

OBSAH

ÚVOD	9
1 FACILITY MANAGEMENT	11
1.1 História facility managementu	12
1.2 Definície facility managementu	13
1.3 Ciele facility managementu.....	13
2 ČINNOSTI ORGANIZÁCIE V STAVEBNOM OBJEKTE Z ASPEKTU FACILITY MANAGEMENTU	17
2.1 Hlavné činnosti (core business).....	17
2.2 Podporné činnosti.....	18
3 PRIESTOR A INFRAŠTRUKTÚRA.....	21
3.1 Strategické plánovanie a riadenie priestoru.....	21
3.1.1 Priestorové plánovanie.....	21
3.1.2 Požiadavky organizácie na priestor.....	23
3.1.3 Priestorové štandardy	24
3.1.4 Priestorový rozpočet	26
3.2 Prenájom a riadenie obsadenosti budovy	28
3.3 Správa a údržba budov	29
3.3.1 Správa budov	29
3.3.2 Údržba budov.....	33
3.4 Správa energií.....	33
3.5 Upratovanie interiéru a exteriéru.....	35

4 PRACOVNÍCI A ORGANIZÁCIA	37
5 ÚDRŽBA BUDOV	41
5.1 Druhy údržby budov.....	45
5.1.1 Pravidelná preventívna údržba	45
5.1.2 Vyvolaná údržba	46
5.1.3 Havarijné služby	46
5.2 Procesy údržby budov [10]	47
5.2.1 Plánovanie údržby	47
5.2.2 Príprava údržby	48
5.2.3 Realizácia údržby	48
5.2.4 Vyhodnotenie	48
5.2.5 Zlepšovanie	48
5.3 Manuál užívania budov	49
5.3.1 Pravidlá užívania budov	50
5.3.2 Pravidlá technických prehliadok	51
5.3.3 Pravidlá údržby budovy	51
6 FORMY ZABEZPEČENIA SLUŽIEB FACILITY MANAGEMENTU.....	55
6.1 Insourcing.....	55
6.2 Outsourcing	55
6.3 Projekt zabezpečenia služieb facility managementu formou outsourcingu	59
6.3.1 Technicko-ekonomické štúdie	60
6.3.2 Špecifikácia vybraných podporných činností	62
6.3.3 Výber poskytovateľa služieb facility managementu	63
6.3.3.1 Určenie optimálnej ponuky poskytovateľa služieb facility	68
6.3.4 Zmluva o poskytovaní služieb facility management.....	76
7 FACILITY MANAGEMENT A ŽIVOTNÝ CYKLUS STAVEBNÉHO OBJEKTU.....	81
7.1 Životný cyklus stavebného objektu.....	81
7.2 Prevádzkové náklady.....	82

7.3	Plánovanie prevádzkových nákladov v etape projektovej prípravy stavebného objektu.....	83
7.4	Riešenia stavebného objektu	83
7.4.1	Vzájomný vzťah prevádzkových nákladov a riešení stavebného objektu.....	84
7.5	Projektovanie stavebného objektu.....	86
7.6	Realizačná fáza investičného procesu	89
8	FACILITY MANAGEMENT A UDRŽATEĽNÉ BUDOVY.....	93
8.1	Udržateľné budovy.....	93
8.1.1	Benefity udržateľných budov.....	96
8.1.2	Hodnotenie udržateľnosti stavby	97
8.1.3	Facility management v udržateľných budovách	98
8.2	Facility management v projektovej fáze udržateľnej budovy	100
8.3	Facility management v prevádzkovej fáze udržateľnej budovy	102
9	EURÓPSKA NORMA STN EN 15221 FACILITY MANAGEMENT	105
9.1	Európska norma STN EN 15221-1 Facility management – Termíny a definície [34].....	109
9.1.1	Model facility managementu	109
9.1.2	Štruktúra/rozsah služieb facility managementu	112
9.2	Európska norma STN EN 15221-2 Facility management – Návod na prípravu dohôd o facility managemente [18].....	113
9.2.1	Trvanie dohody o poskytovaní služieb facility management.....	115
9.2.2	Cena za poskytovanie služieb	115
9.2.3	Zodpovednosť jednotlivých účastníkov	115
9.2.4	Úroveň služieb – SLA.....	117
9.2.5	Štruktúra dohody o poskytovaní služieb facility management	117
9.2.6	Nevyhnutné zložky dohody o poskytovaní služieb facility managementu	117
9.3	Európska norma STN EN 15221-3 Facility management – Sprievodca kvalitou vo facility managemente [35].....	119
9.3.1	Úroveň služieb	120
9.3.2	Ukazovatele.....	122

9.3.3 Životný cyklus úrovne služieb (SL)	123
9.3.4 Zlepšenia služieb facility managementu	123
9.4 Európska norma STN EN 15221-4 Facility management – Kategorizácia, klasifikácia a štruktúry vo facility managemente [36] ..	125
9.4.1 Produkt facility management	125
9.4.2 Cyklus kvality PDCA.....	127
9.4.3 Alokácia nákladov.....	128
9.5 Európska norma STN EN 15221-5 Facility management – Návod na procesy facility managementu [37].....	128
9.5.1 Vývoj procesov facility managementu.....	130
9.6 Európska norma STN EN 15221-6 Facility management – Meranie plôch a priestorov vo facility managemente [38].....	132
9.7 Európska norma STN EN 15221-7 Smernica pre benchmarking výkonnosti [39]	137
9.7.1 Kvantitatívny benchmarking.....	139
9.7.2 Kvalitatívny benchmarking.....	139
9.7.3 Kombinovaný benchmarking.....	140
9.7.4 Proces benchmarkingu	140
ZÁVER	143
Summary	144
Prílohy	145
Literatúra	163