

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 Návrh 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	Matrice 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