

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 10.12.2024 14:16:22  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

**Факультет** Стратегического управления и международного  
бизнеса  
**Кафедра** Менеджмента непроеизводственной сферы

"УТВЕРЖДАЮ"  
Проректор  
  
Л.Н. Костина  
27.04.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.09 "Управление инфраструктурным обеспечением организации"**

**Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент**  
**Профиль "Менеджмент организаций"**

Квалификация	<b>МАГИСТР</b>
Форма обучения	<b>очная</b>
Общая трудоемкость	<b>4 ЗЕТ</b>
Год начала подготовки по учебному плану	<b>2023</b>

Составитель:

канд.экон.наук, доцент

  
Стасюк Н.В.

Рецензент:

канд.экон.наук, доцент

  
Л.М. Деяева

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Управление инфраструктурным обеспечением организации" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент Профиль "Менеджмент организаций", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от 21.04.2023 № 13

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, доцент, Е.В. Тарасова

  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В..

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В..

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2027 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Тарасова Е.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Формирование у обучающихся системного представления о формах, методах и инструментах управления инфраструктурным обеспечением организации. Приобретение навыков самостоятельного инициативного и творческого использования теоретических знаний в практической деятельности.	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Изучить основные принципы проектирования организационной структуры. Овладеть методами и технологиями управления инфраструктурой организации. Приобрести навыки делегирования полномочий и ответственности.	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В.0Ф	
<i>1.3.1. Дисциплина "Управление инфраструктурным обеспечением организации" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Менеджмент организации	
Методология и методы научных исследований	
<i>1.3.2. Дисциплина "Управление инфраструктурным обеспечением организации" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Практика по профилю профессиональной деятельности	
Стратегическое планирование и бизнес-план	
Управление инвестициями и проектами	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-5.1: Осуществляет управление имущественными комплексами на основе использования нормативных правовых документов</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	локальные нормативно-правовые акты
<b>Уровень 2</b>	основы управления имущественными комплексами
<b>Уровень 3</b>	основы финансово-экономической деятельности организации
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	осуществлять руководство организационно-хозяйственной деятельностью организации
<b>Уровень 2</b>	осуществлять развитие имущественного комплекса
<b>Уровень 3</b>	управлять имущественным комплексом на основе использования нормативно-правовых документов
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыками организации хозяйственной деятельности
<b>Уровень 2</b>	навыками использования нормативно-правовых документов для управления инфраструктурным обеспечением организации
<b>Уровень 3</b>	навыками управления имущественными комплексами
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-9.4: Определяет направления развития организации на основе использования форм, методов и инструментов управления ее инфраструктурным обеспечением</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	формы и методы управления инфраструктурным обеспечением организации
<b>Уровень 2</b>	инструментарий управления инфраструктурным обеспечением организации
<b>Уровень 3</b>	инновационные направления развития организаций
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	определять направления стратегического развития инфраструктуры организации
<b>Уровень 2</b>	использовать прогрессивные формы и методы развития инфраструктуры организации
<b>Уровень 3</b>	осуществлять планирование развития инфраструктуры организации

Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыками разработки планов развития организации
<b>Уровень 2</b>	навыками эффективного использования инструментов инфраструктурного обеспечения
<b>Уровень 3</b>	навыками распределения ресурсов в соответствии с общей стратегией развития инфраструктуры.

***В результате освоения дисциплины "Управление инфраструктурным обеспечением"***

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	основы управления имущественными комплексами
	основы финансово-экономической деятельности организации
	локальные нормативно-правовые акты
	формы и методы управления инфраструктурным обеспечением организации
	инструментарий управления инфраструктурным обеспечением организации
	инновационные направления развития организаций
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	осуществлять развитие имущественного комплекса
	осуществлять руководство организационно-хозяйственной деятельностью организации
	управлять имущественным комплексом на основе использования нормативно-правовых документов
	определять направления стратегического развития инфраструктуры организации
	использовать прогрессивные формы и методы развития инфраструктуры организации
	осуществлять планирование развития инфраструктуры организации
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	навыками организации хозяйственной деятельности
	навыками использования нормативно-правовых документов для управления инфраструктурным обеспечением организации
	навыками управления имущественными комплексами
	навыками разработки планов развития организации
	навыками эффективного использования инструментов инфраструктурного обеспечения
	навыками распределения ресурсов в соответствии с общей стратегией развития инфраструктуры.

**1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

***Промежуточная аттестация***

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Управление инфраструктурным обеспечением организации" видом промежуточной аттестации является Экзамен

**РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоёмкость дисциплины "Управление инфраструктурным обеспечением организации" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

**2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
---	----------------	-------	-------------	------------	------------	------------

<b>Раздел 1. Теоретические основы управления инфраструктурным обеспечением организации</b>						
Тема 1.1. Инфраструктура организации и её виды /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
Тема 1.1. Инфраструктура организации и её виды /Сем зан/	2	4	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э3	0	
Тема 1.1. Инфраструктура организации и её виды /Ср/	2	8	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 1.2.Хозяйственное обеспечение организации как бизнес-функция /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3	0	
Тема 1.2.Хозяйственное обеспечение организации как бизнес-функция /Сем зан/	2	4	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2 Э3	0	
Тема 1.2.Хозяйственное обеспечение организации как бизнес-функция /Ср/	2	6	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Инфраструктурное обеспечение производственных процессов в организациях сферы услуг /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Инфраструктурное обеспечение производственных процессов в организациях сферы услуг /Сем зан/	2	4	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Инфраструктурное обеспечение производственных процессов в организациях сферы услуг /Ср/	2	6	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 2. Управление инфраструктурой организации</b>						
Тема 2.1.Управление административно-хозяйственной деятельностью организации /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	

Тема 2.1. Управление административно-хозяйственной деятельностью организации /Сем зан/	2	4	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Управление административно-хозяйственной деятельностью организации /Ср/	2	7	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Аутсорсинг в управлении инфраструктурой организации /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Аутсорсинг в управлении инфраструктурой организации /Сем зан/	2	4	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Аутсорсинг в управлении инфраструктурой организации /Ср/	2	6	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Оценка эффективности инфраструктурного обеспечения организации /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Оценка эффективности инфраструктурного обеспечения организации /Сем зан/	2	4	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2	0	
Тема 2.3. Оценка эффективности инфраструктурного обеспечения организации /Ср/	2	8	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э2	0	
<b>Раздел 3. Управление инфраструктурным обеспечением на основе фасилити-менеджмента</b>						
Тема 3.1. Сущность фасилити-менеджмента и его место в системе управления на предприятиях и в организациях /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Сущность фасилити-менеджмента и его место в системе управления на предприятиях и в организациях /Сем зан/	2	4	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 3.1. Сущность фасилити-менеджмента и его место в системе управления на предприятиях и в организациях /Ср/	2	8	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.3 Э2 Э3	0	

Тема 3.2.Деятельность фасилити-менеджера, связанная с материальными объектами и персоналом /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1Л3 .1 Э1 Э3	0	
Тема 3.2.Деятельность фасилити-менеджера, связанная с материальными объектами и персоналом /Сем зан/	2	4	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э3	0	
Тема 3.2.Деятельность фасилити-менеджера, связанная с материальными объектами и персоналом /Ср/	2	6	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 3.3.Стратегия развития инфраструктурного обеспечения в организациях сферы услуг /Лек/	2	2	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э3	0	
Тема 3.3.Стратегия развития инфраструктурного обеспечения в организациях сферы услуг /Сем зан/	2	4	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2 Э3	0	
Тема 3.3.Стратегия развития инфраструктурного обеспечения в организациях сферы услуг /Ср/	2	6	ПК-5.1 ПК-9.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.3 Э3	0	
Консультации /Конс/	2	2			0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Управление инфраструктурным обеспечением организации» используются: образовательные технологии: лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа студентов по выполнению различных видов заданий; интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция. Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «PowerPoint». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций. При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на вопросы.

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1. Рекомендуемая литература

##### 1. Основная литература

Авторы,	Заглавие	Издательство, год
---------	----------	-------------------

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	В. И. Голованов, Н. А. Латыпов, В. В. Булаков, О. А. Дзюрдзя	Современное управление инфраструктурой городского хозяйства : учебник (314 с.)	Москва : Научный консультант, 2018
Л1.2	О. А. Гужова, Е. П. Серпухова	Управление содержанием, ремонтом и модернизацией объектов жилищного строительства и коммунальной инфраструктуры: учебно-методическое пособие (66 с.)	Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020
Л1.3	О.Э.Кириенко, Н.В.Стасюк	Управление инфраструктурным обеспечением организации: учебное пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (магистерская программа «Менеджмент организаций»), очной / заочной форм обучения (266 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021

## 2. Дополнительная литература

	Авторы	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	О.Э.Кириенко, А.А.Якимчак	Инфраструктура малого бизнеса : учебное пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом») очной формы обучения (151 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДонАУиГС», 2021
Л2.2	Н. М. Комаров Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина	Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники (128 с.)	Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2017

## 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Н. В. Стасюк	Управление инфраструктурным обеспечением организации: конспект лекций для обучающихся второго курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (магистерская программа: "Менеджмент организаций") очной формы обучения (250 с.)	Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2023
ЛЗ.2	Н. В. Стасюк	Управление инфраструктурным обеспечением организации: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся второго курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (магистерская программа: «Менеджмент организаций») очной формы обучения ( 33 с.)	Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2023
ЛЗ.3	Н. В. Стасюк	Управление инфраструктурным обеспечением организации: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся второго курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (магистерская программа: «Менеджмент организаций») очной формы обучения (32 с.)	Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2023

## 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Электронный журнал «Свой бизнес»	<a href="https://mybiz.ru/">https://mybiz.ru/</a>
----	----------------------------------	---

Э2	Интернет проект «Корпоративный менеджмент»	<a href="http://www.cfin.ru/">http://www.cfin.ru/</a>
Э3	Электронный журнал «Точка зрения бизнеса»	<a href="https://business-journal.com.ua/">https://business-journal.com.ua/</a>

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации;
- электронные презентации;
- электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь Zoom – для взаимодействия с обучающимися;
- дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle;
- Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle.

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС") и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина «Управление инфраструктурным обеспечением организации» обеспечена:

1. Учебной аудиторией для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 316, учебный корпус 3
  - комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
  - специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.
2. Учебной аудиторией для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 316 учебный корпус 3
  - комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
  - специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.
3. Помещением для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальные залы, учебный корпус 1. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС").

### РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Понятие «инфраструктурного обеспечения организации».
2. Понятие и виды инфраструктурных услуг.
3. Критерии качества инфраструктурных услуг.
4. Деловые услуги в современной экономике, и их сущность и предпосылки развития.
5. Отраслевая структура сферы деловых услуг.
6. Аутсорсинг в системе сервисного обслуживания.
7. Понятие, место и роль фасилити менеджмента в системе управления.
8. Объекты деятельности фасилити менеджмента.
9. Классификация видов фасилити менеджмента.
10. Основные задачи и функции фасилити менеджмента.
11. Связь понятий фасилити менеджмент и управление инфраструктурой.
12. Понятие и виды инфраструктуры организации.
13. Понятие и элементы производственной инфраструктуры организации.
14. Понятие и элементы социальной инфраструктуры организации.
15. Стратегии управления инфраструктурой и условия их реализации.
16. Критерии эффективности управления инфраструктурой.
17. Направление коммерциализации инфраструктурной деятельности на предприятиях и в организациях.
18. Понятие «аутсорсинг» и его место в менеджменте инфраструктуры.
19. Преимущества и направления использования аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры.
20. Перспективы и проблемы использования аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры в организациях сферы услуг.

#### 5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов

1. Понятие инфраструктуры предприятия, ее виды и значение.

2. Сущность и содержание инфраструктуры товарного рынка.
3. Особенности управления инфраструктурой организации.
4. Взаимодействие предприятия с институтами рыночной инфраструктуры.
5. Организация информационного обеспечения деятельности предприятия.
6. Материально-техническая система обеспечения предприятия.
7. Факторы, влияющие на содержание инфраструктурного обеспечения.
8. Критерии оценки качества инфраструктурной услуги.
9. Организация материально-технического снабжения.
10. Организация сбыта и сервиса продукции.
11. Организация складского хозяйства.
12. Совершенствование организации транспортного обслуживания производства.
13. Принципы формирования отношений с аутсорсером.
14. Место аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры.
15. Перспективы и проблемы использования аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры в организациях сферы услуг.
16. Сущность функционального, операционного и ресурсного аутсорсинга.
17. Аутсорсинг как способ снижения затрат: выгоды и недостатки.
18. Понятие и элементы производственной инфраструктуры организации.
19. Понятие и элементы социальной инфраструктуры организации.
20. Определение потребностей организации в услугах институтов рыночной инфраструктуры.
21. Показатели оценки состояния инфраструктурного обеспечения организации.
22. Проблемы обеспечения организации в инфраструктурных услугах.
23. Методы управления непроизводственными функциями в организации.
24. Связь понятий «фасилити-менеджмент» и «управление инфраструктурой».
25. Функциональные направления фасилити-менеджмента.
26. Понятие, место и роль фасилити менеджмента в системе управления организацией.
27. Связь понятий «фасилити менеджмент» и «управление инфраструктурой».
28. Элементы стратегии развития инфраструктуры организации.
29. Стратегии развития инфраструктуры организации.
30. Критерии эффективности управления инфраструктурой организации.
31. Направления коммерциализации инфраструктурной деятельности на предприятиях и в организациях.
32. Механизм управления инфраструктурой организации.

#### Темы докладов

1. Понятие и виды инфраструктурных услуг.
2. Страховые компании как элементы финансовой инфраструктуры.
3. Товарные биржи: понятие, функции, виды.
4. Участники биржевой торговли.
5. Виды сделок, проводимых на товарных биржах.
6. Брокерская деятельность: понятие, функции, преимущества.
7. Торговые дома: понятие, функции.
8. Выставки и ярмарки: понятия, сущность, типы.
9. Аукционы, торги как элементы инфраструктуры предпринимательской деятельности.
10. Консалтинговые компании как элементы инфраструктуры предпринимательской деятельности.
11. Аутсорсинг в управлении инфраструктурой организации.
12. Аутсорсинг как способ минимизации затрат организации
13. Аутсорсинг как инструмент повышения эффективности деятельности предприятия
14. Оценка эффективности применения аутсорсинга в управлении предприятием
15. Проблемы и риски передачи отдельных функций сторонним организациям в рамках аутсорсинга
16. Управление инфраструктурным обеспечением в организациях сферы услуг.
17. Формирование бюджета инфраструктурного обеспечения.
18. Планирование и прогнозирование развития инфраструктуры организации.
19. Управление имуществом предприятия.
20. Оценка уровня инфраструктурного обслуживания объектов.
21. Факторы, влияющие на содержание инфраструктурного обеспечения производственных процессов в организациях сферы услуг.
22. Особенность производственных процессов как объектов инфраструктурного обеспечения в организациях сферы услуг.
23. Состав объектов инфраструктурного обеспечения в организациях сферы услуг.
24. Оценка качества инфраструктурного обеспечения организации.

25. Применение фасилити менеджмента для оптимального управления объектом недвижимости
26. Состояние фасилити-менеджмента за рубежом и в России
27. Применение фасилити менеджмента для оптимального управления объектом недвижимости
28. Особенности развития инфраструктуры организации в условиях неопределенности
29. Инфраструктурное обеспечение организаций сферы услуг в ДНР.
30. Направления коммерциализации инфраструктурной деятельности на предприятиях и в организациях.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление инфраструктурным обеспечением организации" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Управление инфраструктурным обеспечением организации" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос, доклады, сообщения, индивидуальные задания, тесты

## РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Методические рекомендации к семинарским занятиям.

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы учебной дисциплины. В ходе подготовки к семинарским занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

Факультет стратегического управления и международного бизнеса  
Кафедра менеджмента непроизводственной сферы

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине (модулю)

«Управление инфраструктурным обеспечением организации»

Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Профиль	«Менеджмент организаций»
Квалификация	МАГИСТР
Форма обучения	очная

Донецк  
2023

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление инфраструктурным обеспечением организации» для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент организаций») очной формы обучения.

Автор,  
разработчик:

доцент, канд. экон. наук, доцент Н. В. Стасюк  
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании  
кафедры\_

менеджмента непроизводственной сферы

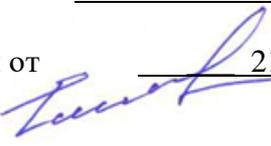
Протокол заседания кафедры от

21.04.2023 г.

№ 13

дата

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

Е.В. Тарасова  
(инициалы, фамилия)

**РАЗДЕЛ 1**  
**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
 по дисциплине (модулю) «Управление инфраструктурным обеспечением  
 организации»

**1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)**

Таблица 1.1

Характеристика учебной дисциплины  
 (сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	Магистратура
Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Профиль	«Менеджмент организаций»
Количество разделов учебной дисциплины	3
Часть образовательной программы	Формируемая участниками образовательных отношений (Б1.В.09).
Формы контроля	Устный опрос, тестовые задания, доклады, рефераты
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4
Семестр	3
<b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b>	144
<b>Аудиторная контактная работа:</b>	38
Лекционные занятия	18
Семинарские занятия	18
Консультации	2
<b>Самостоятельная работа</b>	79
<b>Контроль</b>	27
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Экзамен

## 1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 1.2

### Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ПК-5	ПК-5.1. Осуществляет управление имуществом комплексными на основе использования нормативных правовых документов	<b>Знать:</b> 1. локальные нормативно-правовые акты; 2. основы управления имуществом комплексными; 3. основы финансово-экономической деятельности организации.	ПК-5.1 3-1 ПК-5.1 3-2 ПК-5.1 3-3
		<b>Уметь:</b> 1. осуществлять руководство организационно-хозяйственной деятельностью организации; 2. осуществлять развитие имущественного комплекса; 3. управлять имущественным комплексом на основе использования нормативно-правовых документов	ПК-5.1 У-1 ПК-5.1 У-2 ПК-5.1 У-3
		<b>Владеть:</b> 1. навыками организации хозяйственной деятельности; 2. навыками использования нормативно-правовых документов для управления и инфраструктурным обеспечением организации; 3. навыками управления имуществом комплексными.	ПК-5.1 В-1 ПК-5.1 В-2 ПК-5.1 В-3
ПК-9	ПК-9.4. Определяет направления развития организации на основе использования форм, методов и инструментов управления ее инфраструктурным обеспечением	<b>Знать:</b> 1. формы и методы управления инфраструктурным обеспечением организации; 2. инструментарий управления инфраструктурным обеспечением организации; 3. инновационные направления развития организаций.	ПК-9.4 3-1 ПК-9.4 3-2 ПК-9.4 3-3

Компетенция	Индикатор компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
		<b>Уметь:</b> 1. определять направления стратегического развития инфраструктуры организации; 2. использовать прогрессивные формы и методы развития инфраструктуры организации; 3. осуществлять планирование развития инфраструктуры организации.	ПК-9.4 У-1  ПК-9.4 У-2  ПК-9.4 У-3
		<b>Владеть:</b> 1. навыками разработки планов развития организации; 2. навыками эффективного использования инструментов инфраструктурного обеспечения; 3. навыками распределения инфраструктуры ресурсов в соответствии с общей стратегией развития организации.	ПК-9.4 В-1  ПК-9.4 В-2  ПК-9.4 В-3

Таблица 1.3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства
<b>Раздел 1 Теоретические основы управления инфраструктурным обеспечением организации</b>				
1.	Тема 1.1. Инфраструктура организации и её виды	3	ПК-5.1 ПК-9.4	Устный опрос, доклад, индивидуальное задание
2.	Тема 1.2. Хозяйственное обеспечение организации как бизнес-функция	3	ПК-5.1 ПК-9.4	Устный опрос, доклад, индивидуальное задание
3.	Тема 1.3. Инфраструктурное обеспечение производственных процессов в организациях сферы услуг	3	ПК-5.1 ПК-9.4	Устный опрос, контроль знаний по разделу 1 (тестовые задания)
<b>Раздел 2. Управление инфраструктурой организации</b>				
4.	Тема 2.1. Управление административно-хозяйственной деятельностью организации	3	ПК-5.1 ПК-9.4	Устный опрос, доклад, индивидуальное задание

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства
5.	Тема 2.2. Аутсорсинг в управлении инфраструктурой организации	3	ПК-5.1 ПК-9.4	Устный опрос, доклад, индивидуальное задание
6.	Тема 2.3. Оценка эффективности инфраструктурного обеспечения организации.	3	ПК-5.1 ПК-9.4	Устный опрос, контроль знаний по разделу 2 (тестовые задания)
<b>Раздел 3. Управление инфраструктурным обеспечением организации на основе фасилити-менеджмента</b>				
7.	Тема 3.1. Сущность фасилити-менеджмента и его место в системе управления на предприятиях и в организациях	3	ПК-5.1 ПК-9.4	Устный опрос, доклад, индивидуальное задание
8.	Тема 3.2. Деятельность фасилити менеджера, связанная с материальными объектами и персоналом	3	ПК-5.1 ПК-9.4	Устный опрос, доклад, индивидуальное задание
9.	Тема 3.3. Стратегия развития инфраструктурного обеспечения в организациях сферы услуг	3	ПК-5.1 ПК-9.4	Устный опрос, Контроль знаний по разделу 3 (тестовые задания)

## РАЗДЕЛ 2. Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической, самостоятельной работе по изучению дисциплины.

Таблица 2.1

Распределение баллов по видам учебной деятельности  
(балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания						
	СЗ		Всего за тему	КЗР	Д (СР)	Р (ИЗ)	НС
	УО	С					
Р.1.Т.1.1	2	3	5	9	3	9	10
Р.1.Т.1.2	2	3	5				
Р.1.Т.1.3	2	3	5				
Р.2.Т.2.1	2	3	5	9	3		
Р.2.Т.2.2	2	3	5				
Р.2.Т.2.3	2	3	5				
Р.3.Т.3.1	2	3	5	9	3		
Р.3.Т.3.2	2	3	5				
Р.3.Т.3.3	2	3	5				
<b>Итого: 100 б</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

УО - устный опрос;

Д – доклад;

С – сообщение;

СЗ – семинарское занятие;

СР – самостоятельная работа;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат;

ИЗ – индивидуальное задание;

НС – научная составляющая.

### 2.1. Оценивание устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично» (2 балла) ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения,

применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической хронологической последовательности.

Оценка «хорошо» (1) – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» (0,5) – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Вопросы для подготовки к устному опросу по темам дисциплины
<b>Раздел 1. Теоретические основы управления инфраструктурным обеспечением организации</b>	
Тема 1.1. Инфраструктура организации и её виды	1. Охарактеризуйте основные параметры экономической составляющей макросреды. 2. Перечислите основные компоненты инфраструктуры на макроуровне. 3. Какую роль они играют в деятельности предприятия? 4. Сформулируйте определение инфраструктуры на микроуровне. От чего зависит состав ее элементов?
Тема 1.2. Хозяйственное обеспечение организации как бизнес-функция	1. Охарактеризуйте объекты, из которых состоит любая система управления. 2. В чем принципиальная разница между входом и ресурсом процесса? 3. В чем состоит отличие функций от бизнес-процессов?
Тема 1.3. Инфраструктурное обеспечение производственных процессов в организациях сферы услуг	1. Понятие и виды инфраструктурных услуг. 2. Критерии качества инфраструктурных услуг. 3. Отраслевая структура сферы деловых услуг. 4. Взаимосвязь структуры и инфраструктуры организации. 5. Определение уровня интенсивности инфраструктурного обслуживания.
<b>Раздел 2. Управление инфраструктурой организации</b>	
Тема 2.1. Управление административно-хозяйственной деятельностью организации	1. При каком штате сотрудников необходима организация административно-хозяйственного отдела. 2. Из каких элементов состоит бизнес-процесс организации нового рабочего места. 3. Что включает описание типичного рабочего места? 4. От чего зависит объем функций административно-хозяйственного отдела?

<p>Тема 2.2. Аутсорсинг в управлении инфраструктурой организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие «аутсорсинг» и его место в менеджменте инфраструктуры.</li> <li>2. Покажите преимущества и недостатки использования аутсорсинга</li> <li>3. Назовите принципы формирования отношений с аутсорсером.</li> <li>4. Каковы перспективы и проблемы использования аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры в организациях сферы услуг.</li> </ol>
<p>Тема 2.3. Оценка эффективности инфраструктурного обеспечения организации.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Преимущества и недостатки различных методов анализа функционирования инфраструктуры предприятия.</li> <li>2. Экономические и социальные эффекты применения различных систем инфраструктурного обеспечения организации.</li> <li>3. Определение потребностей организации в услугах институтов рыночной инфраструктуры.</li> <li>4. Методы оценки состояния инфраструктурного обеспечения организации.</li> </ol>
<p><b>Раздел 3. Управление инфраструктурным обеспечением организации на основе фасилити-менеджмента</b></p>	
<p>Тема 3.1. Сущность фасилити-менеджмента и его место в системе управления на предприятиях и в организациях</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие, место и роль фасилити-менеджмента в системе управления</li> <li>2. Объекты деятельности фасилити-менеджмента</li> <li>3. Классификация видов фасилити-менеджмента</li> <li>4. Основные задачи и функции фасилити-менеджмента</li> <li>5. Связь понятий «фасилити-менеджмент» и «управление инфраструктурой»</li> </ol>
<p>Тема 3.2. Деятельность фасилити менеджера, связанная с материальными объектами и персоналом</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что является объектом деятельности- фасилити-менеджера?</li> <li>2. Чем отличается фасилити-менеджмент от билдинг-менеджмента?</li> <li>3. В чем смысл выражения английских специалистов: «фасилити-менеджер – это человек, который носит много шляп».</li> <li>4. Перечислите пути оптимизации использования энергетических ресурсов при эксплуатации недвижимости?</li> </ol>
<p>Тема 3.3. Стратегия развития инфраструктурного обеспечения в организациях сферы услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Элементы стратегии развития инфраструктуры организации.</li> <li>2. Стратегии развития инфраструктуры организации.</li> <li>3. Критерии эффективности управления инфраструктурой организации.</li> <li>4. Направления коммерциализации инфраструктурной деятельности на предприятиях и в организациях.</li> </ol>

## 2.2. Оценивание самостоятельной работы обучающихся (доклады, сообщения)

Формой самостоятельной работы для изучения дисциплины «Управление инфраструктурным обеспечением организации» является подготовка обучающимися докладов согласно предложенным темам и обсуждение их на семинарских занятиях.

Оценивания самостоятельной работы обучающихся  
(докладов, сообщений, презентаций)

Максимальное количество баллов	Критерии
3	Доклад содержит полную информацию по представляемой теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; выступление сопровождается качественным демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента(7 минут).
2	Представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; выступление сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументировано отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы.
1	Обучающийся демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; отсутствует сопроводительный демонстрационный материал.
0	Доклад не подготовлен либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

## ТЕМЫ ДОКЛАДОВ И СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

### Раздел 1. Теоретические основы управления инфраструктурным обеспечением организации

#### Тема 1.1. Инфраструктура организации и её виды

1. Роль административно-хозяйственной службы в обеспечении бесперебойной деятельности компании.
2. Компоненты инфраструктуры на микро- и макроуровне.
3. Инфраструктурное обеспечение организации на региональном уровне.

#### Тема 1.2. Хозяйственное обеспечение организации как бизнес-функция

1. Процессный подход и структура бизнес-процессов.
2. Классификация бизнес-процессов.
3. Инфраструктурное обеспечения процессов управления и развития в организации.

#### Тема 1.3. Инфраструктурное обеспечение производственных процессов в организациях сферы услуг

1. Материально-техническая система обеспечения предприятия.

2. Факторы, влияющие на содержание инфраструктурного обеспечения.
3. Критерии оценки качества инфраструктурной услуги.
4. Организация материально-технического снабжения.
5. Организация сбыта и сервиса продукции.
6. Проблемы управления развитием производственной инфраструктуры.
7. Совершенствование организации транспортного обслуживания производства.

## **Раздел 2. Управление инфраструктурой организации**

### **Тема 2.1. Управление административно-хозяйственной деятельностью организации**

1. Порядок определения целей и функций административно-хозяйственного отдела.
2. Влияние целей организации на содержание административно-хозяйственных функций.
3. Бизнес-процесс организации нового рабочего места.

### **Тема 2.2. Аутсорсинг в управлении инфраструктурой организации**

1. Принципы формирования отношений саутсорсером.
2. Место аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры.
3. Перспективы и проблемы использования аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры в организациях сферы услуг.
4. Сущность функционального, операционного и ресурсного аутсорсинга.
5. Аутсорсинг как способ снижения затрат: выгоды и недостатки.

### **Тема 2.3. Оценка эффективности инфраструктурного обеспечения организации**

1. Преимущества и недостатки различных методов анализа функционирования инфраструктуры предприятия.
2. Экономические и социальные эффекты применения различных систем инфраструктурного обеспечения организации.
3. Определение потребностей организации в услугах институтов рыночной инфраструктуры.
4. Методы оценки состояния инфраструктурного обеспечения организации.
5. Проблемы обеспечения организации в инфраструктурных услугах.

## **Раздел 3. Управление инфраструктурным обеспечением организации на основе фасилити-менеджмента**

### **Тема 3.1. Сущность фасилити-менеджмента и его место в системе управления на предприятиях и в организациях**

1. Методы управления непроизводственными функциями в организации.
2. Значение фасилити-менеджмента в современной экономике.
3. Функциональные направления фасилити-менеджмента.
4. Место и роль фасилити-менеджмента в системе управления организацией.
5. Фасилити-менеджмент как эффективный метод управления вспомогательными процессами.

### **Тема 3.2. Деятельность фасилити менеджера, связанная с материальными объектами и персоналом**

1. История становления и развития фасилити-менеджмента в мире.
2. Перспективы развития фасилити-менеджмента в Донецкой Народной Республике.
3. Роль фасилити-менеджера в оптимизации использования энергетических ресурсов в процессе эксплуатации недвижимости.

### **Тема 3.3. Стратегия развития инфраструктурного обеспечения в организациях сферы услуг**

1. Элементы стратегии развития инфраструктуры организации.
2. Стратегии развития инфраструктуры организации.
3. Критерии эффективности управления инфраструктурой организации.
4. Направления коммерциализации инфраструктурной деятельности на предприятиях и в организациях.
5. Механизм управления инфраструктурой организации.

### 2.3. Оценивание результатов выполнения обучающимися тестовых заданий

После изучения каждого раздела учебной дисциплины проводится тестирование (КЗР). Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где необходимо выбрать один верный ответ – 1 балл.

Оценивание результатов тестирования обучающихся по разделам дисциплины

Баллы	% правильных ответов	Оценка (государственная)
7-9	75-100	Отлично
4-6	51-75	Хорошо
1-3	25-50	Удовлетворительно
0	менее 25	Неудовлетворительно

## ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

### Раздел 1. Теоретические основы управления инфраструктурным обеспечением организации

#### ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

**Задание 1. Под инфраструктурным обеспечением организации на региональном уровне понимают:**

А) совокупность внутренних и внешних субъектов оказания услуг по обеспечению благоприятных условий эффективного осуществления ими производственной деятельности;

Б) совокупность государственных, рыночных, социальных, информационных, а также производственных элементов, обеспечивающих эффективность предпринимательской деятельности в регионе;

В) совокупность специализированных рыночных институтов, обеспечивающих необходимые организационно-экономические условия для эффективного взаимодействия хозяйствующих субъектов;

Г) организационно оформленная деятельность организации на товарных, сырьевых, фондовых и валютных биржах.

**Задание 2. Состав объектов инфраструктурного обеспечения зависит от:**

А) численности персонала организаций;

Б) объема производства;

В) вида деятельности организаций;

Г) типа организационной структуры.

**Задание 3. Выберите верное определение управления инфраструктурой:**

А) междисциплинарное направление деятельности, которое посвящено координации людей и организаций, офисного пространства и инфраструктуры;

Б) оптимизация, анализ, документирование всех значимых с точки зрения затрат процессов, основывающихся на таких принципах как цельность, четкость и жизненный цикл;

В) интеграция отдельных процессов в рамках организации, которые обслуживают и развивают определённые, согласованные службы, которые в свою очередь поддерживают и улучшают эффективность основного вида деятельности компании;

Г) все вышеперечисленные определения верны.

**Задание 4. В состав уровней инфраструктуры не входит:**

А) инфраструктура на уровне предприятия;

Б) инфраструктура на мировом уровне;

В) инфраструктура на микроуровне;

Г) инфраструктура на макроуровне.

**Задание 5. К производственной инфраструктуре можно отнести:**

- А) системы электроснабжения;
- Б) предприятия общественного питания;
- В) консалтинговые компании;
- Г) общественный транспорт.

**Задание 6. Подход к управлению, при котором работа предприятия, каждого его отдела рассматривается как ответ на имеющуюся ситуацию как внутри компании, так и на рынке – это...**

- А) формальный подход;
- Б) функциональный подход;
- В) процессный подход;
- Г) ситуационный подход.

**Задание 7. Не является частью основ концепции процессного подхода к реинжинирингу бизнес-процессов:**

- А) принципы построения систем менеджмента качества;
- Б) цикл Plan – Do – Check – Act;
- В) командно-административные методы управления экономикой;
- Г) принципы управления проектами.

**Задание 8. Назначением каких процессов в организации является разработка стратегии и тактики развития компании на среднесрочный и долгосрочный периоды?**

- А) процессы управления компанией;
- Б) процессы развития компании;
- В) основные процессы;
- Г) вспомогательные процессы.

**Задание 9. Какая из нижеперечисленных характеристик является отличием бизнес-процесса от функции?**

- А) наличие результата, обладающего ценностью для потребителя;
- Б) совокупность однородных видов деятельности;
- В) совокупность специализированных видов деятельности;
- Г) является частью бизнес-процесса и может входить в различные бизнес- процессы.

**Задание 10. Бизнес-процесс после реинжиниринга характеризуется следующим:**

- А) высокий уровень подготовки, квалификации и обучения персонала;
- Б) высокий уровень коммуникаций, обмена информацией и взаимодействия внутри команды;
- В) высокий уровень адаптируемости к изменяющимся целям и потребностям компании;
- Г) все вышеперечисленное.

**Задание 11. Производственная инфраструктура включает:**

- А) промышленные цеха; транспортное и энергетическое хозяйства;
- Б) медицинские пункты;
- В) столовая;
- Г) спортивные сооружения, промышленные цеха.

**Задание 12. Маршрут транспорта, при котором движение между двумя пунктами повторяется многократно, называется:**

- А) циклический;
- Б) круговой;
- В) маятниковый;
- Г) с холостым пробегом.

**Задание 13. Какое лицо возглавляет службу ремонта на предприятии?**

- А) главный технолог;
- Б) главный механик;
- В) главный метролог;
- Г) главный экономист.

**Задание 14. Производственную структуру предприятия составляют:**

- А) бригады, подразделения, склады;
- Б) цехи, бригады, гаражи;

В) основное производство, вспомогательное, обслуживающее;

Г) обслуживающее производство.

**Задание 15. Что относится к ключевым моментам при инвентаризации?**

А) процедура обновления данных;

Б) порядок списания имущества;

В) степень детализации учета;

Г) штрих-кодирование.

## Раздел 2. Управление инфраструктурой организации

### ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

**Задание 16. В компаниях, штат сотрудников которых составляет более 600-700 человек, в состав административно-хозяйственного отдела входят:**

А) порядка 30 человек;

Б) 1 человек;

В) не менее 100 человек;

Г) 3 человека.

**Задание 17. Поддержание в рабочем состоянии офисного технического оборудования, мебели, коммуникаций входит в следующую группу функций административно-хозяйственного отдела:**

А) организационные работы;

Б) работа с документацией;

В) обеспечение нормальной деятельности;

Г) эксплуатация территорий.

**Задание 18. В состав группы функций административно-хозяйственного отдела, связанных с донесением информации до сотрудников компании, не входит:**

А) организация корпоративных музеев;

Б) организация столовых и питания сотрудников;

В) организация оповещения сотрудников о новых документах, поручениях, указах и т.

д.;

Г) контроль за исполнением указов и поручений.

**Задание 19. На то, какие именно функции административно- хозяйственного отдела и в каком объеме нужны конкретной организации, не влияет:**

А) размер компании;

Б) цели компании;

В) находится ли здание в собственности;

Г) организационно-правовая форма компании.

**Задание 20. Площадь одного рабочего места должна составлять:**

А) не менее 5м<sup>2</sup>;

Б) до 8м<sup>2</sup>;

В) верны ответы А и Б;

Г) не менее 4 м<sup>2</sup>.

**Задание 21. Один из видов аутсорсинга, в котором стороны соглашения являются партнерами, называется:**

А) трансформационный;

Б) полный;

В) совместный;

Г) усовершенствованный.

**Задание 22. Аутсорсинг – это:**

А) управление материальными, распределительными, потребительскими потоками;

Б) система управления спросом и стимулирования сбыта;

В) передача корпоративных функций на исполнение внешней организации;

Г) система распределения за счет использования выгодных маршрутов и мобильного транспорта.

**Задание 23. Какая компания впервые ввела термин «аутсорсинг»?**

А) Gather;

- Б) EDS;
- В) PricewaterhouseCoopers;
- Г) Ernst&Young.

**Задание 24. Какие из перечисленных видов аутсорсинга относятся к аутсорсингу персонала:**

- А) инсорсинг;
- Б) аутстаффинг;
- В) ауттаскинг;
- Г) аутплейсмент.

**Задание 25. Наиболее распространенный на практике вид аутсорсинга в ИТ-сфере:**

- А) установка компьютеров;
- Б) покупка компьютеров;
- В) абонентское обслуживание компьютеров;
- Г) аутсорсинг персонала.

**Задание 26. Предметом теории массового обслуживания является:**

- А) разработка математического обеспечения;
- Б) построение оптимизационных моделей;
- В) разработка программного обеспечения;
- Г) построение математических моделей, связывающих заданные условия работы системы с показателями эффективности функционирования с целью нахождения наилучших вариантов управления этими системами.

**Задание 27. Метод оценки эффективности инфраструктуры, объединяющий несколько эффектов, которые не могут быть измерены в денежном выражении, называется методом анализа:**

- А) издержек и выгод;
- Б) издержек и эффективности;
- В) издержек и полезности;
- Г) издержек и взвешенной результативности.

**Задание 28. Показатели рентабельности относятся к...**

- А) цепным показателям темпов роста;
- Б) относительным показателям эффективности инфраструктурного обеспечения;
- В) показателям динамики;
- Г) абсолютным показателям эффекта от деятельности инфраструктурных подразделений.

**Задание 29. К относительным показателям эффективности инфраструктурного обеспечения организации относятся показатели...**

- А) рентабельности;
- Б) финансовой устойчивости;
- В) ликвидности;
- Г) деловой активности.

**Задание 30. Экономический эффект – это:**

- А) совокупность отдельных результатов экономической деятельности;
- Б) сумма результатов экономической деятельности и затрат на их получение в стоимостном выражении;
- В) соотношение затрат различного рода ресурсов в стоимостном выражении с полученным результатом;
- Г) разница между результатами экономической деятельности и затратами, произведенными для их получения.

### **Раздел 3. Управление инфраструктурным обеспечением организации на основе фасилити-менеджмента**

#### **ВЫБЕРИТЕ ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ**

**Задание 31. К какой подсистеме организации относится деятельность фасилити-менеджера?**

- А) производственной;

- Б) административной;
- В) обеспечивающей;
- Г) социальной.

**Задание 32. Что подразумевает под собой представительская функция фасилити-менеджера?**

- А) содержание материальных объектов;
- Б) обеспечение деятельности персонала;
- В) снижение эксплуатационных расходов организации;
- Г) создание имиджа организации.

**Задание 33. Кто в нашей академии выполняет функции фасилити-менеджера?**

- А) ректор;
- Б) проректор по учебной работе;
- В) проректор по социальному развитию;
- Г) начальник хозяйственного отдела.

**Задание 34. Какова основная задача фасилити-менеджмента?**

- А) снижение издержек по инфраструктуре без снижения качества услуг;
- Б) обеспечение безопасности;
- В) создание имиджа организации;
- Г) обеспечение комфортного выполнения работы сотрудниками организации.

**Задание 35. К общим функциям фасилити-менеджмента относятся:**

- А) управление зданием;
- Б) организация и ведение финансового учета;
- В) организация переездов;
- Г) управление персоналом.

**Задание 36. Основная задача фасилити-менеджера заключается в следующем:**

А) участие при разработке проекта здания с целью обеспечения соответствия конструктивных и планировочных особенностей здания его будущим функциональным обязанностям;

Б) контроль обеспечения среды в организации, удовлетворяющей требуемым санитарно-гигиеническим нормам;

В) поиск путей снижения внутренних затрат по обслуживанию и эксплуатации систем здания, в котором располагается организация, с одновременным поддержанием качества услуг;

Г) организация уборки помещений.

**Задание 37. Аутстаффинг – это:**

- А) выведение из штата поддерживающего персонала;
- Б) временная передача производственной линии другому предприятию;
- В) передача права на использование торговой марки;
- Г) прием на работу дополнительных сотрудников на время стачки или забастовки.

**Задание 38. На стадии зрелости организации становится значимой следующая функция фасилити-менеджера:**

А) закупка мебели и оргтехнического оборудования, дизайн помещений, организация рабочих мест персонала;

Б) организация проведения всех видов ремонтных работ и контроль их выполнения;

В) подготовка проведения конференций, включая организацию встреч и размещения участников;

Г) контроль обеспечения среды в организации, удовлетворяющей требуемым санитарно-гигиеническим нормам.

**Задание 39. Причиной, по которой следует уделять особое внимание теплоизоляции при проектировании зданий, является:**

- А) высокая доля затрат на отопление в эксплуатационных расходах;
- Б) высокая доля затрат на теплоизоляцию здания при его проектировании;
- В) высокая стоимость современных отопительных систем;
- Г) верного ответа нет.

**Задание 40. Американская модель фасилити-менеджмента ориентирована на:**

- А) социальную значимость;
- Б) автоматизацию и роботизацию;

- В) оптимизацию экономических затрат;
- Г) максимизацию организационной эффективности.

**Задание 41. Какими факторами определяется привлекательность организации для акционеров?**

- А) перспективами развития бизнес-процессов;
- Б) уровнем удовлетворенности и ценности приобретаемой услуги;
- В) способностью организации к изменениям;
- Г) внедрением инноваций и развитием персонала.

**Задание 42. Какими факторами определяется привлекательность организации для потребителей?**

- А) финансовыми показателями;
- Б) уровнем удовлетворенности и ценности приобретаемой услуги;
- В) способностью организации к изменениям;
- Г) формированием и реализацией политики в сфере инноваций.

**Задание 43. Стратегия управления в области инфраструктурного обеспечения в организациях сферы услуг должна быть направлена на:**

- А) совершенствование и развитие технологии и инструментария, используемого в инфраструктурном обслуживании;
- Б) активизацию мотивации и инициативности работников,
- В) отождествление личных целей персонала с целями инфраструктуры как организационной единицы;
- Г) все ответы верны.

**Задание 44. Какие параметры могут быть применены как показатели эффективности деятельности инфраструктурных подразделений?**

- А) показатель бездефектности оказания инфраструктурных услуг;
- Б) производительность труда персонала;
- В) уровень инфраструктурных издержек;
- Г) правильные ответы А и В.

**Задание 45. Стратегия организации – это:**

- А) деятельность организации в определенной стратегической зоне хозяйствования (определенный сегмент рынка);
- Б) практическое использование методологии стратегического управления;
- В) генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей;
- Г) обеспечение выработки действий для достижения целей организации и создание управленческих механизмов реализации этих действий через систему планов.

**Задание 46. Что является основным недостатком стратегического планирования?**

- А) невозможность создать потенциал для развития фирмы;
- Б) отсутствие альтернатив развития, кроме принятой;
- В) невозможность дать точную и детальную картину будущего;
- Г) множество альтернатив развития.

**Задание 47. Элементами стратегического плана не являются:**

- А) план производства;
- Б) инвестиционный план;
- В) маркетинговый план;
- Г) финансовый план.

**Задание 48. На этапе долгосрочного планирования вырабатывается:**

- А) стратегия работы отдельного исполнителя;
- Б) стратегия работы отдельного подразделения;
- В) стратегия фирмы по всем ее направлениям;
- Г) стратегия фирмы на ближайшую перспективу.

**Задание 49. Основным инструментом реализации стратегических планов является:**

- А) перспективное планирование;
- Б) тактическое планирование;
- В) оперативное планирование;
- Г) производственный план.

**Задание 50. Среда современного бизнеса характеризуется следующими факторами:**

- А) ускорением происходящих в ней изменений;
- Б) возрастанием конкуренции за ресурсы;
- В) интернационализацией бизнеса;
- Г) все ответы верны.

#### 2.4. Оценивание индивидуальной работы (рефератов)

Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа на примере конкретного региона, города или конкретного предприятия индустрии туризма. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, реферат способствует формированию у обучающихся аналитического, творческого мышления.

Максимальное количество баллов	Критерии
Отлично (7-9 баллов)	Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
Хорошо (5-6 баллов)	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
Удовлетворительно (2-4 балла)	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно (0-1 балл)	Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный

	исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
--	--

## **ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

### **Раздел 1. Теоретические основы управления инфраструктурным обеспечением организации**

1. Понятие инфраструктуры предприятия, ее виды и значение.
2. Сущность и содержание инфраструктуры товарного рынка.
3. Особенности управления инфраструктурой организации.
4. Взаимодействие предприятия с институтами рыночной инфраструктуры.
5. Организация информационного обеспечения деятельности предприятия.
6. Материально-техническая система обеспечения предприятия.
7. Факторы, влияющие на содержание инфраструктурного обеспечения.
8. Критерии оценки качества инфраструктурной услуги.
9. Организация материально-технического снабжения.
10. Организация сбыта и сервиса продукции.

### **Раздел 2. Управление инфраструктурой организации**

8. Организация складского хозяйства.
12. Совершенствование организации транспортного обслуживания производства.
13. Принципы формирования отношений с аутсорсером.
14. Место аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры.
15. Перспективы и проблемы использования аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры в организациях сферы услуг.
16. Сущность функционального, операционного и ресурсного аутсорсинга.
17. Аутсорсинг как способ снижения затрат: выгоды и недостатки.
18. Понятие и элементы производственной инфраструктуры организации.
19. Понятие и элементы социальной инфраструктуры организации.
20. Определение потребностей организации в услугах институтов рыночной инфраструктуры.
21. Показатели оценки состояния инфраструктурного обеспечения организации.

### **Раздел 3. Управление инфраструктурным обеспечением организации на основе фасилити-менеджмента**

22. Проблемы обеспечения организации в инфраструктурных услугах.
23. Методы управления непроизводственными функциями в организации.
24. Связь понятий «фасилити-менеджмент» и «управление инфраструктурой».
25. Функциональные направления фасилити-менеджмента.
26. Понятие, место и роль фасилити менеджмента в системе управления организацией.
27. Связь понятий «фасилити менеджмент» и «управление инфраструктурой».
28. Элементы стратегии развития инфраструктуры организации.
29. Стратегии развития инфраструктуры организации.
30. Критерии эффективности управления инфраструктурой организации.
31. Направления коммерциализации инфраструктурной деятельности на предприятиях и в организациях.
32. Механизм управления инфраструктурой организации.

## КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

№ п/п	Содержание оценочного средства (вопросы к экзамену)	Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов
<b>Раздел 1. Теоретические основы управления инфраструктурным обеспечением организации</b>		
Тема 1.1. Инфраструктура организации и её виды		
1.	Общее понятие инфраструктуры	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З.1
2.	Классификация отраслей инфраструктуры	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З.1
3.	Содержание понятия «инфраструктура организации»	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
4.	Элементы инфраструктуры организации	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1
5.	Виды инфраструктуры организации	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З.1
Тема 1.2. Хозяйственное обеспечение организации как бизнес-функция		
6.	Понятие бизнес-процесса	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З.1
7.	Формирование специализированных бизнес-функций	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1
8.	Классификация бизнес-процессов	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
Тема 1.3. Инфраструктурное обеспечение производственных процессов в организациях сферы услуг		
9.	Понятие и виды инфраструктурных услуг	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1
10.	Критерии качества инфраструктурных услуг	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
11.	Деловые услуги в современной экономике, и их сущность и предпосылки развития	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З.1
12.	Отраслевая структура сферы деловых услуг	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З.1
13.	Взаимосвязь структуры и инфраструктуры организации	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1
14.	Определение уровня интенсивности инфраструктурного обслуживания	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
<b>Раздел 2. Управление инфраструктурой организации</b>		
Тема 2.1. Управление административно-хозяйственной деятельностью организации		
15	Текущее обеспечение деятельности	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З.1
16	Документооборот	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1

17	Эксплуатация здания, помещения, территории	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
18	Организационная работа	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
19	Взаимоотношения со сторонними организациями	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
<b>Тема 2.2. Аутсорсинг в управлении инфраструктурой организации</b>		
20.	Понятие «аутсорсинг» и его место в менеджменте инфраструктуры.	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
21.	Преимущества и недостатки использования аутсорсинга	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1
22.	Принципы формирования отношений с аутсорсером	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
23.	Перспективы и проблемы использования аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры в организациях сферы услуг.	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
24.	Направления использования аутсорсинга в менеджменте инфраструктуры.	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
<b>Тема 2.3. Оценка эффективности инфраструктурного обеспечения организации</b>		
25.	Понятие эффективности управления инфраструктурой организации.	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
26.	Универсальные методы оценки эффективности инфраструктурного обеспечения организации. Показатели систем массового обслуживания	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1
27.	Интегральный метод оценки эффективности инфраструктурного обеспечения организации	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
28.	Многофакторная оценка эффективности инфраструктурного обеспечения организации	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
30.	Показатели оценки состояния инфраструктурного обеспечения организации	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1
<b>Раздел 3. Управление инфраструктурным обеспечением организации на основе фасилити-менеджмента</b>		
<b>Тема 3.1. Сущность фасилити-менеджмента и его место в системе управления на предприятиях и в организациях</b>		
31.	Понятие, место и роль фасилити менеджмента в системе управления	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
32.	Объекты деятельности фасилити менеджмента	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
33.	Классификация видов фасилити менеджмента	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1
34.	Основные задачи и функции фасилити менеджмента	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
35.	Связь понятий фасилити менеджмент и управление инфраструктурой	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
<b>Тема 3.2. Деятельность фасилити-менеджера, связанная с материальными объектами и персоналом</b>		
36.	Обеспечение сохранности объектов	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1

37.	Обеспечение надежного функционирования систем водоснабжения и водоотведения, тепло-, энерго-, и газоснабжения, информационных систем.	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
38.	Организация деятельности персонала	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1
39.	Проведения ремонта и перепланировки в офисе	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
40.	Доставка элементов интерьера и оргтехники	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
41.	Уборка помещений	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
Тема 3.3. Стратегия развития инфраструктурного обеспечения в организациях сферы услуг		
42.	Факторы, влияющие на содержание инфраструктурного обеспечения	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1
43.	Стратегии развития инфраструктуры организации	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
44.	Характеристика основных элементов стратегии	ПК-5.1 У-1 ПК-9.4 У.1
45.	Критерии эффективности управления инфраструктурой	ПК-5.1 В-1 ПК-9.4 В.1
46.	Направление коммерциализации инфраструктурной деятельности на предприятиях и в организациях	ПК-5.1 З-1 ПК-9.4 З-1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

**Направление подготовки:** 38.04.02 Менеджмент

**Профиль** «Менеджмент организаций»

**Кафедра** менеджмента непромышленной сферы

**Учебная дисциплина** «Управление инфраструктурным обеспечением организации»

**Курс** 2 **Семестр** 3 **Форма обучения** очная

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1**

**Теоретические вопросы.**

1. Раскройте основные задачи и функции фасилити-менеджмента
2. Перечислите и охарактеризуйте факторы, влияющие на содержание инфраструктурного обеспечения организации.

**Практическое задание.**

Выберите один верный ответ, выбор аргументируйте

**Задание 1. Подход к управлению, при котором работа предприятия, каждого его отдела рассматривается как ответ на ситуацию как внутри компании, так и на рынке – это...**

- А) формальный подход;
- Б) функциональный подход;
- В) процессный подход;
- Г) ситуационный подход.

**Задание 2. Аутстаффинг – это:**

- А) выведение из штата поддерживающего персонала;
- Б) временная передача производственной линии другому предприятию;
- В) передача права на использование торговой марки;
- Г) прием на работу дополнительных сотрудников на время стачки или забастовки.

**Задание 3. Что подразумевает под собой представительская функция фасилити-менеджера?**

- А) содержание материальных объектов;
- Б) обеспечение деятельности персонала;
- В) снижение эксплуатационных расходов организации;
- Г) создание имиджа организации.

**Задание 4. Аутсорсинг – это:**

- А) управление материальными, распределительными, потребительскими потоками;
- Б) система управления спросом и стимулирования сбыта;
- В) передача корпоративных функций на исполнение внешней организации;
- Г) система распределения за счет использования выгодных маршрутов и мобильного транспорта.

*Экзаменатор:* Н. В. Стасюк

Утверждено на заседании кафедры  
(протокол от 21. 04.2023 г. №13)

*Зав.кафедрой:* Е.В. Тарасова