




# Facility management komerčních nemovitostí

Ing. Ondřej Štrup  
RM/FM konzultant

12. 3. 2008      Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama      1      **HEIN CONSULTING**  
Your Vision Our Mission

## O čem bude dnešní workshop?

- Správa domu vs. facility management
- Životní cyklus objektu
- Pozice facility manažera
- Developer – investor – provozovatel – vlastník
- Insourcing versus outsourcing
- Definice zadání pro dodavatele
- Měření kvality poskytovaných služeb
- Produktivita práce
- Normy EU
- Praktické příklady



12. 3. 2008      Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama      2      **HEIN CONSULTING**  
Your Vision Our Mission

## Hein Consulting

- Facility management analýzy
- Facility management strategie
- Outsourcing FM služeb
- Procesní reinženýring podpůrných procesů
- Project management stěhování
- Space management (dislokace)
- ICT podpora Facility managementu
- Informační portál služeb

Germany • United Kingdom • Singapore • Czech Republic

12. 3. 2008

Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama

3

**HEIN CONSULTING**  
Your Vision Our Mission

## Hein Consulting



Germany • United Kingdom • Singapore • Czech Republic

12. 3. 2008

Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama

4

**HEIN CONSULTING**  
Your Vision Our Mission

## Správa domu vs. facility management

1. Prostor a infrastruktura
  - 1.1. Ubytovací a prostorové služby**
  - 1.2. Pracoviště
  - 1.3. Technická infrastruktura**
  - 1.4. Úklidy a čištění**
  - 1.5. Ostatní prostor a infrastruktura
2. Lidé a organizace
  - 2.1. Zdraví, bezpečnost a ochrana
  - 2.2. Péče o uživatele objektů
  - 2.3. ICT
  - 2.4. Logistika
  - 2.5. Ostatní lidé a organizace

Zdroj: ČSN EN 154221-1

12. 3. 2008

Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama

5

**HEIN CONSULTING**  
Your Vision Our Mission

## Životní cyklus objektu



Investor  
Projektant  
Rozpočtář  
Přípravář  
Stavební realizace  
Kolaudace  
Užívání budovy (FM)  
Oprava  
Užívání budovy (FM)  
Rekonstrukce  
Užívání budovy (FM)  
Likvidace



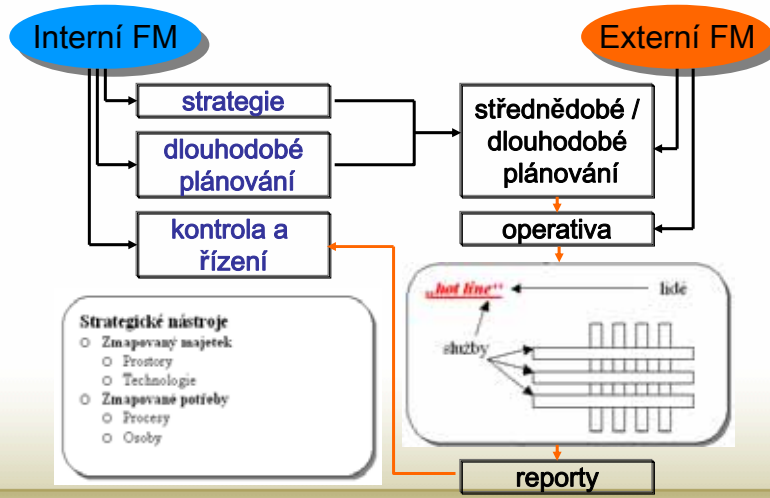
12. 3. 2008

Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama

6

**HEIN CONSULTING**  
Your Vision Our Mission

## Pozice facility manažera



Zdroj: Alena Skutilová, přednáška FM na VŠE

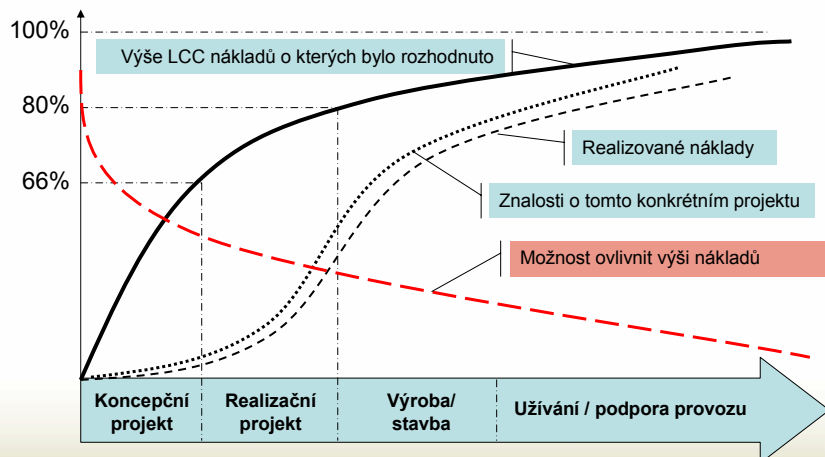
12. 3. 2008

Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama

7

HEIN CONSULTING  
Your Vision. Our Mission

## Developer – investor – provozovatel – vlastník



Zdroj: Facility Design and Management Handbook (McGraw-Hill)

12. 3. 2008

Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama

8

HEIN CONSULTING  
Your Vision. Our Mission

## Insourcing versus outsourcing

- Umíme zadat požadavky na externího poskytovatele?
- Umíme měřit výkon a kvalitu?
- Jaké nástroje můžeme použít vůči:
  - Internímu zaměstnanci
  - Externímu dodavateli
- Penalizace / bonifikace
- Dodávka vs. Partnerství
- Kvalita externích poskytovatelů
- Komplexnost FM služeb externího poskytovatele

## Definice zadání pro dodavatele

- Přesné pojmenování procesu
- Procesní list (procesní definice)
  - Cíl – Vstup – Výstup – Související procesy – Měrné jednotky – KPI – Odbornost – Předpisy a dokumenty
  - Datové zdroje – Technické vybavení – Popis procesu
- Specifikace KPI
- Podklady pro výběrové řízení
- FM-smlouva / SLA

## Měření kvality poskytovaných služeb

- Měrné jednotky
- KPI
  - Stupnice
  - Technika vykazování
  - Reporting
- Tvrdé vs. Měkké koeficienty
- Problematika „obtěžování“ klienta
- Benchmarking

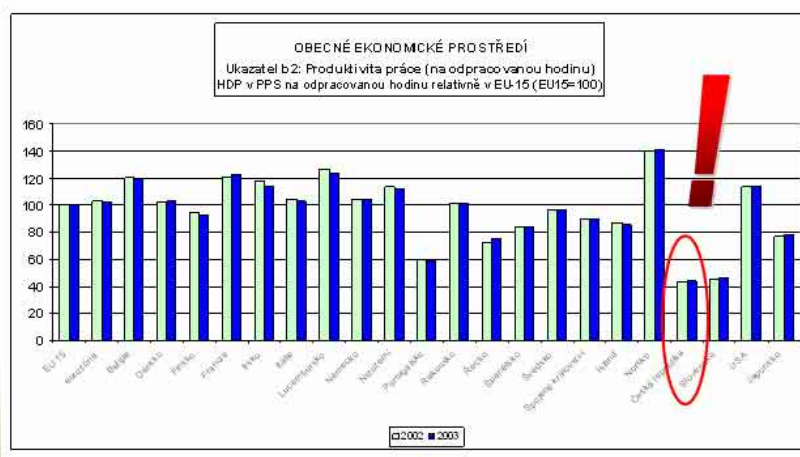
12. 3. 2008

Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama

11

**HEIN CONSULTING**  
Your Vision Our Mission

## Produktivita práce v ČR



12. 3. 2008

Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama

12

**HEIN CONSULTING**  
Your Vision Our Mission

## Normy EU

- Jednotný přístup k oboru v EU
- Základní oborová norma v EU
- ČSN EN 15221
  - Část 1 – termíny a definice
  - Část 2 – průvodce přípravou FM smluv
- Nově připravované normy
  - FM systémy
  - FM procesy
  - FM kvalita
  - FM prostor a jeho měření

## Praktické příklady





## Otázky a diskuze

Ing. Ondřej Štrup  
ondrej.strup@hein-consulting.com

12. 3. 2008

Stavební fórum v hotelu Corinthia Panorama

17

**HEIN CONSULTING**  
Your Vision Our Mission