8 (495) 698-63-64
8 (800) 234-55-22
seminar@finkont.ru
www.finkont.ru

Руководитель АХО: повышение эффективности административно-хозяйственных обеспечивающих подразделений. Цифровизация и применение искусственного интеллекта

Программа ориентирована на руководителей и специалистов административно-хозяйственных подразделений, перед которыми стоят задачи повышения качества обслуживания внутренних клиентов при одновременном сокращении затрат. В центре внимания — переход от классического хозяйственного обеспечения к цифровой сервисной модели АХО 2.0. Слушатели познакомятся с инструментами управления на основе SLA (Service Level Agreement), научатся разрабатывать сервис-стандарты, внедрять системы цифрового учета и использовать элементы искусственного интеллекта в повседневных процессах.

Дата проведения: 6 - 9 апреля 2027 с 10:00 до 17:30

Артикул: MC29889

Вид обучения: Курс повышения квалификации

Формат обучения: Онлайн-трансляция

Срок обучения: 4 дня

Продолжительность обучения: 32часа

Стоимость участия: 67 800 руб.

Для участников предусмотрено:

Методический материал.

Документ по окончании обучения: Удостоверение о повышении квалификации в объеме 32 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

Для кого предназначен

Заместителей генеральных директоров по общим вопросам, руководителей административно –хозяйственных отделов, топ-менеджеров, курирующих деятельность обеспечивающих подразделений или административно – хозяйственных подразделений, менеджеров службы АХО.

Особенности программы

Программа построена на балансе теории и практики и охватывает четыре ключевых блока:

- Управленческие технологии: бюджетирование, закупки, бережливый офис, планирование и контроль затрат.
- Документирование и мотивация: должностные инструкции, матрицы ответственности, разработка KPI и переменной части оплаты труда.
- Цифровизация и сервис: автоматизация учета, дашборды мониторинга, метрики качества, работа с рекламациями и надзорными органами.
- Эффективное АТП: управление автопарком, снижение себестоимости, диспетчеризация с ГЛОНАСС/GPS, оценка целесообразности аутсорсинга.

Результат обучения

В результате обучения слушатели:

- Ознакомятся с современным функционалом административно-хозяйственного обеспечения.
- Овладеют навыками по организации работы АХО с требуемым уровнем качества работы, в рамках имеющегося бюджета.
- Получат навыки повышения результативности работы руководителя АХО.
- Познакомятся с методиками построения эффективной работы административно-хозяйственного подразделения.
- Изучат принципы и методы организации административно-хозяйственных процессов с низким уровнем затрат и минимальным уровнем потерь.
- Узнают, как увеличить производительность труда персонала (бережливый офис).
- Разработают систему показателей эффективности (KPI) для персонала ваших подразделений.
- Разберут цифровые инструменты для АХО и узнают, какие задачи решаются автоматизацией.
- Познакомятся с примерами применения искусственного интеллекта в зонах ответственности обеспечивающих подразделений.
- Освоят современные методы вовлечения руководителей структурных подразделений компании в совместную работу для достижения целей и задач компании.
- На практике смогут применить полученные знания для повышения эффективности административно-хозяйственных обеспечивающих подразделений.

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

Программа обучения

День 1

Основные принципы управления компанией.

- Обзор современных эффективных бизнес-технологий.
- Управление по целям. Какие цели стоят перед обеспечивающими подразделениями. Примеры целевых показателей (метрик) административно-хозяйственных обеспечивающих подразделений.
- Организационно – функциональная структура обеспечивающих подразделений.
- Бюджетирование. Контролируемое управление затратами.
- Управление закупками. Управление оборотными средствами (складскими запасами, дебиторской задолженностью).
- Принципы бережливого офиса.

Практикум: Слушатели проведут анализ возможностей использования управленческих технологий и процедур в своей деятельности.

Место административно-хозяйственного обеспечения в деятельности компании.

- Задачи, функции АХО. Особенность деятельности АХО.
- Какими новыми компетенциями в современных условиях должен обладать руководитель АХО.

Практикум: Слушатели проведут анализ задач своих служб, рассмотрят программы повышения эффективности своей работы.

Организационно - функциональная структура АХО.

- Связь задач, функций и организационной структуры АХО.
- Распределение ответственности персонала за решаемые задачи, функции.

Практикум: Слушатели разработают матрицы ответственности персонала АХО за решаемые задачи, выполняемые функции.

Организация работы АХО.

- Организация взаимодействия АХО с внешними и внутренними потребителями.-
- Организация регулярных закупок (канцелярские принадлежности, хозяйственные средства и проч.) и периодических закупок (мебель, оргтехника и т.д.). Организация тендерных закупок.
- Организация уборки офисных, производственных помещений. Маршрутные карты уборки. Современные подходы управления клинингом.
- Организация эксплуатации зданий, офисной техники. Карты обслуживания.
- Работа с поставщиками и подрядчиками.

- Критерии поиска и выбора поставщиков. Принципы переговорного процесса. Варианты ведения переговоров.
- Договор аренды недвижимости, договор технического обслуживания, договор возмездного оказания услуг.
- Принципы управления запасами.

Практикум: Анализ маршрутных карт уборки. Анализ себестоимости работ.

Практикум: Слушатели рассмотрят концепцию ведения переговоров WIN – WIN.

День 2

Локальные нормативные акты АХО.

- Обязательные и желательные документы АХО.
- Должностная инструкция – инструмент повышения результативности персонала.
- Необходимые знания, навыки руководителя АХО.
- Ключевые показатели эффективности, ответственность руководителя АХО.

Практикум: Слушатели проведут анализ должностных инструкций, матриц взаимодействия с другими подразделениями.

Принципы планирования деятельности АХО.

- Что должен планировать руководитель АХО ежемесячно, поквартально, с горизонтом один год.
- Планирование бюджетов, работ, мероприятий.
- Критерии исполнения работ.-

Практикум: Слушатели разработают месячный, годовой план мероприятий и работ АХО с учетом требований по сокращению затрат.

Принципы бюджетирования АХО.

- Анализ основных направлений получения доходов и сокращения затрат АХО.
- Правила проведения план – факт анализа.- Связь между бюджетированием и системой мотивации АХО.

Практикум: Слушатели рассмотрят различные варианты месячных, годовых бюджетов АХО. Проведут анализ возможных подходов оптимизации затрат, сокращения затратных статей.

Аутсорсинг.

- Зачем нужен аутсорсинг.- Матрица аутсорсинга.- Методика принятия решения о передаче на аутсорсинг работ, подразделений.
- Слушателям будет предложено рассчитать - выводить или не выводить некоторые работы подразделения на аутсорсинг.

Инсорсинг.

- В каких случаях применяется инсорсинг. Последовательность действий. Расчет эффективности.

День 3

Цифровизация административно-хозяйственных обеспечивающих подразделений. Оптимизация процессов, затрат, минимизация потерь в зонах ответственности руководителя АХО.

- Цели, задачи цифровизация административно-хозяйственных обеспечивающих подразделений.
- Объекты цифровизации АХО. Примеры проектов цифровизации – Task Desk, системы учета мебели, офисного имущества, системы ускоренной инвентаризации, систем автоматизации и визуализации процессов.
- Примеры применения искусственного интеллекта в зонах ответственности обеспечивающих подразделений.

Сервисная модель управления офисной средой (АХО 2.0).

Концепция управления сервисом на базе SLA (Service Level Agreement).

- Сервис – стандарты. Соглашение об уровне сервиса (регламентированное SLA (от уборки до поставки канцелярии)— по стоимости, срокам, качеству.
- Компоненты сервисной модели.
- Разработка сервис – стандартов (спецификации).
- Цифровой учет. Организация цифрового учета.
- Метрики сервис – стандартов.
- Нормирование сервис – стандартов.-
- Пороговые значения метрик — как система раннего оповещения, а не инструмент наказания.
- Дашборды сервисной модели. Мониторинга в реальном времени.
- Мотивация персонала, Разработка уровней соблюдения SLA.

Практикум: Разбор метрик, порогов, дашбордов для сервисной модели АХО.

Оптимизации процессов обеспечивающих подразделений.

- Рассмотрении подходов оптимизации процессов обеспечивающих подразделений.
- Надо ли описывать процессы для их оптимизации.
- Примеры описания процессов обеспечивающих подразделений.

Практикум: Описание процессов при помощи кросс – функциональной нотации.

- Оптимизация процессов обеспечивающих подразделений по стоимости, времени, качеству.
- Бережливый офис. Виды потерь в офисе.
- Инструменты и примеры минимизации потерь в офисе.
- Что можно нормировать в офисе. Примеры нормирования.
- Примеры бережливого офиса, организации работы обеспечивающих подразделений в зарубежных и отечественных компаниях.

Практикум: Разработка программ повышения качества, сокращения затрат, борьбы с потерями для обеспечивающих подразделений.

Оплата труда и стимулирование сотрудников АХО.

- Принципы разработки мотивационных схем персонала АХО.
- За что платить руководителю и сотрудникам АХО.
- Постоянная и переменная часть зарплаты. Как зарабатывать переменную часть заработной платы.
- Система KPI для руководителей и персонала обеспечивающих подразделений.
- Материальная ответственность сотрудников АХО.
- Премии: кому, за что, в каком объеме, как часто.

Практикум: Слушатели разработают несколько вариантов мотивационных схем для персонала АХО, включая различные варианты KPI. Рассмотрят схемы оплаты труда в условиях кризиса.

Контроль подразделений АХО.

- Организация оперативного контроля качества выполнения работ.
- Отчетность служб АХО.
- Отчетность руководителя АХО.
- Обор и обработка рекламаций от внутренних подразделений.
- Сбор и обработка рекламаций от внешних клиентов.

Практикум: Как предотвратить перерасходы и соблюсти качество.

Выполнение специальных требований.

- Виды поднадзорной деятельности (пожарная охрана, охрана труда, технические сооружения).
- Надзорные организации и работа с ними.
- Действия в случае визита надзорных органов.

Практикум: Обсуждаем инструкцию действий в случае визита надзорных органов.

День 4

Эффективная работа автотранспортного подразделения. Цели, задачи, направления развития (АТП)/службы.

- Анализ основных показателей, характеризующих деятельность АТП, транспортной службы.
- Анализ инструментов, направленных на достижение и поддержание на целевых уровнях показателей деятельности АТП, транспортной службы.-

Практикум: Слушатели проведут анализ и обсуждение целевых показателей на примере своих предприятий, подразделений.

- Направления повышения конкурентоспособности АТП, транспортной службы.
- Драйверы повышения эффективности АТП.

Практикум: Слушатели разработают программу мероприятий, направленную на повышение эффективности своих подразделений, служб.

Направления снижения затрат, себестоимости транспортных услуг.

- Зачем нужны программы сокращения затрат. На чем может экономить АТП.
- Повышение производительности труда (технические, организационные, социальные факторы).-
- Повышение показателей использования подвижного состава (коэффициент использования грузоподъемности, использования пробега).
- Контролируемое управление затратами. Какие затраты требуют особого внимания.-
- Зачем необходим контроль удельных затрат. Виды анализа.
- Анализ программ сокращения затрат зарубежных и российских автотранспортных компаний.

Практикум: Слушатели разработают программу сокращения затрат, снижения себестоимости транспортных услуг для своих предприятий, служб.

Практика использования технологии «бережливое производство» в автотранспортном подразделении/ службе.

- Виды потерь, не добавляющие ценность в автотранспортном подразделении.
- Анализ причин простоев, резервы роста оборачиваемости транспортных средств.
- Примеры реализации системы управления (планирования, контроля) перевозками.
- Организация проекта борьбы с потерями на базе принципов 5S.

Практикум: Слушатели разработают программу борьбы с потерями, простоями для своих предприятий, служб.

Обеспечение максимального уровня отдачи от используемых активов.

- Направления повышения эффективности использования основных средств (управление сроками эксплуатации транспортных средств (ТС), повышение производительности ТС, ремонтного оборудования).
- Инициативы, направленные на ускорение оборачиваемости оборотных средств АТП.
- Планирование, бюджетирование и контроль.
- Организация планирования и инструменты контроля планируемых показателей.
- Планирование закупок, потребности в транспортных средствах (как управлять сроком службы ТС, какие виды автомобилей необходимы, универсальность/специализация, совокупные затраты на эксплуатацию).
- Планирование эффективного использования ТС.-
- Составление бюджета АТП, транспортной службы (ГСМ, ТО, ремонт, запчасти).
- Преимущества объектного бюджетного планирования и контроля.

Практикум: Слушатели рассмотрят примеры планируемых показателей деятельности автотранспортного подразделения, транспортной службы и инструменты их контроля.

Вывод на аутсорсинг автотранспортного подразделения, транспортной службы. Работа с подрядчиками.

- Критерии принятия решения.
- Примеры вывода на аутсорсинг транспортных подразделений.
- Критерии поиска и выбора поставщиков автотранспортных услуг.

Практикум: Слушатели разработают алгоритм вывода на аутсорсинг транспортного подразделения компании.

Диспетчеризация и маршрутизация.

- Основные задачи диспетчеризации.
- Особенности планирования и контроля использования транспортных средств.
- Отслеживание нахождения транспортных средств на маршруте. Решения на базе технологий ГЛОНАСС/GPS. Средства контроля соблюдения водителями режимов движения, труда и отдыха.

Оплата труда и виды систем премирования персонала АТП.

- Принципы системы мотивации персонала АТП.
- Материальная ответственность.
- Премии: кому, за что, в каком объеме, как часто.
- Как разработать систему показателей эффективности (KPI) для АТП.-
- Разработка системы KPI для подразделений АТП.-

Практикум: Слушатели на базе представленной методики разработают показатели эффективности KPI для подразделений автотранспортного подразделения.

Автоматизация управления автотранспортным предприятием.

- Примеры программных решений для комплексного управления автопарком: 1С РАРУС, ТРИМ, системы учета ТОиР и др.
- Оценка достоинств и недостатков программных решений.

Подведение итогов обучения. Разработка программы повышения эффективности подразделений слушателей.

Преподаватели

НАБОКОВ Анатолий Борисович

Эксперт в области стратегического управления, оптимизации бизнес – процессов, реинжиниринга, управления ремонтами (ТОИР), рисками, разработки KPI и управления проектами, а также бережливого производства.

Профессиональный опыт:

Кандидат технических наук, преподаватель Института переподготовки и повышения квалификации МГУ имени М.В. Ломоносова, Высшей Школы Экономики, Института повышения квалификации (ИКТ), Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (РАНХиГС).

Опыт руководства проектами по разработке, управлению, оптимизации бизнес систем, сложных систем – более 20 лет в государственных, коммерческих структурах. Сертификат BSI (British Standards Institution) BS ISO 55 001:2014 Requirements of Asset Management.

Среди компаний: Вимм-Билль-Данн, Газпром Нефть, Гедион Рихтер-Рус, Еврохим, Иннова, КазахАлтын, Московский Ювелирный Завод, Норильский никель, НОРДЕА БАНК, ПЕПСИ, ПОЛИМЕТАЛЛ, РОСАТОМ, РОСНЕФТЬ, СБЕРБАНК, Техносерв и др.