



# 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

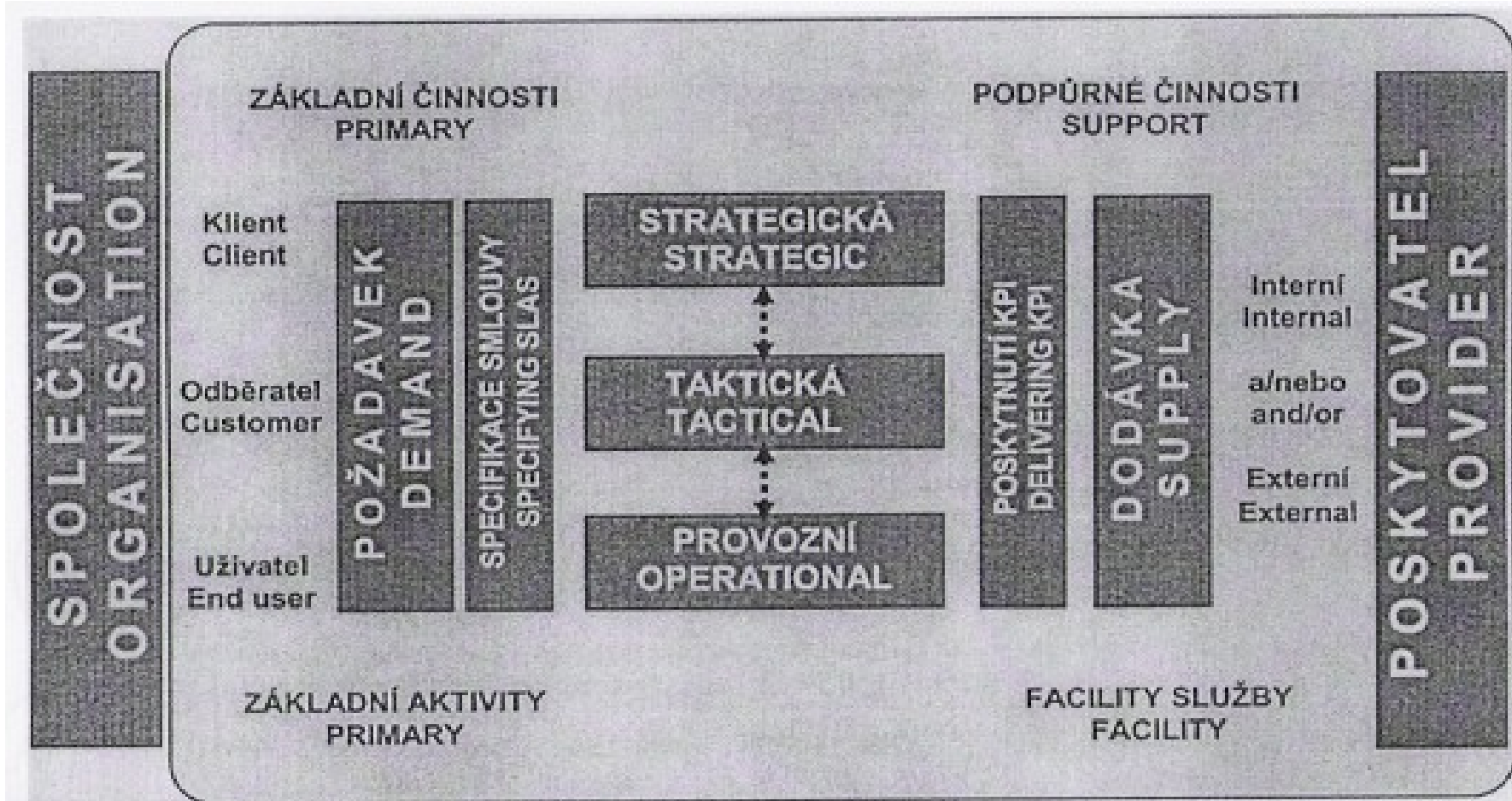


# NORMA 15221 - SHRNU TÍ

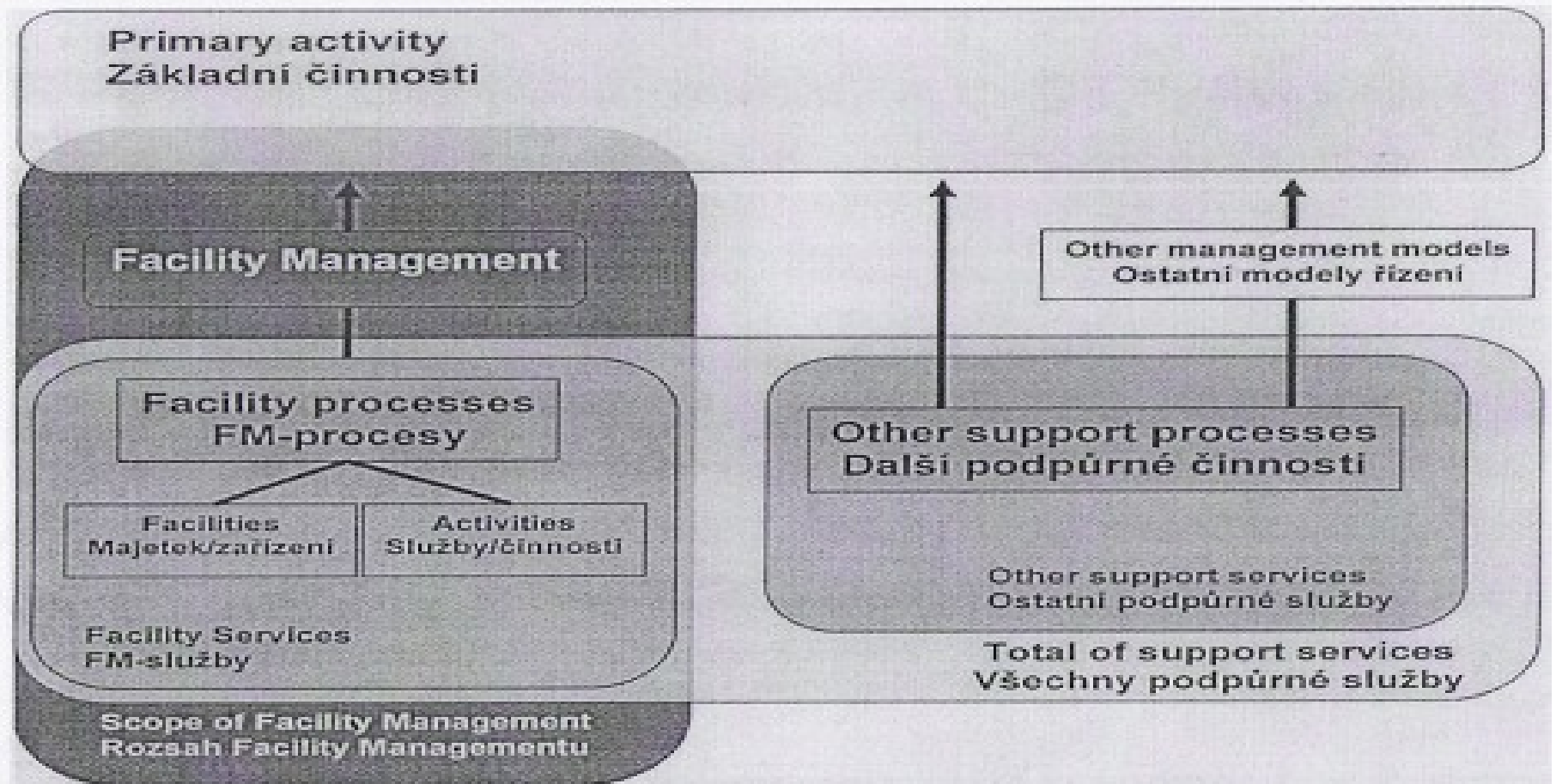
---

- 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**