**УРОК4. ТЕМА:Теоретические основы фасилити менеджмента**

**1.1. Фасилити менеджмент: основные понятия и определения**

Функционирование хозяйственных служб как единого комплекса требует появления на отечественном рынке труда специалистов по управлению всей инженерной и социальной инфраструктурой организации. Такими специалистами в развитых странах являются фасилити (Facility) менеджеры. Этимология слова "фасилити" восходит к латинскомуfacilitas - удобный, благоприятный. Латинско-русский словарь (С.-Петербург, Типография Тренке и Фюсно, 1909) определяет Facilitas как легкость, удобоисполнимость, готовность.

Вебстерский экономический словарь определяет facility как что-либо разработанное, построенное, установленное с целью сделать возможным выполнение специфической функции по обеспечению определенных условий или услуг. Еще одно значение рассматриваемого понятия, приведенное в этом словаре, - что-то, что обеспечивает более легкое выполнение какого-либо действия.

Следует отметить, что в современном русском языке слово "фасилити" используется в основном в значении "удобства", к примеру, при описании категории гостиниц. Так, сообщается, что в отеле есть номера с ванной, кухней и другими фасилити. Или же (реже) в более близком к современному английскому значению - "подсобные помещения". Обычно в этом значении слово "фасилити" употребляется в профессиональном сленге компьютерщиков и людей, работающих в инофирмах (так как это прямой перевод с английского).

В современном менеджменте английскоеfacilities имеет несколько значений:

- удобства, средства обслуживания, возможности;

- оборудование, устройства;

- сооружения.

Все эти понятия отражаются в словосочетании "инфраструктура организации". Но понятие "управление инфраструктурой организации" намного шире, чем это может показаться из перевода с английского словосочетания Facilitymanagement. Действительно, управление инфраструктурой организации - это управление недвижимостью, инженерной и социальной инфраструктурой организации, пространством и внешним видом здания.

В сочетании с другими словами facility образует целый ряд экономических терминов, помогающих уяснить отдельные аспекты этого понятия:

-communityfacilities - районные предприятия бытового обслуживания;

- educationalfacilities - средства обслуживания учебного процесса;

- housing facilities - жилищныеусловия;

- office facilities - служебныепомещения.

Существует целый ряд классических определений фасилити менеджера и фасилити менеджмента. В главном они не противоречат друг другу.

Фасилити менеджер координирует физическое пространство вместе с людьми и работой в организации, комбинирует лучшие управленческие принципы с наиболее распространенными профессиональными и техническими знаниями для обеспечения эффективной работы оборудования и людей.

Фасилити менеджер является ответственным за координацию всех усилий в планировании, проектировании и управлении зданием и его системами, оборудованием для повышения возможности организации достичь успеха в постоянно изменяющемся мире.

Фасилити менеджмент - это интегрированное управление (планирование и мониторинг) и реализация обеспечения жильем, помещениями, предоставление услуг и средств, из которых должна складываться эффективная, гибкая и созидательная реализация целей организации в изменяющейся окружающей среде.

Задача фасилити менеджера состоит в поисках путей снижения внутренних затрат по обслуживанию и эксплуатации систем здания, в котором располагается организация, с одновременным поддержанием качества услуг. В эпоху современных технологий, нехватки ресурсов, повышения потребительских требований организациям трудно выдержать жесткую конкурентную борьбу без постоянного снижения издержек. Именно это является ключевым моментом в деятельности фасилити менеджера.

Для лучшего понимания специфики деятельности фасилити менеджера следует указать на те существенные моменты, которые отличают его от специалистов родственных специальностей. Несмотря на идентичность объекта деятельности этих специалистов - здание и прилегающий земельно-имущественный комплекс, несхожесть проявляется в различии моделей работы с ним. Так, заказчиками услуг, управляющих недвижимостью, являются структуры, готовые инвестировать средства в операции, связанные с недвижимостью, для извлечения прибыли. Очевидно, что перед собственником или инвестором стоит задача определения выгодности предстоящих операций и для их просчета и осуществления требуются профессионалы - управляющие недвижимостью. При этом в сфере их интересов может быть и такая модель управления собственностью - доверительное управление, когда уже уместно говорить не об управлении недвижимостью, а об управлении активами (сервитутами, залоговыми договорами, кредитами под реконструкцию, инвестиционными капиталами).

Для фасилити менеджера не характерно заключение сделок с имуществом, ввиду особой направленности и специфичности этой деятельности..

Функциями фасилити менеджера в соответствии с жизненным циклом организации являются:

1. Участие при разработке проекта здания (комплекса зданий) с целью обеспечения соответствия конструктивных и планировочных особенностей здания его будущим функциональным обязанностям.

2. Контроль обеспечения строительными организациями рациональной и комплексной конфигурации санитарно-технических систем и электрических сетей.

3. Закупка мебели и оргтехнического оборудования, дизайн помещений, организация рабочих мест персонала.

4. Рациональное размещение объектов общего пользования (столовых, мест отдыха и парковки) относительно рабочих мест и организация процесса их функционирования.

5. Контроль обеспечения среды в организации, удовлетворяющей требуемым санитарно-гигиеническим нормам.

6. Организация уборки помещений, текущей эксплуатации инженерно-технического оборудования здания.

7. Контроль за рациональным использованием непроизводственных энергоресурсов.

8. Обеспечение пожарной безопасности, а также безопасности персонала, материальных ценностей, knowhow, путем защиты от внешних воздействий (шпионаж, вторжение посторонних лиц); контроль перемещений и доступа персонала к различным объектам.

9. Реконструкция и перепланировка помещений в соответствии с требованиями повышения производительности труда, меняющимися архитектурными, техническими, санитарными и эргономическими стандартами.

10. Организация проведения всех видов ремонтных работ и контроль их выполнения.

11. Взаимодействие с государственными и муниципальными структурами, выполняющими контрольные функции по отношению к организации.

12. Контроль расчетов за коммунальные услуги, услуги внешних сервисных служб.

13. Создание имиджа организации (экстерьер и интерьер здания, благоустройство прилегающей территории).

14. Подготовка проведения конференций, включая организацию встреч и размещения участников.

15. Руководство переездом персонала и оборудования.

|  |
| --- |
|  |
| **1.2.Направление и состав работ фасилити менеджмент**  **Задачи фасилити менеджмент очень обширны, они включают в себя следующие:**  первая задача - экономия средств при эксплуатации здания. Она достигается двумя путями: сокращением затрат на потребляемые зданием ресурсы, в первую очередь энергетические, и оптимальным размещением оборудования и персонала.  Вторая задача - обеспечение комфортного выполнения протекающих в здании бизнес-процессов, в первую очередь поддержание в помещениях оптимальных параметров окружающей среды. Если английский термин "environment" толковать в широком смысле, то, помимо контроля за климатом, это будет означать, например, организацию рабочих мест оптимальным для взаимодействия сотрудников образом, продуманную схему работы связи, лифтов и т.п.  Третья, но далеко не последняя по значению задача, - способность служб и подсистем здания предотвращать возникновение экстремальных ситуаций, а при их появлении - предотвращать или сокращать до минимума материальные и человеческие потери.  Как было описано выше, фасилити-менеджмент имеет три основных направления, рисунок 1.  Основные направления Фасилити-менеджмент  Рисунок 1 - Основные направления Фасилити-менеджмент  **1)Техническое управление объектом (технический менеджмент здания - ТМЗ)** включает в себя все работы, которые необходимы для содержания и оптимальной эксплуатации строительных и технических приборов здания.  **Состав работ в рамках технического менеджмента здания:**  Документооборот - сбор, обработка и корректировка всей необходимой информации о состоянии, потреблении и управлении всеми материальными ресурсами внутри здания (состояние запасов материальных ресурсов, данные об их потреблении, наличие инструкций по эксплуатации инженерных систем и оборудования, наличие протоколов технического обслуживания, акты приемки-сдачи).  **Технический менеджмент здания включает следующие виды работ**: 1.Технический осмотр систем здания - аудит:  - анализ состояния всех систем здания: электропроводка, вентиляционные системы, канализация и пр.  - замена необходимых элементов системы или всей системы в случае необходимости  - постоянный контроль функционирования систем здания  2. Устранение последствий аварий:  - любые аварийно-ремонтные работы в кратчайшие сроки (электросети, канализация, отопительные и вентиляционные системы, лифты, эскалаторы).  3. Обеспечение постоянной работоспособности всей техники и оборудования.  4. Ремонтные работы:  - ремонт, монтаж и демонтаж офисной мебели  - ремонт внутренних и внешних покрытий здания  - фасадные работы  - ремонт бытовой и оргтехники.  5. Управление энергоресурсами включает:  - полный анализ потребности энергоресурсов по подразделениям;  - определение возможностей по активации потребления;  - планирование и реализация энергосберегающих мероприятий;  - расчет рентабельности и доказательство экономии.  6. К управлению средствами коммуникации относится совокупность работ, которые обеспечивают бесперебойное, надежное и эффективное функционирование всех систем коммуникаций здания:  - система оповещения о пожаре;  - система оповещения от проникновения посторонних лиц;  - система видео наблюдения;  - телефонная и компьютерная сеть.  7. Реконструкция и модернизация - это совокупность работ или услуг, которые необходимо провести в рамках функциональных или эксплуатационных изменений технических приборов и систем, пространства и площадей здания для приведения последних в соответствии с имеющимся уровнем развития техники.  8. Текущая эксплуатация- весь перечень работ, который требуется в рамках обычного и экономического использования технических приборов и инженерных систем здания:  - получение приборов и систем;  - ввод в работу;  - наблюдение, измерение, регулировка:  - поддержание в исправном состоянии;  - устранение неисправностей в работе;  - повторный ввод приборов в работу;  - непосредственное обслуживание.  **2) Инфраструктурный фасилити менеджмент включает:**  1. Организация безопасности:  - установка и эксплуатация пожароохранной системы и сигнализации;  - установка и обслуживание систем видеонаблюдения и сенсорных датчиков.  2. Клининг - профессиональная уборка:  - подбор технического персонала - клинеров;  - составление технологических карт уборки;  - поддержание должного уровня чистоты и гигиены на объекте;  - расчет расхода бытовой и/или профессиональной химии;  - организация поставки и распределения бытовой и/или профессиональной химии, расходных материалов, инвентаря;  - обеспечение униформой - единый фирменный стиль для клинеров.  3. Кейтеринг:  - планирование и организация всего процесса питания с момента покупки сырья: хранение, приготовление и выдача потребителям;  - соблюдение санитарных норм и стандартов HACCP;  - контроль и содержание вверенной техники и оборудования;  - сервисные работы;  - организация поставок воды, кофе и чая;  - обслуживание вендинговых машин.  4. Озеленение территории:  - ландшафтный дизайн  - уход за зелеными насаждениями  5. Контроль хранения и вывоза мусора  . **3)Коммерческий менеджмент знания обслуживает следующие области. Состав** работ в рамках коммерческого менеджмента здания:  1. Управление площадями и аренда - комплекс мероприятий по рациональному использованию имеющихся площадей и пространства здания, а также заключение договоров аренды и поиск арендаторов:  анализ использования площадей по назначению;  перераспределение с целью оптимизации в соответствии с правилами охраны труда;  поиск пользователей на освободившиеся площади;  контроль поступления платежей.  2. Планирование и контроль затрат- совокупность работ по обеспечению планируемых затрат в период эксплуатации здания.  составление плана затрат на содержание здания;  определение фактических затрат;  сравнение плановых и фактических затрат;  - доказательство необходимых мероприятий по корректировке затрат.  3. Управление договорами на техническую эксплуатацию здания (на обслуживание) - совокупность работ по оформлению, сопровождению. изменению и контролю всех договорных обязательств, которые необходимы для хозяйственной эксплуатации здания. | |

**ЗАДАНИЕ:**

Прочитать текст Урока 4 Темы **:Теоретические основы фасилити менеджмента**

Записать тему урока в тетрадь и ответить на к. вопросы письменно, записав их:

1.Дать понятие "фасилити" и его несколько значений:

2.Дать понятие Фасилити менеджер и Фасилити менеджмент.

3.Описать основные задачи и функции Фасилити менеджера.

4.Описать основные задачи фасилити менеджмент.

5. .Описать основные направления Фасилити-менеджмент. Состав и виды работ

Отправить на электронную почту.

Рекомендации:

Оформление файла: пишем в теме файла название дисциплины, фамилию, группу, дату.

blohin.alexey74@yandex.ru