



Management podpůrných procesů I

Norma ČSN EN 15221



CÍL FACILITY MANAGEMENTU (IFMA CZ)

- **Cílem je posílit ty procesy v organizaci, pomocí nichž pracoviště a pracovníci podají nejlepší výkony a v konečném důsledku pozitivně přispějí k ekonomickému růstu a celkovému úspěchu organizace**

OČEKÁVÁNÍ Z POHLEDU KLIANTA

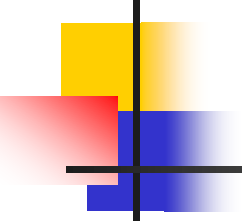


- **Zajištění procesů a podmínek**
- **Kvalita**
- **Minimalizace ceny**
- **Predikovaná / maximální cena**
- **Benchmarking**
- **Soutěž dodavatelů**
- **Selekce**



OČEKÁVÁNÍ Z POHLEDU POSKYTOVATELE

- **Realizace služeb**
- **Maximalizace ceny**
- **Realizace víceprací**
- **Délka kontraktu**
- **Jistota zakázky**



PŘEHLED NOREM (ISO, OHSAS)

- **ISO** – International Organisation for Standardization (ISO 9001 – **Management jakosti**, ISO 14001 – **Environmentální management**, ISO 27001 – **Management bezpečnosti dat**)
- **OHSAS** – Occupational Health and Safety Assessment Specification (OHSAS 18001 – **Management BOZP**)

PROBLEMATIKA FACILITY MANAGEMENTU



- **Pro definování odpovědnosti při poskytování služeb Facility managementu je nejdůležitější norma ISO 9001, která je rozšířena řadou norem ČSN (ČSN EN 15221)**



NORMA ISO 9001

- **Řeší fungování všech procesů a neustálé zlepšování systému managementu jakosti**
- **Pomocí ní jsou definovány požadavky na systém řízení kvality**
- **Lze ji využít pro interní aplikaci, certifikaci, nebo pro smluvní účely s dodavateli a zákazníky**



KOMPLEX NOREM

- **Doplnění „pomocnými“ normami:**
 - **ČSN EN ISO 9000:2001 (Systemy řízení jakosti – základy, zásady a slovník)**
 - **ČSN EN ISO 9004:2001 (Systemy managementu jakosti – směrnice pro zlepšování výkonnosti)**

NORMA ISO 14001



- **Vytváří a řídí identifikaci environmentálních aspektů činností, služeb a výrobků**
- **Respektuje plnění legislativních a dalších požadavků na efektivní fungování všech procesů a neustálého zlepšování systému environmentálního řízení**
- **Definuje požadavky na systém environmentálního řízení, který mohou organizace používat pro interní aplikaci, certifikaci, nebo pro smluvní účely s dodavateli a zákazníky**



„POMOCNÁ“ NORMA

- **ČSN EN ISO 14004:2005 (Systemy environmentálního řízení – všeobecná směrnice k zásadám, systémům a podpůrným metodám)**



NORMA ISO 27001

- **Řízení informačních rizik**
- **Analýza hodnoty vlastního majetku v oblasti informačních technologií**
- **Analýza rizik ve vztahu k informacím**



NORMA OHSAS 18001

- **Třífázová procedura, zahrnující:**
 - **Identifikaci nebezpečí**
 - **Omezení rizika**
 - **Hodnocení rizika**
- **Legislativa i specifikace této normy zdůrazňuje požadavky na zavedení opatření, které všude, kde to je možné, omezí, odstraní nebo zaměstnance od nebezpečí izolují**
- **V případech, kde to možné není, musí být pracovní činnosti plánována a řízena pomocí organizačních opatření tak, aby její výkon byl bezpečný a neohrožoval zdraví**



PŘEHLED NOREM ŘADY 15221

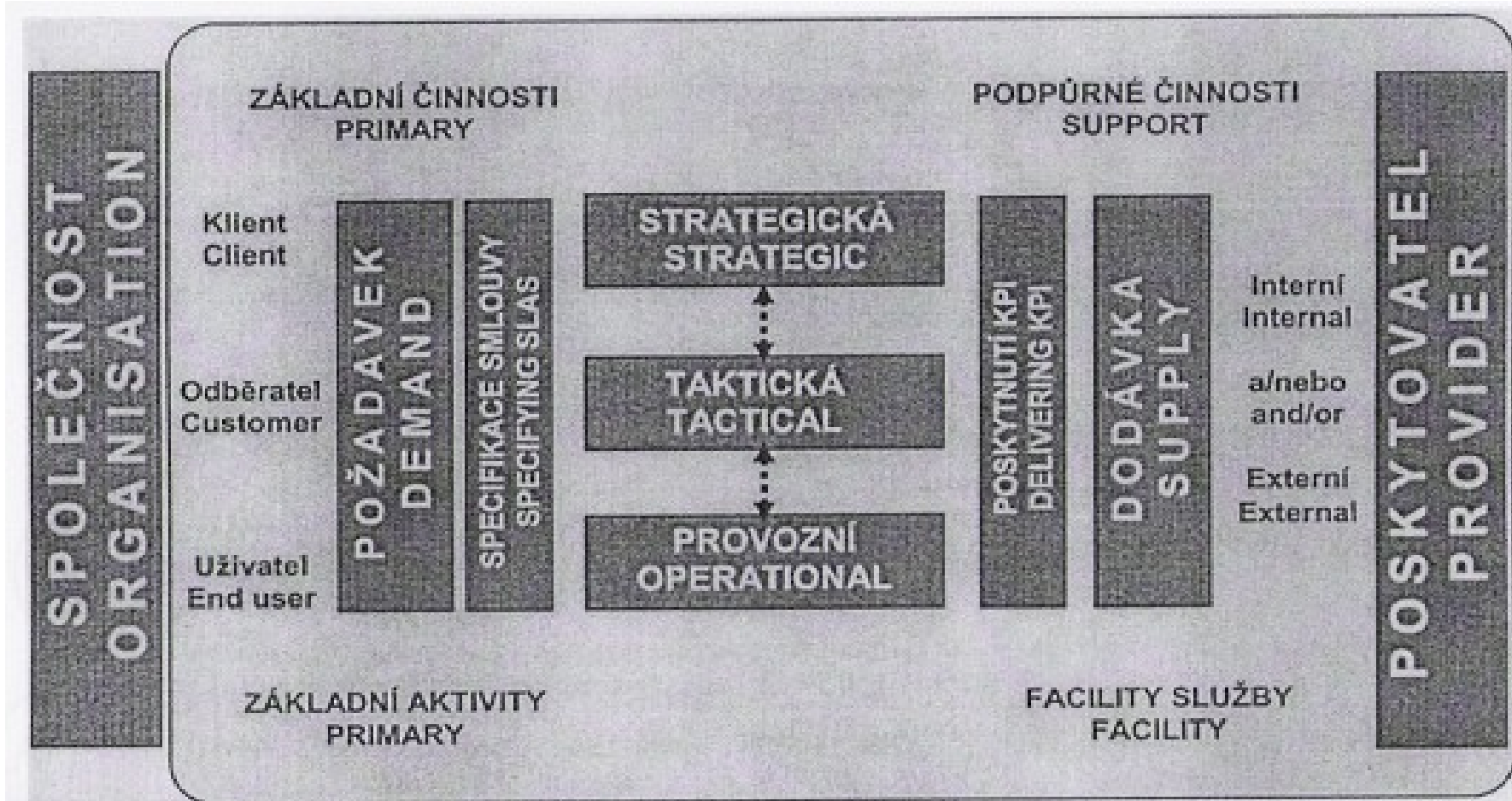
- **ČSN EN 15221-1 – „Facility management“**
 - **Část 1 - definice a technologie**
 - **Část 2 - průvodce přípravou FM smluv**
 - **Část 3 - návod, jak dosáhnout/zajistit kvalitu ve FM**
 - **Část 4 – taxonomie FM – klasifikace a struktura**
 - **Část 6 – průvodce rozvojem a zlepšováním procesů**
 - **Část 6 – plošné a prostorové měření**
 - **Část 7 – benchmarking ve FM**



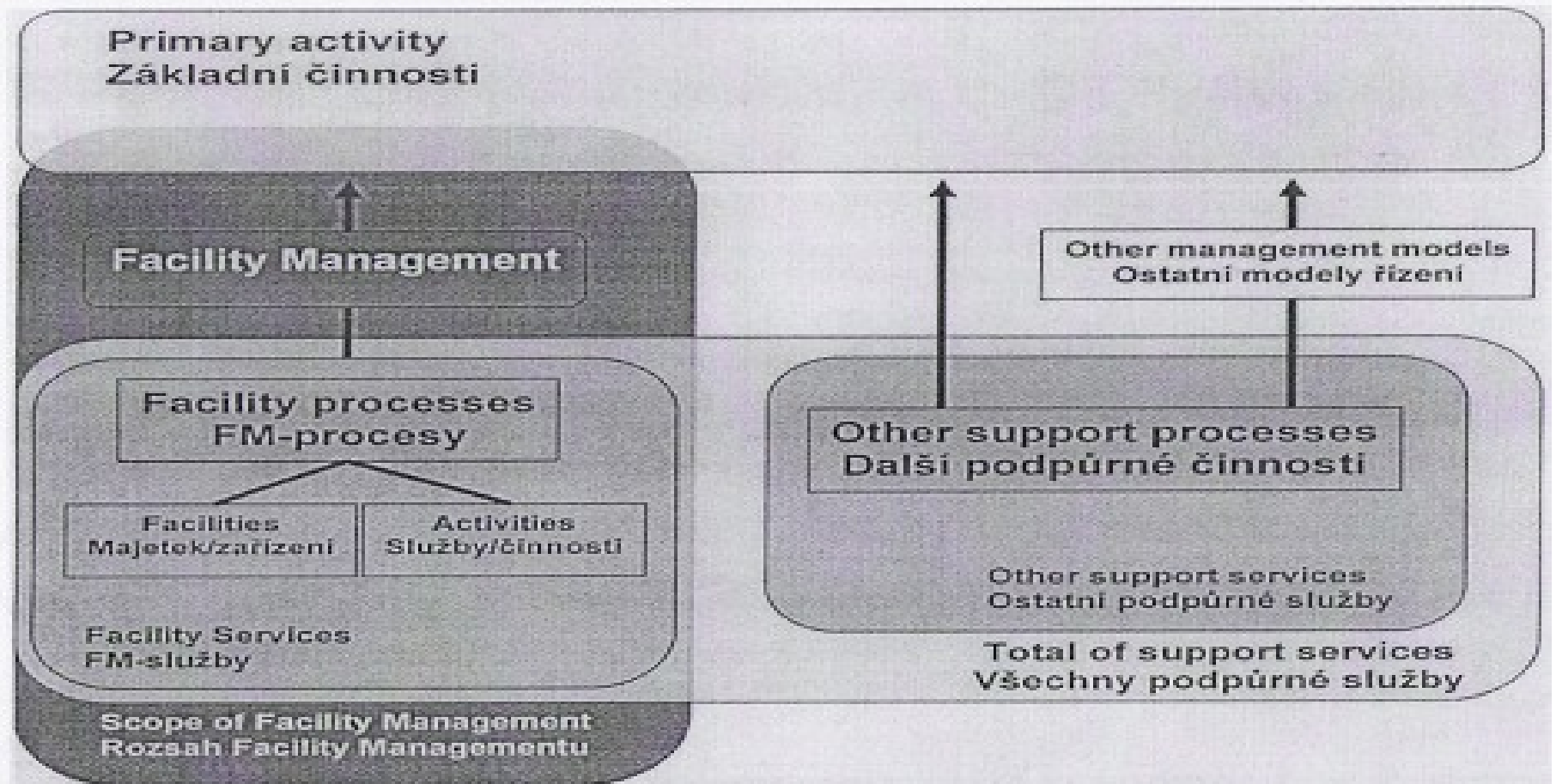
NORMA 15221 - SHRNU TÍ

- Definu je **termíny**
- Urču je **model FM**
- Urču je **rozsah FM**
- Uvádí **příklady FM služeb pro prostor a infrastrukturu** (ubytování, pracoviště, technická infrastruktura, úklid...)
- Uvádí **příklady FM služeb pro lidi a organizace** (zdraví, ochrana, bezpečnost, péče o uživatele objektů, ICT, logistika...)

MODEL FM



ROZSAH FM



NORMA 15221-2 (SHRNUTÍ)

- **Charakteristika FM smluv** (vzájemnost a výhody, strategické cíle, trvání smlouvy, exkluzivita, zodpovědnosti, komunikace, klientské standardy)
- **Klíčové ukazatele** (flexibilita, výkonová kritéria, procedury vykazování a auditování, inovace a obnova)
- **Implementace FM smluv** (fáze mobilizační, ověřovací, provozní a demobilizační)

ROZSAH NORMY 15221-3 (Předpoklad) - I

- **Návod jak dosáhnout/zajistit kvalitu ve FM (využívá ISO 9000):**
 - **Definuje termíny související s kvalitou a hodnocením**
 - **Určuje důležitost kvality ve FM určuje kritéria a charakteristiky pro hodnocení:**
 - **Objektivní (fyzikální, časové, funkční, finanční)**
 - **Subjektivní (smyslové, vystupování, ergonomie)**
 - **Definuje cestu pro kvalitní naplnění SL/SLA (Service Level)**
 - **Určuje jak definovat požadavky**



ROZSAH NORMY 15221-3 (Předpoklad) - II

- **Definuje SL (Service Level):**
 - **Součásti**
 - **Principy a přístupy**
 - **Typy a klasifikace**
- **Určuje způsoby měření a indikátory**
- **Popisuje analýzu odchylek a možné závěry z nich plynoucí**

ROZSAH NORMY 15221-4 (Předpoklad) - I

- **Taxonomie Facility Managementu – klasifikace a struktura:**
 - **Kategorizace služeb:**
 - **Třídění podrobnější než v části 1**
 - **Strukturované číslování a kategorizace (5 stupňů)**
 - **Dělení podle obsahu, nákladů, kompetencí...**



ROZSAH NORMY 15221-4 (Předpoklad) - II

- **Interakce procesů, výkonů, kvality a ceny**
- **Kvalitativní cyklus PDCA (Plan - Do - Check - Act)**
 - **Provázání na úrovně řízení**
 - **Hodnocení**
- **Cenové parametry FM služby**

PŘIPRAVOVANÉ NORMY ŘADY 15221



- **Část 5 - Průvodce rozvojem a zlepšením procesů**
- **Část 6 - Plošné a prostorové měření**
- **Část 7 - Benchmarking ve FM**