

Obsah

Slovo úvodem	7
KAPITOLA 1 Facility management – součást moderního managementu	11
1.1 Nová ekonomická teorie a Facility management.....	13
1.2 Facility management a nové aktivity v podnikové praxi	14
1.3 Facility management – zásadní posun v hodnotovém řetězci.....	21
1.4 Komplexní FM - výchozí bod pro zlepšování výkonnosti.....	27
1.4.1 Co je komplexnost?	28
1.4.2 Proč je hodnotové inženýrství důležité?	30
1.4.3 Komplexnost má zpětnou vazbu.....	32
KAPITOLA 2 FM podnik jako živý organismus.....	35
2.1 Vymezení a charakteristika malých a středních podniků	36
2.2 Jak zavést Facility management do podniku?.....	37
2.3 Outsourcing - prostředí podpůrných činností	42
2.4 Využití benchmarkingových studií ve FM	49
2.5 Balanced scorecard - cesta jak zlepšit plánování.....	57
KAPITOLA 3 Facility manažer	59
3.1 Facility manažer ve struktuře řízení.....	59
3.1.1 Linioví facility manažeři (operativní).....	59
3.1.2 Střední facility manažeři (taktičtí).....	59
3.1.3 Vrcholoví facility manažeři (TOP).....	60
3.2 FM a základní metody ekonomického rozhodování.....	61
3.3 Současný pohled na facility manažera.....	68
3.3.1 Naslouchání.....	68
3.3.2 Prodat svůj úspěch.....	68
3.3.3 Návrat investic	68
3.3.4 Přidaná hodnota	68
3.3.5 Spokojenost zákazníků	69
3.4 Facility manažer a potřeba vzdělávání.....	69
KAPITOLA 4 Vybrané činnosti FM.....	73
4.1 FM – nástup manažerských znalostí do podpůrných činností	73
4.2 Zdroje „3P“ – objekt podpůrných procesů	74
4.2.1 Pracovníci.....	75
4.2.2 Prostory	75
4.2.3 Procesy	76
4.2.4 Klíčové procesy	77
4.3 Nástroje a opatření FM.....	78
4.4 FM a uspořádání pracoviště.....	79
4.4.1 Účast na developerských projektech	80
4.4.2 Význam správy nemovitostí a objektů	82
4.4.3 Rozhodovací strom.....	86
4.4.4 Všeobecná údržba.....	88
4.5 Kancelářské služby	95

4.5.1 Vize v kancelářských službách	97
4.5.2 Úroveň služeb	97
4.6 Facility management a integrovaný management	98
4.6.1 FM podnik a životní prostředí	99
4.6.2 Odpadové hospodářství a recyklace	99
4.7 Prostorový management	102
4.7.1 Prostor - subjekt procesního řízení	102
4.7.2 Prostorové informace	103
4.8 Energetický management	104
4.8.1 Postup zřízení energetického managementu	108
4.8.2 Implementační fáze systému energetického managementu	109
4.9 Management jakosti poskytovaných FM-slужeb	111
KAPITOLA 5 Krizový management, hodnocení a analýza rizik v rámci FM	121
5.1 Povinnosti v prevenci rizik	121
5.2 Identifikace nebezpečí a ohrožení	122
5.3 Posouzení závazných předpisů a norem	124
5.4 Opatření na minimalizování rizika	124
5.5 Stanovení priorit	124
5.6 Posouzení bezpečnosti systému a rizik	125
5.7 Matice rizika	126
5.7.1 Kategorizace prací a stanovení rizikových faktorů	128
5.7.2 Stanovení opatření pro BOZP	130
5.8 Řízení rizik u projektů FM	131
5.8.1 Kategorie rizik	131
5.8.2 Systém řízení rizik při poskytování FM-slужeb	133
KAPITOLA 6 Facility management a informační technologie	137
6.1 Informační systémy Facility managementu	137
6.2 Vliv IS na řízení FM podniku	140
6.2.1 CAFM - ArchiFM	141
6.3 Outsourcing a nový pojem „Cloud computing“	142
6.3.1 Porovnání nákladů při využívání C-c a při používání standardních aplikací	144
6.3.2 Virtuální telefonní ústředny	146
KAPITOLA 7 Legislativa a EN 15221	149
7.1 ČSN (EN) 15221 Facility management – termíny, definice, smluvní vztahy ...	152
7.2 Přínosy EN	153
7.2.1 Obsahová stránka smluvních vztahů s klienty	155
7.3 Specifikace cílů, kterých má být dosaženo	156
7.4 Vyhodnocení nákladů a přínosů	158
KAPITOLA 8 Reflexe z praxe FM	159
Závěr	163
Literatura	165
Slovníček pojmů FM	167
Resume	172
Rejstřík	175