

**VYSOKÁ ŠKOLA TECHNICKÁ A EKONOMICKÁ
ÚSTAV TECHNICKO-TECHNOLOGICKÝ**



Facility management jako nástroj efektivního řízení ve vybrané společnosti

Autor: Bc. Tamara Šumpelová

Vedoucí práce: Ing. Terezie Vondráčková, Ph.D.

2016

Motivace a důvody k řešení daného problému

- ▶ FM jako poměrně nový a rozvíjející se obor
- ▶ Důležitost podpůrných procesů ve společnostech
- ▶ Blízkost tématu k mé pracovní pozici a snaha o neustálé zdokonalování, vzdělávání a zlepšování práce celého útvaru

Cíl práce

- ▶ Návrh implementace hodnocení kvality FM procesů s ohledem na měnící se legislativu a normy, zejména pak na evropskou normu ČSN EN 15221 - Facility management

Výzkumné problémy

- ▶ Implementace hodnocení kvality procesů s ohledem na evropskou normu ČSN EN 15221
- ▶ Klasifikace produktů – popis, vytvoření evidenčních listů, diagramů, návržení KPI
- ▶ Dotazníkové šetření na hodnocení kvality
- ▶ Navržení změn v SW aplikacích
- ▶ Navržení nové pracovní pozice v útvaru FM

Metodika práce

- ▶ Teoretické informace z odborné literatury, zákonů a norem, zejména evropské normy pro FM ČSN EN 15221
- ▶ Implementace teoretických znalostí na konkrétní útvar FM

Sběr dat

- ▶ Analýza dostupných dokumentů a SW programů
- ▶ Rozhovory se zaměstnanci, dodavateli, dotazníkové šetření
- ▶ Vlastní zkušenosti a praxe, pozorování a sledování postupů

Zpracování dat

- ▶ Metoda indukce a dedukce
- ▶ Tabulky a grafy

Facility management

- Obor rozsáhlý, nový, stále se vyvíjející
- Hlavním znakem je soulad mezi prostředím, procesy a lidmi, za předpokladu optimalizace nákladů
- Není pouhou správou nemovitostí a majetku
- Neprodukuje přidanou hodnotu hlavního produktu, ale nabízí podpůrné činnosti, které výrazně ovlivňují hlavní procesy.
- Je využíván od 50. let minulého století
- V 70. letech založen Facility Management Institut v Michiganu, dnešní podoba je Mezinárodní Asociace FM – IFMA – 18 tisíc členů v 67 zemích světa
- Od roku 2000 pobočka mezinárodní asociace FM i v Česku

Koncern E.ON ve světě a v České republice

- E.ON je jednou z největších světových soukromých energetických skupin.
- 58 tisíc zaměstnanců v různých částech světa (Evropa, Rusko, Severní Amerika, Brazílie, Turecko)
- V ČR od roku 2004 – 220 tis. zákazníků – 2400 zaměstnanců
- Elektrická energie (19% trhu) a zemní plyn (7,5% trhu)
- V portfoliu FM je zhruba 100 areálů
- Tj. cca 260 budov, 550 pozemků a 700 ks ostatního majetku
- Ploše, kterou útvar spravuje, představuje cca 16,5 milionu m² zastavených i nezastavených ploch
- Počet pracovníků – 57 kmenových+43 agenturních

Evidenční list procesu „Administrativní správa“


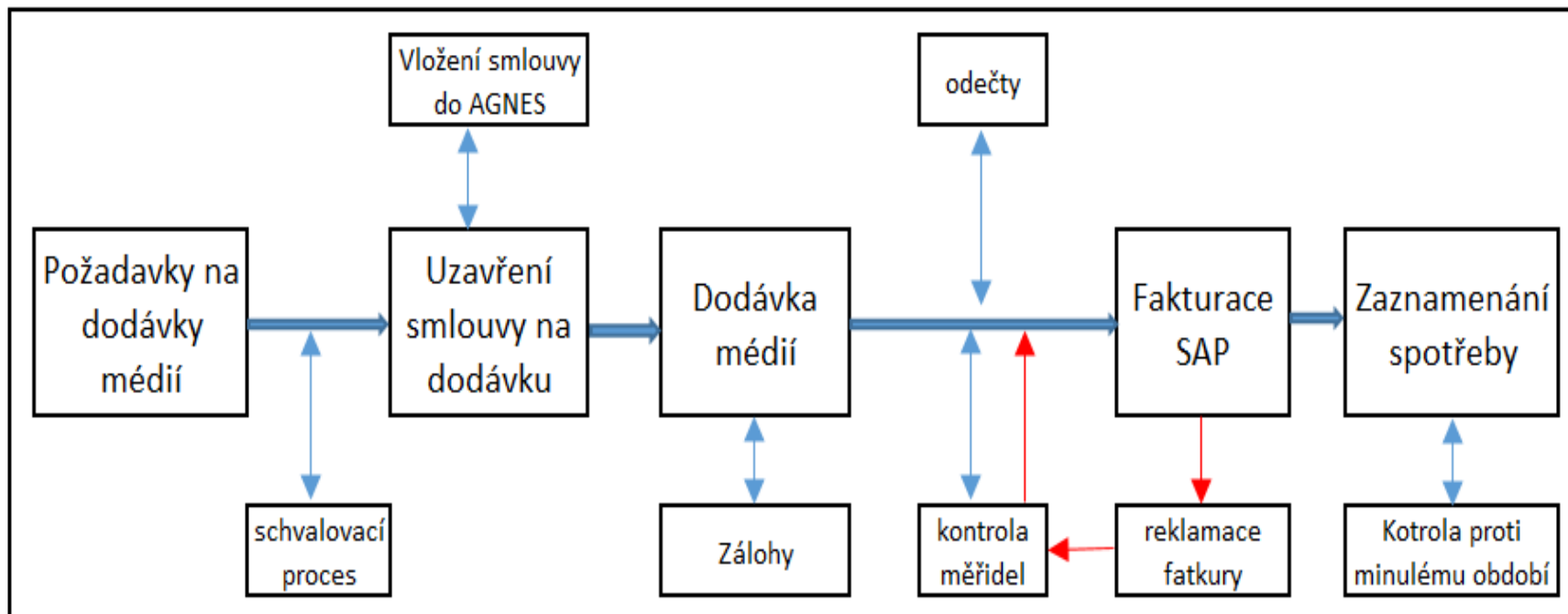
	Evidenční list procesu	Proces:
		SN1-AS
		Datum:
Název procesu: Administrativní správa		Odpovědná osoba: vedoucí SN
Popis procesu: Zajištění dodávek médií, smlouvy, odečty, vyúčtování, zálohy, kontroly, fakturace, reklamace vyúčtování		Operátor: správce nemovitostí
Vstupy: <ul style="list-style-type: none"> • Požadavky na zajištění dodávek elektrické energie • Požadavky na zajištění dodávek zemního plynu • Požadavky na zajištění dodávek vody • Požadavky na zajištění dodávek tepla • Požadavky na zajištění odvozu a likvidace odpadu 		Dokumenty na vstupu: <ul style="list-style-type: none"> • Uzavřené smlouvy na dodávky médií (elektřina, plyn, voda, stočné, srážkové vody, teplo, komunální odpad) • Zálohové faktury – předpisy záloh • Daňové doklady - faktury
Cíl: <ul style="list-style-type: none"> • Dodávky médií • Kontrola měřidel vč. podružných • Odvoz a likvidace odpadu 		Ukazatele hodnocení procesu: <ul style="list-style-type: none"> • Spolehlivost dodávek • Spotřeba médií
Výstupy procesu: <ul style="list-style-type: none"> • Odečty měřidel, vč. podružných • Odběrové diagramy (u tepla) • Monitorování spotřeb pro potřeby normy ISO 50.001 		Dokumenty na výstupu: <ul style="list-style-type: none"> • Smlouva v databázi AGNES • Porovnání spotřeb v různých obdobích • Záznamy o spotřebách

Diagram procesu „Aministrativní správa“

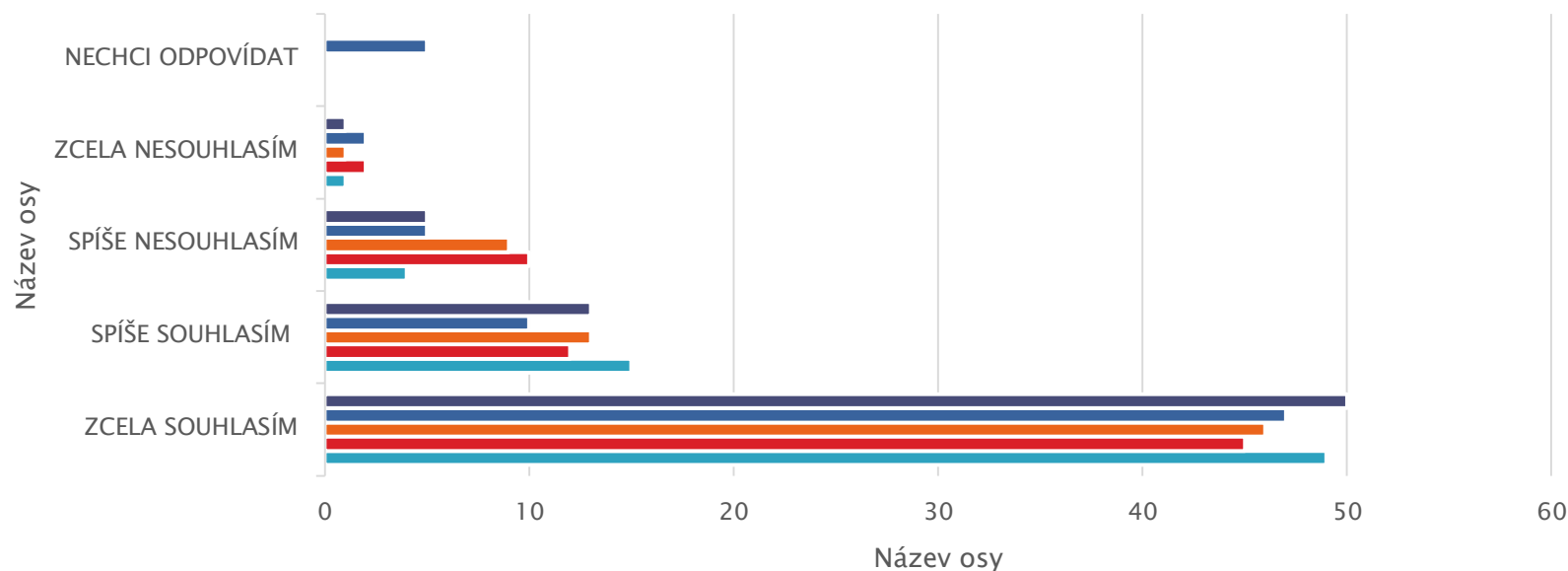


KPI smlouva o dodávkách

KPI	AS1	Smlouva o dodávkách	
Popis	Zajištění podepsání smlouvy o dodávkách včetně odsouhlasení odbornými útvary		
Cíl	Smlouva o dodávce média, podepsaná oběma stranami, zavedena do AGNES		
Priorita	vysoká		
Četnost měření	čtvrtletně		
Metodika měření KPI	kontrola		
Zodpovídá	Správce objektu		
Provádí	Správce objektu		
Kontroluje	Vedoucí Správy nemovitostí		
Hodnocení služeb – úroveň:			Penalizace – srážka z osobního hodnocení správce
1	výborná	Smlouva zajištěna řádně a včas, dodávky médií dle probíhají bez problémů	0%
2	uspokojivá	Smlouva zajištěna se zpožděním, nemá vliv na dodávku médií	5%
3	nedostačující, kritická - CPI	Smlouva nepodepsána, není zajištěna dodávka médií, vážně ohrožen chod objektu	<u>15% + napomenutí</u> v případě opakovaného CPI, vytýkací dopis

Dotazníkové šetření

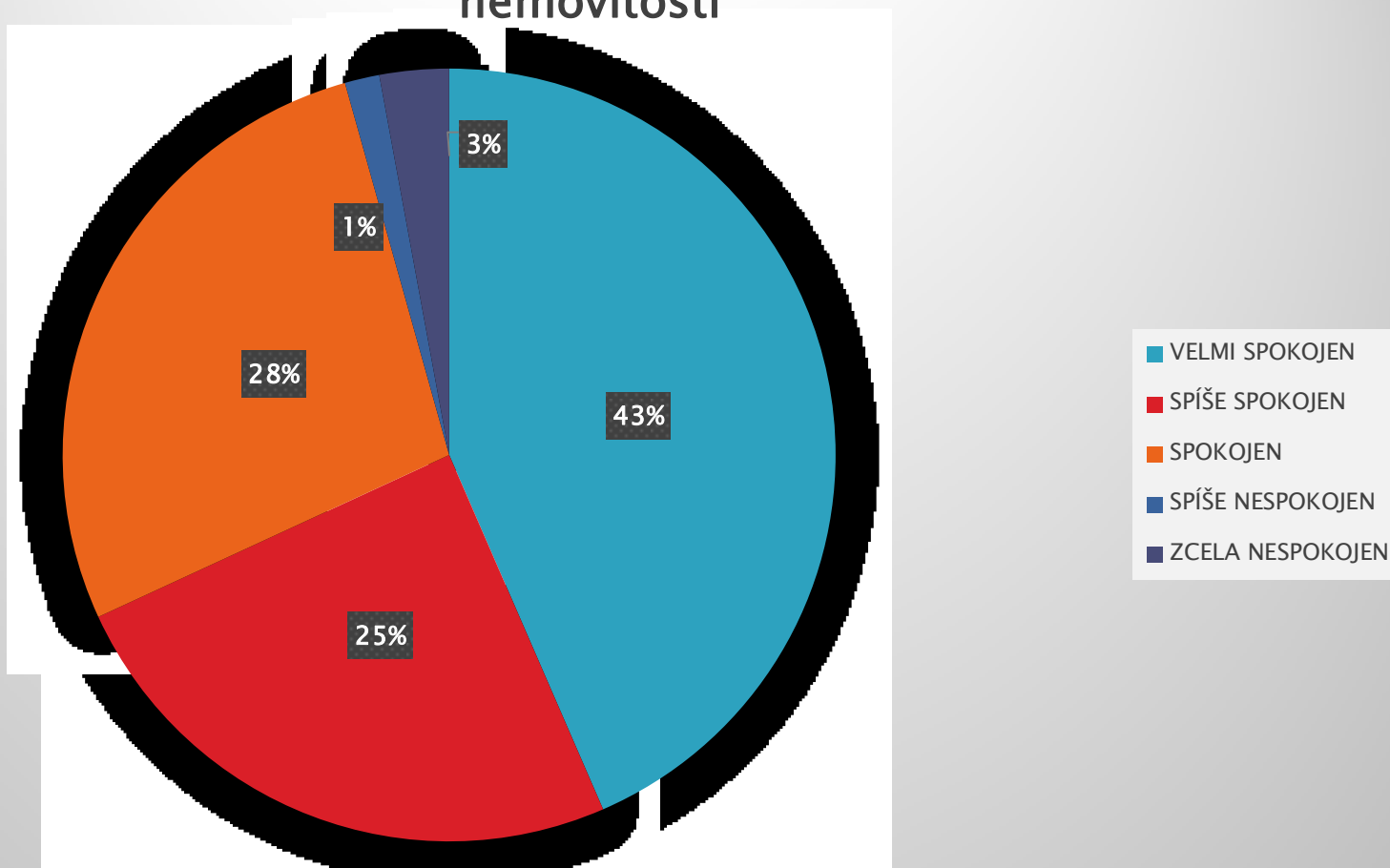
A) SPOKOJENOST S ČINNOSTÍ A CHOVÁNÍM PRACOVNÍKŮ SPRÁVA NEMOVITOSTÍ



- 5. Správce objektu vždy upozorní na práce, které budou v objektu probíhat a mohou narušit pracovní prostředí
- 4. Pracovníci útvaru FM jsou odborníci ve svém oboru
- 3. Pracovníci útvaru FM jsou vždy zdvořilí k zákazníkům.
- 2. Pracovníci útvaru FM jsou připraveni kdykoliv reagovat a odpovídat na zákaznickovy požadavky.
- 1. Pracovníci útvaru FM jsou vždy ochotni poradit a pomoci klientům.

Dotazníkové šetření

A) Celková spokojenost se službami a pracovníky Správy nemovitostí



Doporučení na provedení změn

- ▶ Zpracování popisů činností a procesů v útvaru
- ▶ Zpracování evidenčních listů procesů
- ▶ Zpracování diagramů procesů
- ▶ Navržení KPI pro jednotlivé procesy
- ▶ Provádění dotazníkových anket na téma kvality v útvaru, zaměřené na jednotlivé oblasti nebo na jednotlivé procesy
- ▶ Zavedení telefonického dispečinku pro hlášení poruch či závad, případně pohotovostní služby
- ▶ Zavedení funkce Energetik

Další návrhy a doporučení

- ▶ Úpravy SW aplikací o nové komponenty:
- ▶ Aplikace Help-desk – hodnocení spokojenosti uživatelů s interním službami
- ▶ Aplikace Pasportizace
 - zavedení sledování běžných oprav a údržby
 - využití dat pro optimalizaci ploch
 - sledování využití majetku, podklady pro pronájem, prodej

Závěr

- ▶ **Cíl práce byl splněn**
- ▶ Přínos – návod na zavedení popisů činností evidenčních listů, diagramů a KPI
- ▶ Přínos – sledování kvality poskytovaných produktů
- ▶ Přínos – návrh na vytvoření nové funkce – již zavedeno do praxe – od května 2016
- ▶ Přínos – návrh na změny v používaných aplikacích

Otázky vedoucího diplomové práce

- ▶ Jak by se mohlo navrhované řešení rozšířit i do dalších společností?
- ▶ Jak by mohlo vypadat alternativní řešení v případě, že by zde navržené nebylo z jakýchkoliv důvodů použitelné / akceptovatelné?

Otázky oponenta diplomové práce

- ▶ Můžete nám vysvětlit, jak funguje systém PDCA a jak by měl klient kontrolovat jeho zajišťování?
- ▶ Popište podrobněji, jak byste vedoucím pracovníkům E.ON doporučila zapracovat závěry vaší dotazníkové studie do konkrétních opatření.
- ▶ Jakou formou byste doporučila spolupráci mezi FM úsekem a úsekem nákupu (Purchasingu)?

Děkuji za pozornost

