратной связи</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Исполнение контракта (приемка товара/услуги, контроль качества).</td><td>Г</td><td>Принцип законности и конкурентности</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Закрытие контракта, оплата и отчетность.</td><td>Д</td><td>Принцип комплексной оценки и ответственности</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>А</td><td>Г</td><td>Д</td><td>В</td><td>Б</td></tr>
</table>
Задание 2. Установите соответствие между элементами или действиями в рамках
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>управления контрактом и основными функциями (направлениями) поддержки в структуре АХК, которые несут за них ключевую ответственность.

<table>
<tr><td></td><td>Элементы управления контрактом:</td><td></td><td>Функции поддержки в структуре АХК:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Подготовка и согласование проекта договора на основе утвержденных корпоративных шаблонов.</td><td>А</td><td>Административная поддержка: Документооборот, деловая переписка, общая координация, секретарское обеспечение.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Организация доставки, разгрузки и перемещения закупленного оборудования на склад или к месту эксплуатации.</td><td>Б</td><td>Хозяйственная (материально-техническая) поддержка: Физическая логистика, эксплуатация активов, обеспечение рабочих мест, складские операции.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Ведение электронного журнала регистрации входящих/исходящих документов и переписки по контракту.</td><td>В</td><td>Организационная (методологическая) поддержка: Разработка регламентов, контроль процессов, внутренние коммуникации, управление эффективностью.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Проведение анализа выполнения контрактных KPI и подготовка отчетов об эффективности для руководства.</td><td>Г</td><td>Финансово-экономическая поддержка: Бюджетирование, проверка счетов, согласование оплат, анализ стоимостной эффективности.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Проверка и согласование счета от поставщика перед передачей его в бухгалтерию для оплаты.</td><td>Д</td><td>Правовая (договорная) поддержка: Юридическая экспертиза документов, оценка рисков, претензионная работа, обеспечение соответствия законодательству.</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Тема</th><th>Код и формулировка компетенции</th><th>Индикаторы достижения компетенции</th><th>Тест по теме</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>Д</td><td>Б</td><td>А</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Тема 4. Организация документооборота и обеспечение документооборота в сфере АХП</td><td>ПК-1.Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации</td><td>ИПК-1.1 Знать Принципы и порядок определения миссий и постановки стратегических целей подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и стратегическими планами развития организации.</td><td>
Задания закрытого типа на установление последовательности.
Задание 1. В бизнес-плане организации на год заложена ключевая инициатива: «Повышение операционной эффективности на 15% за счет автоматизации процессов и сокращения непроизводительных затрат». Расположите этапы организации документооборота в АХК в правильной логической последовательности, которая обеспечит достижение этой цели.
1. Изучить целевые показатели бизнес-плана по эффективности.
2. Провести аудит процессов АХК и выявить проблемные зоны.
3. Согласовать с IT требования к системе, внедрить ЭДО и новые регламенты.
4. Обучить сотрудников, запустить пилот и скорректировать процессы.

Ответ:
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>4</td><td>4</td></tr>
</table>

Задание 2. В связи с пересмотром Стратегии развития и решением об открытии трех новых региональных филиалов, руководство требует от АХК обеспечить оперативный и контролируемый удаленный документооборот с этими филиалами. Расположите действия в правильной логической последовательности, необходимой для адаптации системы документооборота АХК под новые стратегические условия.
1. Уточнить модель взаимодействия с филиалами и проверить текущие регламенты.
2. Разработать типовые шаблоны документов для филиалов.
3. Внедрить защищенный канал ЭДО и прописать маршруты согласования.
4. Назначить ответственных, провести инструктаж и разослать регламенты.
</td></tr>
</table>

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			Ответ: Ключ: 1 2 3 4 ***Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.*** **Задание 1.** Компания открывает 5 филиалов. АХК нужно обеспечить единые стандарты, скорость согласований и аналитику расходов. Какой подход НАИБОЛЕЕ целесообразен? А) Делегировать утверждение документов руководителям филиалов. Б) Внедрить единую облачную ЭДО с маршрутами, шаблонами и отчётностью. В) Сохранить смешанную систему, усилив контроль за сканами. Г) Утвердить инструкцию, разрешив любую ЭДО, но с передачей реестров. **Ключ: Б** **Обоснование:** Только вариант Б даёт целостное решение: единство стандартов, масштабируемость, контроль сроков и аналитика. Остальные фрагментарны и повышают риски. **Задание 2.** Цель бизнес-плана — снижение административных расходов на 20%. Потери — на поиске документов, просрочках, ошибках. Какой ПЕРВЫЙ шаг руководителя АХК? А) Начать переговоры о внедрении системы распознавания. Б) Разработать карту процессов с фиксацией точек, сроков, ответственных и узких мест. В) Ужесточить дисциплину сдачи документов в архив. Г) Сократить делопроизводственный персонал.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			Ключ: Б **Обоснование**: Карта процессов — точка отсчёта для оценки потерь и выявления коренных причин, а не симптомов. Без неё цель остаётся лозунгом.
Тема 5. Эксплуатация инфраструктуры и развитие материально-технической базы организации	ПК- 5. Способен проводить мониторинг бизнес-процессов организации	ИПК-5.1 Знать: Содержание и этапы реализации бизнес-процессов	***Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.*** **Задание 1.** На предприятии растут затраты на ремонт и энергию, участились простои из-за отказов инженерных систем. АХК нужно выявить коренные причины и предложить решения. Какие методы анализа применить в первую очередь? (Выберите два правильных ответа) А) Диаграмма Ишикава. Б) Анализ полной стоимости владения (TCO). В) Бенчмаркинг с аналогичными предприятиями. Г) FMEA-анализ для критических систем. **Ответы: А, Г** **Обоснование:** Ишикава — системное выявление причин сбоев. FMEA — проактивный анализ рисков отказов. TCO и бенчмаркинг — вторичны, они оценивают экономику, а не диагностируют коренные проблемы. **Задание 2.** АХК готовит программу модернизации (видеонаблюдение, умное освещение, датчики). Нужно обосновать экономический эффект и оценить результаты. Какие методы наиболее подходят? (Выберите два правильных ответа) А) Расчёт ROI и срока окупаемости. Б) PEST-анализ макросреды. В) Разработка KPI для новых систем. Г) Сценарный анализ (What-if). **Ответы: А, В**

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Тест по теме
			Обоснование: ROI — финансовое обоснование для инвестиций. KPI — измеримые цели и контроль результатов. PEST и сценарный анализ избыточны для данной задачи.
Тема 6. Организация сервисного сопровождение и управление вспомогательными процессами	ПК- 6. Способен подготавливать предложения по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	ИПК-6.1 Знать: Пути совершенствования и повышения эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	***Задания открытого типа с развернутым ответом*** **Задание 1.** Какой принцип организации сервисного обслуживания офисной техники реализуется через создание единой точки приема заявок (Service Desk) в головном офисе, заключение рамочного договора с одним подрядчиком для всех филиалов и внедрение тикет-системы для отслеживания сроков? **Ключ: Централизация** **Обоснование**: Все меры направлены на концентрацию управления, ресурсов и ответственности в едином центре для повышения эффективности и контроля. **Задание 2.** Какой основной принцип управления вспомогательными услугами (уборка, вывоз мусора) реализуется через назначение ответственного менеджера АХК, проведение централизованного тендера, ежедневный контроль качества и оплату только по подписанным актам приемки? Ключ: **Контролируемость** **Обоснование:** Все этапы модели замыкаются на едином центре ответственности с четкими процедурами приемки и отчетности, что позволяет отслеживать каждый этап и оперативно реагировать на отклонения.

Критерии оценивания тестового задания:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	от 90 до 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	от 70 до 89 % правильно выполненных заданий

удовлетворительно	от 50 до 69 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	менее 50 % правильно выполненных заданий

4.2 ТИПОВЫЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Практические задания должны отражать умение обучающегося применять осваиваемую компетенцию в практических ситуациях и при решении производственных задач (индикаторы УМЕТЬ).

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 2. Организация складского хозяйства организации и учет товарно-материальных ценностей (ТМЦ), для обеспечения оптимальных условий труда	ПК-1. Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	ИПК-1.2 Уметь: Определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	**Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.** **Задание 1.** После внедрения адресного хранения время комплектации сократилось с 8 до 5 минут на заказ. Сколько часов экономит кладовщик за смену (8 часов) при обработке 40 заказов? A) 0,5 часа B) 1 час C) 2 часа D) 3 часа **Ключ: C** **Обоснование**: (8 – 5) × 40 = 120 минут = 2 часа экономии. **Задание 2.** Ежедневный расход материала — 50 ед., срок поставки — 4 дня. За квартал зафиксированы задержки: 2 раза по 1 дню и 1 раз на 2 дня. Каков минимальный страховой запас для исключения остановки производства? A) 50 ед. B) 100 ед. C) 150 ед. D) 200 ед. **Ключ: B**

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
			Обоснование: Максимальная задержка = 2 дня; страховой запас = 50 ед./день × 2 дня = 100 ед.
Тема 3. Организация процесса закупок и управление контрактами в сфере АХП.	ПК-1. Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	ИПК-1.2 Уметь: Определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	**Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.** **Задание 1.** Контракт на клининг офиса 200 м² — 5 000 руб./месяц. За квартал подрядчик пропустил 13 уборок. При каждой пропущенной уборке 25 сотрудников тратят по 15 минут на уборку. Часовая ставка сотрудника — 1 500 руб. Каков экономический ущерб от пропущенных уборок за квартал? A) 48 750 руб. B) 81 250 руб. C) 121 875 руб. D) 162 500 руб. **Ключ: C** **Обоснование:** 13 × 0,25 ч × 25 чел. = 81,25 часа; 81,25 × 1 500 = 121 875 руб. **Задание 2.** Поставщик А предлагает товар на 45 000 руб. с бесплатной доставкой, оформление заказа — 20 минут. Поставщик Б — товар на 42 000 руб., оформление — 50 минут. Стоимость часа администратора — 1 200 руб. Какова совокупная стоимость закупки у Поставщика А с учетом трудозатрат? A) 45 000 руб. B) 45 200 руб. C) 45 400 руб. D) 45 800 руб. **Ключ: C** **Обоснование**: 45 000 + (20/60 × 1 200) = 45 000 + 400 = 45 400 руб.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
Тема 4. Организация документооборота и обеспечение документооборота в сфере АХП	ПК- 5. Способен проводить мониторинг бизнес-процессов организации	ИПК-5.2 Уметь: Проводить мониторинг бизнес- процессов организации	**Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.** **Задание 1.** Заявка согласовывается у четырех руководителей: активное время — 70 минут, ожидание из-за отсутствия каждого — 4 часа. Каково общее время обработки одной заявки до оптимизации? 1. 1,17 часа 2. 4 часа 3. 16 часов 4. 17,17 часа **Ключ: 4** **Обоснование:** 1,17 часа (активная работа) + 16 часов (ожидание) = 17,17 часа на одну заявку. **Задание 2.** Водитель тратит на заполнение и подписи 25 минут, бухгалтер — 8 минут на проверку одного листа. Каковы суммарные трудозатраты на один путевой лист до внедрения электронной формы? 1. 25 минут 2. 33 минуты 3. 40 минут 4. 8 минут **Ключ: 2** **Обоснование**: 25 минут (водитель) + 8 минут (бухгалтер) = 33 минуты = 0,55 часа на один лист.
Тема 5. Эксплуатация	ПК- 5. Способен	ИПК-5.2 Уметь: Проводить мониторинг	**Задания открытого типа с развернутым ответом** **Задание 1.**

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
инфраструктуры и развитие материально-технической базы организации	проводить мониторинг бизнес-процессов организации	бизнес- процессов организации	Регулярный сбор и анализ данных о времени простоя оборудования, затратах на ремонт и периодичности замены расходных материалов для выявления отклонений от нормативов и принятия решений о модернизации или списании основных средств — это процесс _____. **Ключ: Мониторинга** **Обоснование**: Постоянное отслеживание количественных и качественных показателей состояния инфраструктуры позволяет своевременно выявлять проблемы и планировать развитие МТБ. **Задание 2.** Сравнение фактических показателей использования помещений (загрузка, коммунальные платежи на 1 м², количество обращений по обслуживанию) с плановыми для определения эффективности эксплуатации и выявления резервов оптимизации затрат — это инструмент _____. **Ключ: Контроллинга** **Обоснование**: Сопоставление плановых и фактических данных позволяет оценивать эффективность использования ресурсов и оперативно корректировать управленческие решения в области эксплуатации инфраструктуры.
Тема 6. Организация сервисного сопровождение и управление вспомогательными процессами	ПК- 6. Способен подготавливать предложения по совершенствованию и повышению эффективности	ИПК-6.2 Умеет разрабатывать предложения по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и	**Задания открытого типа с развернутым ответом** **Задание 1.** Переход от бумажных заявок на ремонт оргтехники к цифровой тикет-системе с автоматическим назначением исполнителя и отслеживанием сроков выполнения — это пример _____ вспомогательного процесса. **Ключ: Оптимизации** **Обоснование**: Внедрение цифрового инструмента устраняет потери времени на ручную передачу документов и ускоряет обработку заявок.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Задания к практическому занятию
	административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	организационных бизнес-процессов	**Задание 2**. Внедрение единой формы заявки на хозяйственные услуги (уборка, вывоз мусора, доставка воды) для всех подразделений и централизованное планирование графиков работ позволяет _____ вспомогательные процессы и снизить административную нагрузку на сотрудников. **Ключ: Стандартизировать** **Обоснование**: Единые стандарты и централизованное планирование исключают дублирование функций и упрощают контроль качества услуг.

Критерии оценивания практических занятий:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя
хорошо	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя
удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольные работы содержат несколько практических заданий по индивидуальным вариантам, в полном объеме охватывающих изученный материал по указанной теме (индикаторы УМЕТЬ). Выполнение контрольных работ позволяет определить результат освоения

компетенций по дисциплине в рамках рассматриваемой темы, оцениваемый с помощью соответствующих индикаторов достижения компетенций.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовой вариант контрольной работы	
			Вариант 1	Вариант 2
Тема 3. Организация процесса закупок и управление контрактами в сфере АХП.	ПК-1. Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	ИПК-1.2 Уметь: Определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	**Задание 1.** Отдел АХП проводит закупку оборудования на сумму 1 000 000 руб. При проведении конкурсной процедуры затраты на организацию тендера составляют 50 000 руб., но позволяют снизить цену контракта на 8% по сравнению с закупкой у единственного поставщика. Какова экономия бюджета при выборе конкурсной процедуры (с учетом затрат на тендер)? A) 30 000 руб. B) 50 000 руб. C) 80 000 руб. D) 130 000 руб. **Ключ: A** **Обоснование:** 1 000 000 × 8% = 80 000 руб. экономии – 50 000 руб. затрат на тендер = 30 000 руб. чистой экономии. **Задание 2.** Какие ДВА действия руководителя АХП соответствуют стратегической миссии подразделения —	**Задание 1**. В организации ежемесячно подается 80 заявок на канцелярские товары. При реактивной модели (по факту заявки) 30% заявок являются срочными и требуют доплаты поставщику за срочность в размере 500 руб. каждая. При проактивной модели (по графику) срочные заявки отсутствуют. Какова экономия бюджета за месяц при переходе на проактивную модель закупок? A) 8 000 руб. B) 12 000 руб. C) 15 000 руб. D) 24 000 руб. **Ключ: B** **Обоснование:** 80 заявок × 30% = 24 срочных заявки × 500 руб. = 12 000 руб. экономии в месяц. **Задание 2.** Какие ДВА стратегических направления развития закупочной функции АХП напрямую способствуют реализации миссии

			«обеспечение надежного и экономически эффективного ресурсного снабжения для бесперебойной работы всех бизнес-процессов организации»? A) Заключение долгосрочных рамочных контрактов с проверенными поставщиками B) Закупка материалов у единственного поставщика без конкурса по личной просьбе руководителя C) Внедрение системы категорийного менеджмента для анализа затрат по каждой группе товаров D) Ежемесячное изменение поставщиков в поисках минимальной цены без оценки качества **Ключ: A и C** **Обоснование**: Долгосрочные контракты и категорийный анализ снижают риски и затраты, что соответствует стратегии надежности и эффективности. **Задание 3.** Вставьте пропущенное слово: «Миссия подразделения АХП в области закупок заключается не в	«повышение эффективности использования бюджетных средств»? A) Консолидация закупок однородных товаров для всех подразделений в единый тендер B) Внедрение системы электронного документооборота с поставщиками для сокращения времени обработки заказов C) Ежеквартальное пересмотрение цен только у одного поставщика без проведения тендера D) Ручное заполнение всех закупочных документов для сохранения полного контроля **Ключ: A и B** **Обоснование**: Консолидация повышает переговорную силу и снижает цены, а электронный документооборот сокращает административные издержки. **Задание3.** Вставьте пропущенное слово: «Стратегическая цель АХП в области управления контрактами — _____ стоимости владения, включая не только цену контракта, но и затраты на сервис, логистику и обучение персонала».

			минимизации каждой отдельной закупки, а в _____ совокупных затрат на протяжении всего жизненного цикла товара или услуги». **Ключ: Оптимизации** **Обоснование:** Стратегический подход к закупкам учитывает не только цену, но и затраты на эксплуатацию, обслуживание и утилизацию.	**Ключ: Минимизация** **Обоснование**: Учет совокупной стоимости владения позволяет избежать скрытых затрат и принимать экономически обоснованные решения при выборе поставщиков.

Критерии оценивания контрольной работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя
хорошо	Выставляется, если обучающийся умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя.
удовлетворительно	Выставляется, если обучающийся знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий, студент не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя
неудовлетворительно	Выставляется, если обучающийся допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя

4.4. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа (индикаторы ЗНАТЬ, УМЕТЬ – на выбор) включает в себя проработку теоретического материала, изучение рекомендуемой литературы, выполнение практико-ориентированных заданий (заполнение таблиц, проведение сравнительного анализа, составление схем и др.), решение практических задач, создание презентаций, написание рефератов, подборка нормативного и иного материала и выполнение других заданий

.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
Тема 1. Разработка стратегии и управление административно-хозяйственным комплексом (АХК) в организации	ПК-1. Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	ИПК-1.1 Знать Принципы и порядок определения миссий и постановки стратегических целей подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и стратегическими планами развития организации. ИПК-1.2 Уметь: Определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	***Задание 1. Подготовить рефераты и презентации на тему:*** «Разработка стратегии и управление административно-хозяйственным комплексом (АХК) в организации» 1. Стратегическое планирование развития административно-хозяйственного комплекса: методы оценки текущего состояния и формирования целевых показателей 2. Цифровизация АХК: внедрение единой информационной системы для управления закупками, складскими запасами и сервисным обслуживанием 3. Оптимизация затрат на содержание АХК через внедрение бережливых технологий и анализ жизненного цикла материальных активов 4. Формирование системы ключевых показателей эффективности (KPI) для оценки деятельности административно-хозяйственного комплекса 5. Управление рисками в АХК: идентификация угроз надежности инфраструктуры и разработка превентивных мер обеспечения бесперебойного функционирования
Тема 4. Организация документооборота и обеспечение документооборота в сфере АХП	ПК- 5. Способен проводить мониторинг бизнес-процессов организации	ИПК-5.1 Знать: Содержание и этапы реализации бизнес-процессов ИПК-5.2 Уметь: Проводить мониторинг бизнес- процессов организации	***Практическое задание*** В организации для закупки хозяйственного инвентаря (ведра, швабры, перчатки) стоимостью до 5 000 руб. требуется пройти три этапа согласования: заявку заполняет сотрудник (5 мин), согласовывает руководитель отдела (ожидание 1 день), утверждает начальник АХО (ожидание 1 день), затем бухгалтерия выписывает платёжное поручение (10 мин). В среднем на полное оформление уходит 3 рабочих дня. Ежемесячно оформляется 20 таких заявок.

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			Начальник АХО предлагает ввести ежемесячный лимит закупок на отдел — 15 000 руб. В начале месяца лимит утверждается один раз руководителем. В течение месяца сотрудник АХО самостоятельно формирует заказы в пределах лимита без дополнительных согласований. Время оформления одного заказа сокращается до 10 минут, срок поставки — 1 день. 1. Рассчитать общее время ожидания согласований за месяц при текущей схеме; 2. Определить экономию времени административного персонала после внедрения лимита; 3. Объяснить, как изменение консолидирует усилия сотрудников для достижения результата — бесперебойного обеспечения инвентарём. Ответ 1) Время ожидания при текущей схеме: • Ожидание на одну заявку: 2 дня × 8 ч = 16 часов • На 20 заявок в месяц: 20 × 16 ч = 320 часов ожидания 2) Экономия времени: • Текущая схема: 20 заявок × (5 мин + 10 мин) = 300 мин = 5 ч активной работы + 320 ч ожидания = 325 ч • С лимитом: 1 согласование лимита (30 мин) + 20 заказов × 10 мин = 30 мин + 200 мин = 230 мин ≈ 4 часа • Экономия: 325 – 4 = 321 час в месяц 3) Консолидация процессов: Внедрение лимита объединяет разрозненные действия в единый цикл: • Руководитель отдела один раз в месяц определяет потребность (стратегический контроль); • Сотрудник АХО оперативно реагирует на запросы без ожидания (исполнительская гибкость); • Бухгалтерия получает один платёжный документ на весь объём закупок (упрощение учёта).

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
Тема 6. Организация сервисного сопровождение и управление вспомогательными процессами	ПК- 6. Способен подготавливать предложения по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	ИПК-6.1 Знать: Пути совершенствования и повышения эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов ИПК-6.2 Умеет разрабатывать предложения по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов ИПК-6.3 Уметь: Рассчитать эффективность предложений по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	Задание на подборка нормативного и иного материала по теме: «Организация сервисного сопровождение и управление вспомогательными процессами» Подобрать нормативные правовые акты, внутренние регламенты и методические материалы, необходимые для организации сервисного сопровождения клининговых услуг и управления процессом уборки помещений в офисной организации. Указать источник (наименование документа, реквизиты) и кратко описать его практическое значение для постановки контроля качества, учёта затрат и документального оформления услуг. Ответ: 1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ Значение: Определяет требования к охране труда при выполнении уборочных работ (ст. 212), регулирует вопросы предоставления средств индивидуальной защиты и проведения инструктажей для персонала. Является основой для разработки внутренних инструкций по технике безопасности уборщиков. 2. ГОСТ Р 57434-2017 «Услуги клининговые. Общие требования» Значение: Устанавливает классификацию клининговых услуг, требования к качеству уборки (в том числе в офисных помещениях), к персоналу и применяемым средствам. Используется как эталон при приёмке работ и составлении технического задания для подрядчика. 3. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок» (либо № 223-ФЗ для отдельных организаций) Значение: Регулирует процедуру заключения контрактов на клининговые услуги при их приобретении через конкурс или аукцион. Определяет требования к описанию объекта закупки, критериям оценки и условиям исполнения контракта. 4. Постановление Правительства РФ от 06.05.2021 № 698 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме» (применяется аналогично для офисных зданий) Значение: Содержит нормативы по санитарному содержанию помещений, вывозу отходов, уборке прилегающих территорий. Используется для обоснования периодичности и объёма уборочных работ в техническом задании. 5. Методические рекомендации по разработке регламентов вспомогательных процессов (разрабатывается организацией

Тема	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовое задание для самостоятельной работы
			самостоятельно на основе СТО 19001-2015 «Системы менеджмента качества») Значение: Внутренний документ организации, описывающий бизнес-процесс «Уборка помещений»: маршрут движения уборщика, перечень операций по помещениям, форма журнала учёта выполненных работ, порядок приёмки с ответственными лицами. Обеспечивает стандартизацию и контроль исполнения. 6. Приказ Минтруда России от 14.02.2022 № 85н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по клинингу» Значение: Определяет квалификационные требования к персоналу клининговых служб, трудовые функции и необходимые навыки. Применяется при подборе персонала и оценке компетенций подрядчика.

Критерии оценивания самостоятельной работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется если работа носит научно-исследовательский характер, проанализирован и сделан сравнительный анализ нескольких литературных источников, приведены примеры
хорошо	выставляется если проанализирован и сделан сравнительный анализ нескольких литературных источников, приведены примеры
удовлетворительно	выставляется если проведен сравнительный анализ научно-методической литературы, приведены примеры
неудовлетворительно	выставляется если работа прошла проверку на антиплагиат и соответствует требованиям оформления

4.5. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КУРСОВЫХ РАБОТ

Курсовая работа позволяет выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимыми для обучения, и определить уровень владения новым материалом.

КУРСОВАЯ РАБОТА НЕ ПРЕДУСМОТРЕНА УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ

Критерии оценивания курсовой работы:

Оценка	Критерии оценивания

отлично	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. Все аналитические расчеты выполнены верно, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Все выводы и предложения убедительно аргументированы. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на вопросы преподавателя, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, способен аргументировать собственные утверждения и выводы
хорошо	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Представлены результаты структурированного и логически последовательного обзора литературных и иных источников по теме исследования. Структура курсовой работы логически и методически выдержана. Верно определены исходные данные для расчетов. В расчетах допускаются незначительные (не искажающие общего итога оценки) погрешности/ошибки. Большинство выводов и предложений аргументировано, корректно применены методы экономического анализа, не нарушена методика анализа предмета исследования. Оформление курсовой работы и полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две несущественные ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах, в оформлении таблиц. Наличествует незначительное количество грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся правильно и уверенно отвечает на большинство вопросов преподавателя, демонстрирует хорошее знание теоретического материала, но не всегда способен аргументировать собственные утверждения и выводы. При наводящих вопросах преподавателя исправляет ошибки в ответе
удовлетворительно	Содержание курсовой работы полностью соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Результаты обзора литературных и иных источников представлены недостаточно полно, недостаточно логично и последовательно. Верно определены исходные данные для расчетов, но имеются грубые ошибки в расчетах. Аргументация выводов и предложений слабая или отсутствует. Экономические выводы носят констатирующий (описательный) характер. Имеются одно-два существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Полученные результаты в целом отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. Имеются одна-две существенных ошибки в использовании терминов, в построенных диаграммах и схемах. Много грамматических и/или стилистических ошибок. При защите курсовой работы обучающийся допускает грубые ошибки при ответах на вопросы преподавателя, демонстрирует слабое знание теоретического материала, в большинстве случаев не способен уверенно аргументировать собственные

	утверждения и выводы
неудовлетворительно	Содержание курсовой работы не соответствует заданию, содержащемуся в методических указаниях, и плану. Неверно определены исходные данные для расчетов, неверно и не корректно применены методы экономического анализа. Экономические выводы содержат неверную экономическую оценку. Имеются более двух существенных отклонений от требований в оформлении курсовой работы. Большое количество существенных ошибок по сути работы, много грамматических и стилистических ошибок и др. Полученные результаты не отвечают требованиям, изложенным в методических указаниях. При защите курсовой работы обучающийся демонстрирует слабое понимание программного материала, студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них. Курсовая работа не представлена преподавателю. Обучающийся не явился на защиту курсовой работы

5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета/зачета с оценкой/экзамена.

5.1. Вопросы к зачету/зачету с оценкой/экзамену:

1. Цели, задачи и функции административно-хозяйственного подразделения (АХП) в современной организации. Раскройте место и роль АХП в организационной структуре компании.
2. Взаимосвязь стратегии развития организации и стратегического планирования в системе АХП. Как цели бизнеса влияют на формирование стратегии административно-хозяйственного обеспечения?
3. Принципы и методы организации эффективного документооборота в сфере АХП. Какие виды документов составляют основу хозяйственного документооборота и каков их жизненный цикл?
4. Управление закупочной деятельностью для административно-хозяйственных нужд. Опишите этапы процесса закупок и критерии выбора поставщиков в сфере АХП.
5. Управление эксплуатацией офисной недвижимости и инфраструктуры. Каковы ключевые направления и challenges в управлении эксплуатацией зданий и сооружений?
6. Основные этапы жизненного цикла объекта недвижимости (здания, сооружения) с точки зрения АХП. Роль технической инвентаризация и паспортизации.
7. Нормативные требования (в части, касающейся АХП) при эксплуатации офисных и производственных помещений

8. Методы оценки эффективности работы АХП. Ключевые показатели (KPI) использования для измерения качества сервиса, предоставляемого внутренним клиентам.
9. Классифицируйте товарно-материальные ценности (ТМЦ), закупаемые для обеспечения условий труда (канцелярия, СИЗ, расходные материалы). Особенности учета и хранения присущи каждой группе.
10. Внедрение адресного хранения на складе ТМЦ для АХД. Методы зонирования складских помещений вы бы применили для обеспечения быстрого доступа к критически важным позициям?
11. Принципы управления запасами. Особенности расчёта оптимального страхового запаса для расходных материалов, имеющих нерегулярный спрос.
12. 10 Роль ABC/XYZ-анализ в оптимизации складских запасов АХД. Корпоративная закупочная политика.
13. Особенности проведения инвентаризации ТМЦ, используемых для обеспечения труда.
14. Сравните подходы к техническому обслуживанию: реактивный (по факту поломки) vs. планово-предупредительный ремонт (ППР). Выбор ППР для критически важных систем (вентиляция, электроснабжение).
15. Основные этапы разработки и внедрения графика ППР для инженерных систем офисного здания?
16. Процедура организации клининговых работ. Факторы, влияющие на выбор между штатным персоналом и привлечением аутсорсинговой клининговой компани.
17. Планирование и организация сервисного сопровождения деятельности организации (клининг, охрана, IT-поддержка). Критерии оценивания качества предоставляемых сервисов и эффективность подрядчиков.
18. Особенности управления персоналом АХП (разнообразие профессий, сменность, требования к квалификации)?
19. Бюджетирование и контроль затрат в системе административно-хозяйственного обеспечения. Какие статьи затрат typically составляют бюджет АХП и как осуществляется контроль его исполнения?
20. Правовые аспекты работы с отходами в организации. Обязанности АХП по обращению с различными категориями отходов (бытовые, офисные, опасные)?
21. Преимущества и недостатки использования аутсорсинга для ключевых функций АХД (например, ИТ-поддержка, охрана, кейтеринг). Критерии принятия решения о передаче функции на аутсорсинг.
22. Роль АХП в создании и поддержании безопасных условий труда. Меры и процедуры обеспечения соблюдения требований охраны труда и техники безопасности
23. Информационные технологии и системы автоматизации в управлении АХП. Как ERP-системы и CAFM-программы повышают эффективность административно-хозяйственной деятельности?
24. Управление транспортным хозяйством и корпоративной мобильностью. Задачи службы АХП в организации транспортного обслуживания и логистики.
25. Организация рабочих мест и создание эргономичной офисной среды. Условия труда, организованные АХП, и их влияние на продуктивность сотрудников.

26. Аутсорсинг в административно-хозяйственной деятельности: преимущества и риски. Какие функции АХП целесообразно передавать на аутсорсинг и как управлять внешними подрядчиками?
27. Оценка эффективности и KPI для административно-хозяйственной службы. Количественные и качественные показатели оценки работы подразделения АХП?
28. Управление корпоративной культурой и внутренними коммуникациями через призму АХП. Как административно-хозяйственная служба может способствовать укреплению корпоративного духа?
29. Обеспечение экологической устойчивости и «зеленые» инициативы в деятельности АХП. Какие практики позволяют сделать административно-хозяйственную деятельность более экологичной?
30. Делопроизводство и архивное хождение документов в АХП. Особенности организации архивного дела для документов административно-хозяйственного назначения
31. Управление изменениями и инновациями в административно-хозяйственной деятельности. Основные challenges при внедрении изменений в процессы АХП.
32. Взаимодействие службы АХП с другими подразделениями организации. Как выстроить эффективное взаимодействие по принципу «сервис-провайдера» и «внутреннего клиента»?

Краткая характеристика ответов (ключи):

1. Цели, задачи и функции административно-хозяйственного подразделения (АХП) в современной организации. Раскройте место и роль АХП в организационной структуре компании.

АХП обеспечивает комфортные условия труда и бесперебойное функционирование всех подразделений компании при оптимальном бюджете, выступая связующим звеном между стратегическим руководством и операционными процессами. Место АХП в организационной структуре — сервис-провайдер, решающий задачи материально-технического, социально-бытового и инфраструктурного обеспечения

2. Взаимосвязь стратегии развития организации и стратегического планирования в системе АХП. Как цели бизнеса влияют на формирование стратегии административно-хозяйственного обеспечения?

Стратегические цели бизнеса (рост, выход на новые рынки, оптимизация затрат) напрямую определяют приоритеты АХП: масштабирование офисных площадей, внедрение энергоэффективных решений или переход на аутсорсинг непрофильных функций. Стратегическое планирование в АХП реализуется через формирование бюджетов развития и инвестиционных программ, синхронизированных с корпоративными KPI .

3. Принципы и методы организации эффективного документооборота в сфере АХП. Какие виды документов составляют основу хозяйственного документооборота и каков их жизненный цикл?

Основу хозяйственного документооборота составляют договоры с поставщиками, акты выполненных работ, счета-фактуры, заявки на закупку и путевые листы, жизненный цикл которых включает создание, согласование, исполнение, закрытие и передачу в архив.

Эффективность достигается через внедрение электронного документооборота и четкую регламентацию маршрутов движения каждого вида документов.

4. Управление закупочной деятельностью для административно-хозяйственных нужд. Опишите этапы процесса закупок и критерии выбора поставщиков в сфере АХП.

Этапы процесса закупок включают: выявление потребности, выбор метода закупки (конкурс, запрос котировок, у единственного поставщика), оценку предложений, заключение контракта и контроль исполнения. Критерии выбора поставщиков — цена, качество, надежность (сроки поставки, репутация), условия сервисного обслуживания и опыт работы на рынке

5. Управление эксплуатацией офисной недвижимости и инфраструктуры. Каковы ключевые направления и challenges в управлении эксплуатацией зданий и сооружений?

Ключевые направления включают техническое обслуживание инженерных систем, уборку, обеспечение безопасности и управление энергоресурсами. Основные challenges — старение фонда зданий, рост тарифов на коммунальные услуги, кадровый дефицит рабочих специальностей и необходимость соблюдения постоянно ужесточающихся нормативных требований

6. Основные этапы жизненного цикла объекта недвижимости (здания, сооружения) с точки зрения АХП. Роль технической инвентаризация и паспортизации.

Жизненный цикл включает: проектирование, строительство/приобретение, ввод в эксплуатацию, плановое обслуживание, ремонты (текущий и капитальный), модернизацию и вывод из эксплуатации/ликвидацию. Техническая инвентаризация и паспортизация обеспечивают учет состояния конструкций, инженерных систем и фиксацию всех изменений для планирования ремонтов и оценки остаточной стоимости .

7. Нормативные требования (в части, касающейся АХП) при эксплуатации офисных и производственных помещений

Основные требования включают: СанПиН (микроклимат, освещение, шум), противопожарные нормы (эвакуационные выходы, системы пожаротушения), правила охраны труда и электробезопасности. Соблюдение требований контролируется через регулярные проверки Роспотребнадзора, Госпожнадзора и обязательные ежегодные замеры параметров среды.

8. Методы оценки эффективности работы АХП. Ключевые показатели (KPI) использования для измерения качества сервиса, предоставляемого внутренним клиентам.

Количественные KPI: бюджетное исполнение (отклонение факта от плана), время устранения аварийных заявок, процент выполненных заявок в срок. Качественные показатели: индекс удовлетворенности внутренних клиентов (опросы), частота повторных обращений и соответствие сервисных уровней (SLA) установленным нормативам .

9. Классифицируйте товарно-материальные ценности (ТМЦ), закупаемые для обеспечения условий труда (канцелярия, СИЗ, расходные материалы). Особенности учета и хранения присущи каждой группе.
Группы: канцелярские товары (малая ценность, регулярное пополнение), средства индивидуальной защиты (учет по срокам годности), хозтовары и расходные материалы (бумага, картриджи, лампы — нормирование по расходу). Особенности учета: нормирование расхода, партионный учет для дорогих позиций и контроль сроков хранения для товаров с ограниченным сроком годности.

10. Внедрение адресного хранения на складе ТМЦ для АХД. Методы зонирования складских помещений вы бы применили для обеспечения быстрого доступа к критически важным позициям?
Зонирование склада: зона быстрого доступа (30% самых востребованных позиций), зона основного хранения (остальные товары по категориям), зона крупногабарита и резервная зона. Применяется принцип «золотого сечения» — частота обращения определяет близость к зоне отгрузки

11. Принципы управления запасами. Особенности расчёта оптимального страхового запаса для расходных материалов, имеющих нерегулярный спрос.
Оптимальный страховой запас для расходных материалов с нерегулярным спросом рассчитывается по формуле: максимальный суточный расход × максимальная задержка поставки, с корректировкой на статистику срывов за последние кварталы. Дополнительно применяется коэффициент вариации спроса: чем выше нестабильность, тем больше страховой запас.

12. 10 Роль ABC/XYZ-анализ в оптимизации складских запасов АХД. Корпоративная закупочная политика.
ABC-анализ делит ТМЦ по доле в затратах (A — 80% бюджета, B — 15%, C — 5%), XYZ — по стабильности спроса (X — постоянный, Y — сезонный, Z — случайный). Комбинация матрицы позволяет определить стратегии управления: для AX — поставка точно в срок, для CZ — минимальный запас или заказ под конкретную заявку

13. Особенности проведения инвентаризации ТМЦ, используемых для обеспечения труда.
Инвентаризация проводится планово (перед годовым отчетом) и внепланово (при смене матответственного лица). Особенность: для канцелярии допускается выборочный метод (проверка по остаткам на складе), для СИЗ и дорогих материалов — сплошной пересчет с обязательным участием бухгалтера.

14. Сравните подходы к техническому обслуживанию: реактивный (по факту поломки) vs. планово-предупредительный ремонт (ППР). Выбор ППР для критически важных систем (вентиляция, электроснабжение).
Реактивный (по факту поломки) ведет к внеплановым простоям, срочным закупкам запчастей по завышенным ценам и аварийным работам в неудобное время. ППР для критических систем (вентиляция, электроснабжение) основан на регламенте, продлевает срок службы оборудования и позволяет прогнозировать бюджет на обслуживание.

15. Основные этапы разработки и внедрения графика ППР для инженерных систем офисного здания?
Этапы: формирование перечня оборудования, установление периодичности обслуживания (ежедневно, ежемесячно, ежегодно), назначение ответственных, разработка дефектных ведомостей и смет. Внедрение включает: обучение персонала, закупку расходных материалов и запуск пилотного проекта с последующей корректировкой графика.

16. Процедура организации клининговых работ. Факторы, влияющие на выбор между штатным персоналом и привлечением аутсорсинговой клининговой компани.
Выбор между штатным персоналом и аутсорсингом зависит от: масштаба площадей, стабильности загрузки, наличия внутренних ресурсов управления и стратегии компании по непрофильным функциям. Аутсорсинг выгоден при площади от 500 м², штат — при нерегулярных объемах или специфических требованиях к безопасности.

17. Планирование и организация сервисного сопровождения деятельности организации (клининг, охрана, IT-поддержка). Критерии оценивания качества предоставляемых сервисов и эффективность подрядчиков.
Критерии оценки качества сервисов: соблюдение SLA (время реакции, время устранения), удовлетворенность внутренних клиентов, доля повторных обращений и соблюдение бюджета. Эффективность подрядчиков оценивается через регулярный мониторинг KPI и проведение тендеров не реже 1 раза в год

1**8. Особенности управления персоналом АХП (разнообразие профессий, сменность, требования к квалификации)?**
Специфика: разнообразие профессий (от уборщиц до инженеров), сменный график работы, невысокий уровень формального образования у рабочих специальностей, высокая текучесть на низкоквалифицированных позициях. Требования: развитие навыков наставничества, четкая система инструктажей по ТБ и мотивация через признание, а не только через зарплату

19. Бюджетирование и контроль затрат в системе административно-хозяйственного обеспечения. Какие статьи затрат typically составляют бюджет АХП и как осуществляется контроль его исполнения?
Статьи бюджета АХП: коммунальные услуги, ремонт и обслуживание, клининг, охрана, канцелярия, транспортные расходы и IT-сопровождение. Контроль исполнения осуществляется через план-фактный анализ (ежемесячно), формирование пояснительных записок по отклонениям более 5% и корректировку бюджета при изменении тарифов или объемов деятельности.
20. Правовые аспекты работы с отходами в организации. Обязанности АХП по обращению с различными категориями отходов (бытовые, офисные, опасные)?
Обязанности АХП: заключение договоров с лицензированными операторами на вывоз ТКО, раздельный сбор опасных отходов (лампы, батарейки, оргтехника), ведение журналов образования отходов и отчетность в Росприроднадзор. Штрафы за несоблюдение требований составляют до 250 000 руб. для юридических лиц.

21. Преимущества и недостатки использования аутсорсинга для ключевых функций АХД (например, ИТ-поддержка, охрана, кейтеринг). Критерии принятия решения о передаче функции на аутсорсинг.
Преимущества: снижение затрат (экономия на ФОТ и налогах), доступ к компетенциям, гибкость. Недостатки: потеря контроля, риски утечки данных, зависимость от подрядчика. Критерии передачи: функция непрофильна, трудозатраты на управление малы, рынок услуг конкурентен (ИТ-поддержка, клининг, охрана)

22. Роль АХП в создании и поддержании безопасных условий труда. Меры и процедуры обеспечения соблюдения требований охраны труда и техники безопасности
Меры: проведение инструктажей по охране труда, обеспечение СИЗ, контроль за исправностью оборудования и мониторинг параметров среды (освещенность, шум, микроклимат). Процедуры: расследование микротравм, организация медосмотров и ведение документации по охране труда в соответствии с трудовым законодательством.

23. Информационные технологии и системы автоматизации в управлении АХП. Как ERP-системы и CAFM-программы повышают эффективность административно-хозяйственной деятельности?
ERP-системы (1С, SAP) интегрируют закупки, учет ТМЦ и бюджетирование в единую платформу. CAFM-программы (Archibus, PlanRadar) обеспечивают управление эксплуатацией зданий: учет заявок, планирование ППР, управление пространствами и энергомониторинг

24. Управление транспортным хозяйством и корпоративной мобильностью. Задачи службы АХП в организации транспортного обслуживания и логистики.
Задачи АХП: планирование маршрутов, контроль расхода ГСМ через топливные карты, ведение путевых листов, обеспечение техосмотра и страхование автопарка. Внедрение GPS-мониторинга позволяет контролировать пробег, расход топлива и соблюдение маршрутов, что сокращает эксплуатационные затраты на 10-15%.

25. Организация рабочих мест и создание эргономичной офисной среды. Условия труда, организованные АХП, и их влияние на продуктивность сотрудников.
АХП отвечает за подбор мебели, освещения, вентиляции и акустики, соответствующих санитарным нормам, а также за организацию зон отдыха и приема пищи. Эргономичная среда снижает утомляемость на 20-30%, что напрямую влияет на продуктивность и снижение числа больничных листов.

26. Аутсорсинг в административно-хозяйственной деятельности: преимущества и риски. Какие функции АХП целесообразно передавать на аутсорсинг и как управлять внешними подрядчиками?

Целесообразно передавать на аутсорсинг: клининг, охрану, кейтеринг, обслуживание оргтехники и IT-поддержку первого уровня. Риски: снижение контроля качества, зависимость от одного поставщика, конфликт интересов; управление подрядчиками требует внедрения SLA, штрафных санкций и регулярного мониторинга

27. Оценка эффективности и KPI для административно-хозяйственной службы. Количественные и качественные показатели оценки работы подразделения АХП?
Количественные показатели: % выполненных заявок в срок, бюджетное исполнение, стоимость содержания 1 м². Качественные: индекс удовлетворенности внутренних клиентов (eNPS), скорость реакции на аварийные ситуации и количество повторных обращений

28. Управление корпоративной культурой и внутренними коммуникациями через призму АХП. Как административно-хозяйственная служба может способствовать укреплению корпоративного духа?
АХП способствует укреплению духа через организацию корпоративных мероприятий, оформление пространства (брендирование, зоны коллаборации), создание комфортных условий для неформального общения (чайные/кофейные зоны). Дружелюбная среда и прозрачность сервисов повышают лояльность сотрудников к компании.

29. Обеспечение экологической устойчивости и «зеленые» инициативы в деятельности АХП. Какие практики позволяют сделать административно-хозяйственную деятельность более экологичной?
Практики: раздельный сбор мусора, энергосберегающее освещение и датчики движения, контроль потребления воды и тепла, использование эко-материалов для уборки. Внедрение таких мер снижает эксплуатационные расходы и повышает ESG-рейтинг компании.

30. Делопроизводство и архивное хождение документов в АХП. Особенности организации архивного дела для документов административно-хозяйственного назначения
Особенности: договоры с подрядчиками и акты хранятся 5 лет, документы по охране труда — 45 лет, бухгалтерские документы — 5-10 лет. Архив организуется по номенклатуре дел с ежегодной передачей документов в центральный архив организации.

31. Управление изменениями и инновациями в административно-хозяйственной деятельности. Основные challenges при внедрении изменений в процессы АХП.
Основные challenges: сопротивление сотрудников новым технологиям, низкая ИТ-грамотность рабочего персонала и высокие первоначальные затраты на автоматизацию. Успешное внедрение требует обучения "на рабочем месте", поэтапного пилотирования и демонстрации быстрых выгод (экономия времени/затрат).

32. Взаимодействие службы АХП с другими подразделениями организации. Как выстроить эффективное взаимодействие по принципу «сервис-провайдера» и «внутреннего клиента»?

Эффективное взаимодействие строится по принципу «сервис-провайдер — внутренний клиент»: АХП предлагает стандартизированные услуги, принимает заявки через единое окно (Service Desk) и регулярно собирает обратную связь для улучшения качества. Ключевой инструмент — SLA (соглашение об уровне сервиса) с каждым подразделением, где прописаны сроки и стандарты выполнения запросов

Критерии оценивания зачета с оценкой/экзамена:

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
не зачтено	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Критерии оценивания зачета с оценкой/экзамена:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Выставляется, если обучающимся правильно и полностью раскрыто содержание материала в пределах программы, чётко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий, точно использованы научные и технические термины, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения
хорошо	Выставляется, если обучающимся раскрыто основное содержание материала в пределах программы, даны определения и раскрыто содержание понятий, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения, но присутствуют незначительные нарушения в последовательности изложения, имеются одна-две неточности в содержании ответа
удовлетворительно	Выставляется, если обучающимся содержание учебного материала изложено фрагментарно, не всегда последовательно, не даны определения, не раскрыто содержание понятий, или они изложены с ошибками, допускаются ошибки и неточности в использовании научной терминологии, отсутствуют выводы и обобщения из предыдущего материала, или возможны ошибки в их изложении

неудовлетворительно	Выставляется, если обучающимся основное содержание учебного материала не раскрыто, не даются ответы на основные вопросы, допускаются грубые ошибки в определении понятий, в использовании терминологии, отсутствуют выводы и обобщения

6. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

Задания для диагностической работы должны обеспечивать оценку полностью или частично сформированных компетенций. Каждое задание должно быть привязано к тому или иному индикатору сформированности компетенций.

При формировании заданий для диагностической работы необходимо использовать тестовые задания следующих типов:

Тип задания 1. Задания закрытого типа на установление соответствия.

Тип задания 2. Задания закрытого типа на установление последовательности.

Тип задания 3. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 4. Задания комбинированного типа, предполагающие выбор нескольких ответов из предложенных с последующим объяснением своего выбора.

Тип задания 5. Задания открытого типа с развернутым ответом.

Все типы заданий должны быть представлены не менее одного раза.

<table>
<tr><th rowspan="2">№ п/п</th><th rowspan="2">Тема занятия</th><th rowspan="2">Код компетенции</th><th rowspan="2">Индикатор</th><th rowspan="2">Тип задания</th><th colspan="2">Задание</th><th rowspan="2">Уровень освоения компетенции</th></tr>
<tr><th>Вариант 1</th><th>Вариант 2</th></tr>
<tr>
<td>1.</td>
<td>Тема 1. Разработка стратегии и управление административно-хозяйственным комплексом (АХК) в организации</td>
<td>ПК-1. Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического</td>
<td>ИПК-1.1 Знать Принципы и порядок определения миссий и постановки стратегических целей подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной</td>
<td>1</td>
<td>1. Установите соответствие между элементами Стратегии развития организации и конкретными задачами административно-хозяйственного комплекса (АХК), которые напрямую вытекают из этих элементов для их обеспечения.
<table>
<tr><th></th><th>Элементы Стратегии:</th><th></th><th>Задачи АХК:</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Цель: Выход на новые региональные рынки в</td><td>А</td><td>Разработка и реализация программы энергосбережен</td></tr>
</table>
</td>
<td>1. Установите соответствие между этапами цикла стратегического управления в организации и ключевыми вопросами/задачами для АХК, которые необходимо решить на каждом этапе для поддержки стратегии и бизнес-плана
<table>
<tr><th></th><th>Этапы стратегического управления:</th><th></th><th>Вопросы/задачи для АХК:</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Анализ и диагностик</td><td>А</td><td>"Соответствует ли наша текущая</td></tr>
</table>
</td>
<td>Базовый (1-3 минуты)</td>
</tr>
</table>

		развития организации	поддержки в соответствии с миссией и стратегическими планами развития организации.			течение 3 лет.		ия, переход на договоры с более выгодными тарифами, оптимизация затрат на эксплуатацию и аренду неэффективно используемых площадей.		а (оценка текущего состояния) .		материально-техническая база (здания, оборудование, транспорт) амбициям по расширению? Каковы наши текущие операционные затраты на содержание?"	
					2	Стратегическая инициатива: Внедрение цифровых технологий и автоматизация основных бизнес-процессов	Б	Организация ремонта и перепланировки помещений в новых городах, поиск и оснащение новых офисов, налаживание работы с местными поставщиками коммунальных и хозяйственных услуг.	2	Формулировка стратегии и целей.	Б	"Как мы будем ежедневно обеспечивать бесперебойную работу, безопасность и комфорт в рамках утвержденного бюджета? Готовы ли наши мощности к пиковым нагрузкам?"	
					3	Финансовый показатель плана: Сокращение операционных затрат на 15% без снижения качества	В	Модернизация систем кондиционирования и вентиляции, закупка эргономичной офисной мебели, постоянный мониторинг чистоты и	3	Планирование и бюджетирование (разработка бизнес-плана).	В	"Какие капитальные вложения в инфраструктуру необходимы на следующий год? Какой бюджет на эксплуатацию и содержание закладывается в финансовый план?"	
									4	Исполнение и	Г	"Укладываемся ли мы в	

			порядка в общественных зонах.
4	Ценностное предложение (часть бизнес-модели): Обеспечение высочайшего уровня сервиса и комфорта для клиентов в офисных центрах.	Г	Внедрение системы контроля и управления доступом (СКУД), умных систем учета ресурсов, организация бесперебойного интернет-соединения и ИТ-инфраструктуры.
5	План повышения производительности труда: Увеличение фонда рабочего времени сотрудников ключевых отделов.	Д	Улучшение условий на рабочих местах, организация здорового питания в столовой, обеспечение бесперебойной работы оргтехники и оборудования для минимизации простоев.

Ответ:

1	2	3	4	5

Ключ:

1	2	3	4	5
Б	Г	А	В	Д

	операционная деятельность		плановые показатели по энергопотреблению, ремонтному фонду, затратам на услуги? Эффективны ли новые системы, которые мы внедрили?"
5	Контроль и мониторинг выполнения.	Д	"Какие требования к помещениям, оборудованию, логистике и безопасности вытекают из новых стратегических целей? Какие активы нам потребуются?"

Ответ:

1	2	3	4	5

Ключ:

1	2	3	4	5
А	Д	В	Б	Г

2	Тема 1. Разработка стратегии и управление административно-хозяйственным комплексом (АХК) в организации	ПК-1. Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	ИПК-1.1 Знать Принципы и порядок определения миссий и постановки стратегических целей подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и стратегическими планами развития организации.	*2*	2. Расположите приведенные ниже действия руководителя или отдела АХК в правильной логической последовательности их выполнения в рамках годового цикла стратегического планирования и бюджетирования организации. 1. Участвовать в стратегической сессии и получить утвержденную Стратегию с бизнес-планом. 2. Провести аудит активов и затрат, сформулировать цели и инициативы АХК. 3. Разработать и согласовать бюджет, утвердить планы-графики работ и закупок. 4. Довести утвержденные планы и KPI до сотрудников подразделения. Ответ: Ключ: 1 2 3 4	2. В бизнес-плане компании заложена стратегическая инициатива: «Оптимизация затрат на содержание офисных площадей на 20% через консолидацию и модернизацию в течение двух лет». Расположите этапы реализации этой инициативы со стороны АХК в правильной логической последовательности. 1. Проанализировать текущие затраты и загрузку всех площадей. 2. Разработать варианты консолидации, выбрать и утвердить оптимальный с руководством. 3. Составить техпроект, провести тендеры и заключить договоры с подрядчиками. 4. Организовать переезд, настроить работу, после завершения — провести мониторинг затрат и зафиксировать экономический эффект. Ответ: Ключ: 1 2 3 4	Базовый (1-3 минуты)
3	Тема 2. Организация складского хозяйства организации и	ПК- 5. Способен проводить мониторинг бизнес-процессов организации	ИПК-5.1 Знать: Содержание и этапы реализации бизнес-процессов	*3*	3.На складе готовой продукции крупного дистрибьютора наблюдается постоянный рост затрат на хранение, при этом менеджеры по продажам часто жалуются на отсутствие ключевых позиций в	3.Для повышения безопасности и оптимальности условий труда на складе запчастей внедрена система штрихкодирования и мобильного терминала сбора данных (ТСД). Теперь	Базовый (1-3 минуты)

	учет товарно-материальных ценностей (ТМЦ), для обеспечения оптимальных условий труда				наличии («нулевой» остаток). Руководство ставит задачу повысить эффективность складской логистики. Какой метод анализа бизнес-процессов будет НАИБОЛЕЕ эффективен для первоначальной диагностики системной проблемы и выявления «узких мест»? А) Метод «Шесть сигм» (DMAIC) для глубокого анализа дефектов конкретной операции. Б) Расчет и анализ ключевых показателей эффективности (KPI) складской деятельности. В) Фотография рабочего дня кладовщика. Г) ABC-XYZ анализ товарных запасов. Ключ: Г Обоснование: ABC-XYZ анализ позволит выявить системные ошибки управления запасами — перезапас дорогих и медленно оборачивающихся позиций при дефиците ходовых и прогнозируемых товаров.	кладовщик не заполняет бумажные карточки учета, а сканирует товар и место. Какой метод контроля бизнес-процессов НАИБОЛЕЕ ПОЛНО позволит оценить успешность этого нововведения с точки зрения как операционной эффективности, так и влияния на условия труда? А) Сравнение данных инвентаризации до и после внедрения системы. Б) Измерение времени выполнения стандартной операции «отбор заказа» до и после внедрения. В) Комплексный анализ по методу «Затраты — Выгоды» (Cost-Benefit Analysis). Г) Опрос удовлетворенности сотрудников новыми условиями труда. Ключ: В Обоснование: CBA — универсальный метод для оценки ИТ-проектов. Он объединяет: • Затраты (капитальные и операционные); • Выгоды: прямые (скорость, точность, площадь) и косвенные (эргономика, безопасность). Это даёт комплексную финансовую и качественную оценку, интегрируя данные других методов (А, Б, Г).	
4	Тема 2. Организация складского хозяйства организации и учет товарно-материальных ценностей	ПК- 5. Способен проводить мониторинг бизнес-процессов организации	ИПК-5.1 Знать: Содержание и этапы реализации бизнес-процессов	*4*	4. Задача: улучшить условия труда на складе (эргономика, безопасность) и ускорить отбор заказов. Какие методы анализа НАИБОЛЕЕ применимы для комплексного решения? (Выберите два) А) FMEA-анализ рисков травматизма и сбоев.	4. После внедрения адресного хранения нужно проконтролировать соблюдение стандартов и эффект в первые 3–6 месяцев. Какие методы контроля ЦЕЛЕСООБРАЗНЫ? (Выберите два) А) Ежедневный выборочный контроль	Повышенный (3-5 минут)

	(ТМЦ), для обеспечения оптимальных условий труда				Б) Стоимостной анализ операций (ABC). В) Картирование потока создания ценности (VSM). Г) Анализ временных циклов (хронометраж). Ответы: А, В Обоснование: VSM выявляет все виды потерь и лишние перемещения, FMEA — системно оценивает риски для безопасности. Хронометраж и ABC — вспомогательные, не дают целостной картины.	ячеек. Б) Полная ежемесячная инвентаризация с остановкой. В) Автоматический контроль через WMS (отчёты по ошибкам). Г) Фотоконтроль зон для оценки порядка (5S). Ответы: А, В Обоснование: WMS даёт постоянный мониторинг соблюдения правил, выборочный контроль — гибкий надзор и обратную связь с персоналом. Полная инвентаризация избыточна, 5S — не основной метод для контроля адресности.	
5	Тема 3. Организация процесса закупок и управление контрактами в сфере АХП.	ПК- 6. Способен подготавливать предложения по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	ИПК-6.1 Знать: Пути совершенствования и повышения эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	*5*	5. «Чтобы избежать закупки по устной просьбе (риск нарушения процедуры), руководитель АХК должен требовать от отдела-инициатора официальную служебную записку, что реализует принцип _____ и документального обоснования каждой закупки». Какое слово пропущено в предложении о принципе, реализуемом через требование официальной служебной записки от отдела-инициатора? Ключ: Плановости Обоснование: Письменная фиксация потребности позволяет включить закупку в бюджет и график, исключая спонтанные, необоснованные траты.	5. «При приемке оборудования комиссия, состоящая из представителей АХК (материально-ответственное лицо) и отдела разработки (технический эксперт), подписывает акт приемки, что обеспечивает принцип функционального _____ обязанностей, исключающий единоличное принятие решения». Какое слово пропущено в предложении о принципе функционального распределения обязанностей при приемке оборудования? Ключ: Разделения Обоснование: Участие разных подразделений с разными функциями (административной и технической) предотвращает конфликт интересов и злоупотребления при приемке.	Высокий (5-10 минут)
6	Тема 3. Организация процесса	ПК- 6. Способен подготавливать предложения по	ИПК-6.1 Знать: Пути совершенствовани	*1*	6. Установите соответствие между этапами типового процесса закупок в сфере АХК и ключевыми принципами организации, которые должны быть реализованы на каждом из этих этапов для его	6. Установите соответствие между элементами или действиями в рамках управления контрактом и основными	Базовый (1-3 минуты)

закупок и управление контрактами в сфере АХП.

совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов

я и повышения эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов

эффективности.

	Этапы процесса закупок:		Принципы организации:
1	Планирование потребности и формирование технического задания (ТЗ).	А	Принцип плановости и предвидения.
2	Проведение анализа рынка и выбор метода закупки (тендер, запрос котировок и т.д.).	Б	Принцип экономичности и эффективного использования ресурсов
3	Оценка коммерческих предложений и выбор поставщика.	В	Принцип контроля и обратной связи
4	Исполнение контракта (приемка товара/услуги, контроль качества).	Г	Принцип законности и конкурентности
5	Закрытие контракта, оплата и отчетность.	Д	Принцип комплексной оценки и ответственности

Ответ:

1	2	3	4	5

Ключ:

1	2	3	4	5
А	Г	Д	В	Б

функциями (направлениями) поддержки в структуре АХК, которые несут за них ключевую ответственность.

	Элементы управления контрактом:		Функции поддержки в структуре АХК:
1	Подготовка и согласование проекта договора на основе утвержденных корпоративных шаблонов.	А	Административная поддержка: Документооборот, деловая переписка, общая координация, секретарское обеспечение.
2	Организация доставки, разгрузки и перемещения закупленного оборудования на склад или к месту эксплуатации.	Б	Хозяйственная (материально-техническая) поддержка: Физическая логистика, эксплуатация активов, обеспечение рабочих мест, складские операции.
3	Ведение электронного журнала регистрации входящих/исходящих документов и переписки по контракту.	В	Организационная (методологическая) поддержка: Разработка регламентов, контроль процессов, внутренние коммуникации, управление эффективностью.
4	Проведение анализа выполнения контрактных KPI и подготовка отчетов об эффективности для руководства.	Г	Финансово-экономическая поддержка: Бюджетирование, проверка счетов, согласование оплат, анализ стоимостной эффективности.

<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>Проверка и согласование счета от поставщика перед передачей его в бухгалтерию для оплаты.</td><td>Д</td><td>Правовая (договорная) поддержка: Юридическая экспертиза документов, оценка рисков, претензионная работа, обеспечение соответствия законодательству.</td></tr>
</table>
Ответ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Ключ:
<table>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td>Д</td><td>Б</td><td>А</td><td>В</td><td>Г</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>Тема 4. Организация документооборота и обеспечение документооборота в сфере АХП</td><td>ПК-1.Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации</td><td>ИПК-1.1 Знать Принципы и порядок определения миссий и постановки стратегических целей подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и стратегическими планами развития организации.</td><td>2</td><td>7. В бизнес-плане организации на год заложена ключевая инициатива: «Повышение операционной эффективности на 15% за счет автоматизации процессов и сокращения непроизводительных затрат». Расположите этапы организации документооборота в АХК в правильной логической последовательности, которая обеспечит достижение этой цели.
5. Изучить целевые показатели бизнес-плана по эффективности.
6. Провести аудит процессов АХК и выявить проблемные зоны.
7. Согласовать с IT требования к системе, внедрить ЭДО и новые регламенты.
8. Обучить сотрудников, запустить пилот и скорректировать процессы.

Ответ:</td><td>7. В связи с пересмотром Стратегии развития и решением об открытии трех новых региональных филиалов, руководство требует от АХК обеспечить оперативный и контролируемый удаленный документооборот с этими филиалами. Расположите действия в правильной логической последовательности, необходимой для адаптации системы документооборота АХК под новые стратегические условия.
5. Уточнить модель взаимодействия с филиалами и проверить текущие регламенты.
6. Разработать типовые шаблоны документов для филиалов.
7. Внедрить защищенный канал ЭДО и прописать маршруты согласования.
8. Назначить ответственных, провести инструктаж и разослать регламенты.</td><td>Базовый (1-3 минуты)</td></tr>
</table>

					<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Ключ: <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>4</td><td>4</td></tr></table>	Ответ: <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Ключ: <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr></table>	
8	Тема 4. Организация документооборота и обеспечение документооборота в сфере АХП	ПК-1.Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	ИПК-1.1 Знать Принципы и порядок определения миссий и постановки стратегических целей подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и стратегическими планами развития организации.	*3*	8. Компания открывает 5 филиалов. АХК нужно обеспечить единые стандарты, скорость согласований и аналитику расходов. Какой подход НАИБОЛЕЕ целесообразен? А) Делегировать утверждение документов руководителям филиалов. Б) Внедрить единую облачную ЭДО с маршрутами, шаблонами и отчётностью. В) Сохранить смешанную систему, усилив контроль за сканами. Г) Утвердить инструкцию, разрешив любую ЭДО, но с передачей реестров. Ключ: Б Обоснование: Только вариант Б даёт целостное решение: единство стандартов, масштабируемость, контроль сроков и аналитика. Остальные фрагментарны и повышают риски.	8. Цель бизнес-плана — снижение административных расходов на 20%. Потери — на поиске документов, просрочках, ошибках. Какой ПЕРВЫЙ шаг руководителя АХК? А) Начать переговоры о внедрении системы распознавания. Б) Разработать карту процессов с фиксацией точек, сроков, ответственных и узких мест. В) Ужесточить дисциплину сдачи документов в архив. Г) Сократить делопроизводственный персонал. Ключ: Б Обоснование: Карта процессов — точка отсчёта для оценки потерь и выявления коренных причин, а не симптомов. Без неё цель остаётся лозунгом.	Базовый (1-3 минуты)
9	Тема 5. Эксплуатация инфраструктуры и развитие материально-технической базы организации	ПК- 5. Способен проводить мониторинг бизнес-процессов организации	ИПК-5.1 Знать: Содержание и этапы реализации бизнес-процессов	*4.*	9. На предприятии растут затраты на ремонт и энергию, участились простои из-за отказов инженерных систем. АХК нужно выявить коренные причины и предложить решения. Какие методы анализа применить в первую очередь? (Выберите два правильных ответа) А) Диаграмма Ишикава. Б) Анализ полной стоимости владения (TCO).	9. АХК готовит программу модернизации (видеонаблюдение, умное освещение, датчики). Нужно обосновать экономический эффект и оценить результаты. Какие методы наиболее подходят? (Выберите два правильных ответа) А) Расчёт ROI и срока окупаемости. Б) PEST-анализ макросреды. В) Разработка KPI для новых систем. Г) Сценарный анализ (What-if).	Повышенный (3-5 минут)

					B) Бенчмаркинг с аналогичными предприятиями. Г) FMEA-анализ для критических систем. Ответы: А, Г Обоснование: Ишикава — системное выявление причин сбоев. FMEA — проактивный анализ рисков отказов. TCO и бенчмаркинг — вторичны, они оценивают экономику, а не диагностируют коренные проблемы.	Ответы: А, В Обоснование: ROI — финансовое обоснование для инвестиций. KPI — измеримые цели и контроль результатов. PEST и сценарный анализ избыточны для данной задачи.	
10	Тема 6. Организация сервисного сопровождение и управление вспомогательными процессами	ПК- 6. Способен подготавливать предложения по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	ИПК-6.1 Знать: Пути совершенствования и повышения эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	*5*	10. Какой принцип организации сервисного обслуживания офисной техники реализуется через создание единой точки приема заявок (Service Desk) в головном офисе, заключение рамочного договора с одним подрядчиком для всех филиалов и внедрение тикет-системы для отслеживания сроков? Ключ: Централизация Обоснование: Все меры направлены на концентрацию управления, ресурсов и ответственности в едином центре для повышения эффективности и контроля.	10. Какой основной принцип управления вспомогательными услугами (уборка, вывоз мусора) реализуется через назначение ответственного менеджера АХК, проведение централизованного тендера, ежедневный контроль качества и оплату только по подписанным актам приемки? Ключ: Контролируемость Обоснование: Все этапы модели замыкаются на едином центре ответственности с четкими процедурами приемки и отчетности, что позволяет отслеживать каждый этап и оперативно реагировать на отклонения.	Высокий (5-10 минут)
11	Тема 2. Организация складского хозяйства организации и учет товарно-материальных ценностей (ТМЦ), для обеспечения оптимальных	ПК-1. Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и	ИПК-1.2 Уметь: Определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и	*3*	11. После внедрения адресного хранения время комплектации сократилось с 8 до 5 минут на заказ. Сколько часов экономит кладовщик за смену (8 часов) при обработке 40 заказов? A) 0,5 часа B) 1 час C) 2 часа D) 3 часа	11. Ежедневный расход материала — 50 ед., срок поставки — 4 дня. За квартал зафиксированы задержки: 2 раза по 1 дню и 1 раз на 2 дня. Каков минимальный страховой запас для исключения остановки производства? A) 50 ед. B) 100 ед. C) 150 ед. D) 200 ед.	Базовый (1-3 минуты)

	условий труда	организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации		Ключ: C Обоснование: (8 – 5) × 40 = 120 минут = 2 часа экономии.	Ключ: B Обоснование: Максимальная задержка = 2 дня; страховой запас = 50 ед./день × 2 дня = 100 ед.	
12	Тема 3. Организация процесса закупок и управление контрактами в сфере АХП.	ПК-1. Способен определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	ИПК-1.2 Уметь: Определять миссии и ставить стратегические цели подразделениям административной, хозяйственной, документационной и организационной поддержки в соответствии с миссией и планами стратегического развития организации	*3*	12. Контракт на клининг офиса 200 м² — 5 000 руб./месяц. За квартал подрядчик пропустил 13 уборок. При каждой пропущенной уборке 25 сотрудников тратят по 15 минут на уборку. Часовая ставка сотрудника — 1 500 руб. Каков экономический ущерб от пропущенных уборок за квартал? A) 48 750 руб. B) 81 250 руб. C) 121 875 руб. D) 162 500 руб. Ключ: C Обоснование: 13 × 0,25 ч × 25 чел. = 81,25 часа; 81,25 × 1 500 = 121 875 руб.	12. Поставщик А предлагает товар на 45 000 руб. с бесплатной доставкой, оформление заказа — 20 минут. Поставщик Б — товар на 42 000 руб., оформление — 50 минут. Стоимость часа администратора — 1 200 руб. Какова совокупная стоимость закупки у Поставщика А с учетом трудозатрат? A) 45 000 руб. B) 45 200 руб. C) 45 400 руб. D) 45 800 руб. Ключ: C Обоснование: 45 000 + (20/60 × 1 200) = 45 000 + 400 = 45 400 руб.	Базовый (1-3 минуты)
13	Тема 4. Организация документооборота и обеспечение документооборота в сфере АХП	ПК- 5. Способен проводить мониторинг бизнес-процессов организации	ИПК-5.2 Уметь: Проводить мониторинг бизнес- процессов организации	*3*	13. Заявка согласовывается у четырех руководителей: активное время — 70 минут, ожидание из-за отсутствия каждого — 4 часа. Каково общее время обработки одной заявки до оптимизации? 1. 1,17 часа 2. 4 часа 3. 16 часов 4. 17,17 часа	13. Водитель тратит на заполнение и подписи 25 минут, бухгалтер — 8 минут на проверку одного листа. Каковы суммарные трудозатраты на один путевой лист до внедрения электронной формы? 1. 25 минут 2. 33 минуты 3. 40 минут 4. 8 минут	Базовый (1-3 минуты)

					Ключ: 4 Обоснование: 1,17 часа (активная работа) + 16 часов (ожидание) = 17,17 часа на одну заявку.	Ключ: 2 Обоснование: 25 минут (водитель) + 8 минут (бухгалтер) = 33 минуты = 0,55 часа на один лист.	
14	Тема 5. Эксплуатация инфраструктуры и развитие материально-технической базы организации	ПК- 5. Способен проводить мониторинг бизнес-процессов организации	ИПК-5.2 Уметь: Проводить мониторинг бизнес- процессов организации	*5*	14. Регулярный сбор и анализ данных о времени простоя оборудования, затратах на ремонт и периодичности замены расходных материалов для выявления отклонений от нормативов и принятия решений о модернизации или списании основных средств — это процесс _____. Ключ: Мониторинга Обоснование: Постоянное отслеживание количественных и качественных показателей состояния инфраструктуры позволяет своевременно выявлять проблемы и планировать развитие МТБ.	14. Сравнение фактических показателей использования помещений (загрузка, коммунальные платежи на 1 м², количество обращений по обслуживанию) с плановыми для определения эффективности эксплуатации и выявления резервов оптимизации затрат — это инструмент _____. Ключ: Контроллинга Обоснование: Сопоставление плановых и фактических данных позволяет оценивать эффективность использования ресурсов и оперативно корректировать управленческие решения в области эксплуатации инфраструктуры.	Высокий (5-10 минут)
15	Тема 6. Организация сервисного сопровождение и управление вспомогательными процессами	ПК- 6. Способен подготавливать предложения по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	ИПК-6.3 Уметь: Рассчитать эффективность предложений по совершенствованию и повышению эффективности административных, хозяйственных, документационных и организационных бизнес-процессов	*5*	15. Переход от бумажных заявок на ремонт оргтехники к цифровой тикет-системе с автоматическим назначением исполнителя и отслеживанием сроков выполнения — это пример _____ вспомогательного процесса. Ключ: Оптимизации Обоснование: Внедрение цифрового инструмента устраняет потери времени на ручную передачу документов и ускоряет обработку заявок.	15. Внедрение единой формы заявки на хозяйственные услуги (уборка, вывоз мусора, доставка воды) для всех подразделений и централизованное планирование графиков работ позволяет _____ вспомогательные процессы и снизить административную нагрузку на сотрудников. Ключ: Стандартизировать Обоснование: Единые стандарты и централизованное планирование исключают дублирование функций и	Высокий (5-10 минут)

						упрощают контроль качества услуг.	

Критерии оценивания диагностической работы:

Оценка	Критерии оценивания
отлично	от 90 до 100 % правильно выполненных заданий
хорошо	от 70 до 89 % правильно выполненных заданий
удовлетворительно	от 50 до 69 % правильно выполненных заданий
неудовлетворительно	менее 50 % правильно выполненных заданий