

Obsah

Contents

	Strana		Page
Předmluva	6	Foreword	6
Obecný úvod pro evropské normy EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 a EN 15221-6	7	Common Introduction for the European Standards EN 15221-3, EN 15221-4, EN 15221-5 and EN 15221-6	7
0 Úvod do Návodu na kvalitu ve facility managementu	10	0 Introduction to Guidance on quality in Facility Management	10
0.1 Obecně	10	0.1 General	10
0.2 Termíny produkt a služba – obecně a v kontextu facility managementu	11	0.2 Terms product and service – general and in facility management context	11
1 Předmět normy	12	1 Scope	12
2 Citované dokumenty	12	2 Normative references	12
3 Termíny, definice a zkratky	13	3 Terms, definitions and abbreviations	13
3.1 Termíny a definice	13	3.1 Terms and definitions	13
3.2 Zkratky	15	3.2 Abbreviations	15
4 Základy managementu kvality	16	4 Basics of quality management	16
4.1 Význam kvality v FM	16	4.1 Importance of quality in FM	16
4.2 Kritéria, pozadí, prvky kvality a související vlivy	16	4.2 Criteria, background, elements and influences to quality	16
4.3 Typy charakteristik	17	4.3 Type of Characteristics	17
4.3.1 Obecně	17	4.3.1 General	17
4.3.2 Objektivní (hard) charakteristiky	17	4.3.2 Objective (hard) characteristic	17
4.3.3 Subjektivní (soft) charakteristiky	17	4.3.3 Subjective (soft) characteristic	17
4.4 Cesta od potřeb ke zkušenostem z dodávky	19	4.4 Pathway from needs to experiencing delivery	19
4.4.1 Očekávání	19	4.4.1 Expectations	19
4.4.2 Požadavek stanovený v SL/SLA	19	4.4.2 Defined requirement in SL/SLA	19
4.4.3 Dodání	21	4.4.3 Delivery	21
4.4.4 Vnímání	21	4.4.4 Perception	21
4.5 Management kvality	23	4.5 Quality Management	23
4.5.1 Obecně	23	4.5.1 General	23
4.5.2 Existující QMS v organizaci klienta	23	4.5.2 Existing QMS at client organization	23
5 Proces managementu kvality	23	5 Process of quality management	23
5.1 Obecný úvod	23	5.1 General introduction	23
5.1.1 Proces managementu kvality	23	5.1.1 The quality management process	23
5.1.2 Zajištění kvality v rámci životního cyklu FM-smlouvy	25	5.1.2 Ensuring quality within FM agreement lifecycle	25
5.2 Analýza potřeb a poptávky	26	5.2 Analyze needs and demand	26
5.3 Specifikace požadavků	26	5.3 Specify requirements	26
5.3.1 Cíle	26	5.3.1 Objectives	26
5.3.2 Možné techniky pro určení potřeb klientské organizace	26	5.3.2 Possible techniques to determine client's organization needs:	26
5.3.3 Požadavky z hlediska primární činnosti	27	5.3.3 Requirements from primary activity	27
5.4 Vypracování úrovně služeb	28	5.4 Elaborate Service Level	28
5.4.1 Obecně	28	5.4.1 General	28
5.4.2 Transformace požadavků do facility produktů	28	5.4.2 Transfer requirements into facility products	28
5.4.3 Prvky úrovně služeb	28	5.4.3 Elements of a Service Level	28

Strana

Page

5.4.4	Princip a přístupy ke stanovení úrovně služeb.....	29	5.4.4	Principle and approaches of defining Service Levels.....	29
5.4.5	Typy a klasifikace úrovně služeb.....	29	5.4.5	Types and classification of Service Level	29
5.4.6	Životní cyklus úrovně služeb	30	5.4.6	Service Level life cycle.....	30
5.5	Vypracování metrik měření (hierarchie ukazatelů).....	31	5.5	Developing measurement metrics (hierarchy of indicators)	31
5.5.1	Účely vývoje metrik (strukturované ukazatele).....	31	5.5.1	Purposes of developing metrics (structured indicators)	31
5.5.2	Různé typy ukazatelů	31	5.5.2	Various types of indicators.....	31
5.5.3	Doporučení pro měřicí metriky	34	5.5.3	Recommendation for measurement metrics	34
5.6	Aspekty kvality při organizaci dodávání facility produktů	36	5.6	Quality aspects in organizing delivery of facility products	36
5.7	Aspekty kvality při dodávání facility produktů.....	37	5.7	Quality aspects in delivering facility products.....	37
5.8	Měření a výpočet.....	37	5.8	Measurement and calculation	37
5.9	Analýza odchylky	37	5.9	Analyze deviation.....	37
5.10	Opatření na základě odchylky	38	5.10	Actions based on deviation	38
5.11	Cykly kontrol a zlepšení	39	5.11	Control and improvement cycles.....	39
Příloha A	(informativní) Model nespojitosti	41	Annex A	(informative) GAP-Model	41
Příloha B	(informativní) Dodatečné informace a doporučení pro měřicí metriky	44	Annex B	(informative) Additional information and recommendation for measurement metrics.....	44
B.1	Doporučení pro navrhování systému metrik.....	44	B.1	Recommendation for designing a metric system ..	44
B.2	Atributy ukazatelů.....	46	B.2	Attributes of indicators	46
B.3	Kritéria pro výběr ukazatelů.....	46	B.3	Indicators selection criteria	46
B.4	Požadované vlastnosti ukazatelů	47	B.4	Required properties of indicators	47
B.5	Metody sběru dat	47	B.5	Data gathering techniques:	47
B.6	Domény a kategorie ukazatelů.....	48	B.6	Domains and categories on indicators	48
	Bibliografie.....	52			