

# EURÓPSKA NORMA

## STN EN FACILITY MANAGEMENT 15221-1:

# TERMÍNY A DEFINÍCIE

Facility management v celosvetovom, ale pre nás zaujímavom európskom meradle, treba vnímať ako dynamicky sa rozvíjajúci odbor. Podľa novej európskej normy je európsky trh facility managementu odhadovaný na niekoľko sto miliárd eur. V dokumente, spracovanom európskou komisiou, sa facility management považuje v rámci poskytovaných služieb za jednu z najdôležitejších, s veľkým prínosom pre výkonnosť podnikov.

V rámci cezhraničnej spolupráce, ale i medzi firmami, ktoré požadujú služby facility managementu a firmami, ktoré tieto služby poskytujú na domácom trhu, vznikla potreba jednoznačných definícií v tejto oblasti. Preto na podnet holandského normalizačného inštitútu v roku 2003 vznikla technická komisia CEN/TC 348 Facility management, ktorej cieľom bolo vytvoriť európsku normu Facility management. Komisia spolupracovala s členmi komisie – národnými normalizačnými inštitúciami. Proces kreovania normy trval tri roky. Norma bola schválená v septembri 2006.

Národné normalizačné inštitúcie sú povinné po schválení normy prijať európsku normu ako národnú normu. Slovenský ústav technickej normalizácie priznal novej norme v zmysle dohovoru postavenie národnej normy, a to

vydaním identického preloženého textu pod titulom **STN EN 15221 Facility management**.

Norma pozostáva z dvoch častí:

- **STN EN 15221 - 1 Termíny a definície**
- **STN EN 15221 - 2 Návod na prípravu dohôd o facility managemente.**

Cieľom prvej časti normy je definovanie jednotnej terminológie v oblasti facility managementu, ako i vyjasnenie hlavných a podporných činností organizácie. Za účelom stanovenia spoločného jazyka v časti Termíny a definície je norma zameraná na definovanie základných funkcií facility managementu a definovanie relevantných termínov, ktoré sú potrebné na pochopenie kontextu normy.

Norma definuje facility management ako integráciu procesov v rámci organizácie na zabezpečenie a rozvoj

dohodnutých služieb, ktoré podporujú a zvyšujú efektívnosť vlastných základných činností organizácie. Presne definuje pojmy ako napr.:

- **základné činnosti** – činnosti, ktoré predstavujú charakteristické a nevyhnutné kompetencie organizácie v jej hodnotovom reťazci,
- **poskytovateľ služieb facility managementu** – organizácia, ktorá poskytuje klientovi komplexný súbor služieb facility managementu v rámci pojmov a podmienok zmluvy o facility managemente služby facility managementu,
- **služby facility managementu** – podporné zabezpečenie základných činností spoločnosti dodávané interným alebo externým poskytovateľom.

Hlavné definície a terminológia, súvisiace so službami facility managementu sú spracované v nadväznosti na Model facility managementu, ktorý je v norme. Model má informatívny charakter, nie je záväzný.

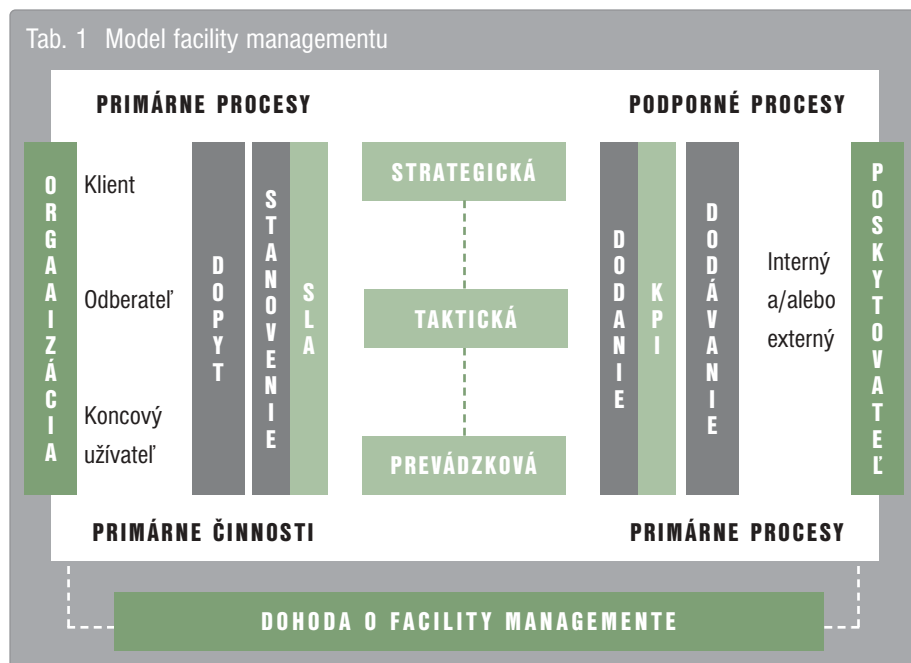
Model facility managementu sa zaoberá vzťahom medzi požiadavkami klienta a dodaním služby a prezentuje rôzne úrovne možnej interakcie Facility managementu.

V norme sú definované tri hlavné úrovne, v ktorých pracuje Facility management (ďalej FM):

- strategická,
- taktická,
- operačná (prevádzková).

Facility management by mal byť synchronizovaný s misiou a víziou organizácie a jej cieľov. V **strategickej úrovni**, kde organizácia definuje dlhodobé ciele, by mala byť definovaná aj stratégia facility managementu. Táto by mala byť zhodná so stratégiou organizácie. Dôležitou súčasťou stratégie firmy v nadväznosti na služby FM je vypracovanie SLAs (Service level agreements) –

Tab. 1 Model facility managementu



Tab. 2 Príklad rozsahu služieb facility managementu

ŠTRUKTÚRA POŽIADAVIEK KLIENTOV A ROZSAH SLUŽIEB	
<b>1.</b>	<b>Priestor a infraštruktúra</b>
1.1	Požiadavka na priestor
1.2	Požiadavka na technickú infraštruktúru
1.3	Požiadavka na čistenie
1.4	Požiadavka súvisiaca s vonkajším priestorom
1.5	Požiadavka súvisiaca s pracoviskom
1.6	Špecifická požiadavka spojená s priestorom a infraštruktúrou
<b>2.</b>	<b>Ludia a organizácia</b>
2.1	Požiadavka na zdravie, bezpečnosť a ochranu
2.2	Požiadavka na stravovanie
2.3	Požiadavka na informácie a komunikáciu
2.4	Požiadavka na logistiku
2.5	Požiadavka na integrované riadenie, poradenstvo a administratívnu podporu
2.6	Špecifické požiadavky organizácie

Dohoda o úrovni služieb a KPIs (Key performance indicators) – Kľúčové výkonnostné identifikátory.

**Taktická úroveň** predstavuje strednodobú implementáciu strategických cieľov organizácie. V nej by mali byť prenesené strategické ciele facility managementu na taktickú úroveň, ako i presná definícia SLAs a KPIs (vykonanie služieb, ich kvalita, riziko).

V **prevádzkovej úrovni** prebieha dodávanie služieb v súlade s požiadavkami klienta v zmysle podpísanej zmluvy, ktorej súčasťou by mala byť SLAs, ďalej monitorovanie a kontrolovanie procesov dodávania služieb FM (KPIs).

Rozsah služieb facility managementu je štruktúrovaný do dvoch sekcií v zmysle požiadaviek klienta. V norme sú definované ako:

- požiadavky spojené s priestorom a infraštruktúrou
- požiadavky spojené s pracovníkmi a organizáciou.

Zložitosť a zmeny trhov majú za následok zmeny požiadaviek klientov. Rozsah služieb facility managementu ukazuje napr. tab. 2.

Zameranie sa na požiadavky klientov zdôrazňuje orientáciu facility managementu na klienta. V prílohe B normy sa uvádzajú pre každý typ požiadaviek klientov príklady služieb, ktoré zodpovedajú týmto potrebám a ilustruje sa rozsah facility managementu. Napr. požiadavky klienta na technickú infraštruktúru definuje ako „požiadavky klienta na technické vybavenie budovy (technickú infraštruktúru), ktoré sa uspokojujú službami, ktoré zabezpečujú príjemnú klímu, svetlo/tieň, elektrický prúd, vodu a plyn. Príkladmi služieb, ktoré zodpovedajú týmto potrebám, sú správa médií a energií,

prevádzka a údržba technickej infraštruktúry (TZB), svetelné hospodárstvo, atď.“.

Tvorba európskej platformy vytvára predpoklad odstránenia bariér na trhu v oblasti facility managementu, zlepšenia komunikatívnosti medzi subjektmi dopytu a ponuky - medzi organizáciami, ktoré poskytujú služby facility managementu a medzi organizáciami, ktoré si vybrané činnosti budú zabezpečovať formou outsourcingu.

Uplatnenie európskej normy STN EN 15221 Facility management v praxi umožní organizáciám, poskytujúcim služby facility managementu zvyšovať svoju konkurencieschopnosť na domacom, ale i na európskom trhu, zefektívniť primárne a podporné procesy, ako i zvýšiť kvalitu poskytovaných služieb. Používanie normy umožní organizáciám, ponúkajúcim služby FM, zväčšiť segment svojho pôsobenia na trhu. Nová európska norma by mala pomôcť organizáciám, ponúkajúcim služby v tejto oblasti, obchodovať na medzinárodnej úrovni.

Jednotná európska norma v oblasti facility managementu je dôležitým faktorom pre budúci vývoj facility managementu v štátoch Európskej únie.

*Ing. Viera Somorová PhD.  
Stavebná fakulta STU*

*Recenzoval: Ing František Kuda, CSc.*

*Príspevok bol spracovaný v rámci grantovej výskumnej úlohy VEGA 1/2573/05: „Optimalizácia nákladov spravovania stavebných objektov metódou Facility managementu“*