

Tartalom

Nemzeti előszó.....	7
Európai előszó	8
Nemzetközi előszó.....	9
Bevezetés	10
1. Alkalmazási terület	14
2. Rendelkező hivatkozások	14
3. Szakkifejezések, meghatározásuk és rövidített szakkifejezések	14
3.1. A létesítménygazdálkodással kapcsolatos szakkifejezések	14
3.2. Az eszközökkel kapcsolatos szakkifejezések.....	16
3.3. Az emberekkel kapcsolatos szakkifejezések	16
3.4. Az erőforrás-kezeléssel kapcsolatos szakkifejezések	18
3.5. A folyamattal kapcsolatos szakkifejezések.....	18
3.6. A pénzügyekkel kapcsolatos szakkifejezések	20
3.7. Az általános üzleti tevékenységgel kapcsolatos szakkifejezések	21
3.8. A méréssel kapcsolatos szakkifejezések	23
3.9. Rövidített szakkifejezések	23
4. Az igénylő szervezet megértése.....	24
4.1. A szervezet.....	24
4.1.1. Általános leírás.....	24
4.1.2. Struktúra	26
4.1.3. Humán tőke.....	27
4.1.4. Értékrendszer és szervezeti kultúra	27
4.1.5. Vezetői stílus	27
4.2. Vezetés	28
4.2.1. Általános leírás.....	28

4.2.2. Tulajdonjog és használat.....	28
4.2.3. Vezetői szerepvállalás	28
4.2.4. Szabályozás és megfelelés.....	29
4.2.5. Politika és eljárások.....	29
4.2.6. A tevékenységek, folyamatok és rendszerek érettsége	29
4.3. Környezet.....	30
4.3.1. Általános leírás.....	30
4.3.2. Üzleti stratégia.....	30
4.3.3. Célok, igények, korlátozások és értéknövelő tényezők	31
4.3.4. A siker mérése.....	32
4.3.5. Teljesítmény-mérőszámok	33
4.3.6. Piacok és versenyelemzés	33
4.3.7. Az alap- és a támogató tevékenységek közötti kapcsolat.....	33
4.3.8. Működési célmodell	34
4.3.9. Jelenlegi és tervezett támogató tevékenységek.....	35
4.3.10. A fejlesztésre vonatkozó célok	35
4.3.11. Infokommunikációs technológia	35
4.3.12. Információkezelés	36
4.4. Kockázatkezelés.....	36
4.4.1. Veszélyek és lehetőségek	36
4.4.2. Folytonossági és helyreállítási tervezés	38
4.5. A stratégiák összehangolása	38
5. Az FM-követelmények kidolgozása.....	39
5.1. A létesítmények iránti jelenlegi és jövőbeli igény	39
5.1.1. Általános leírás.....	39
5.1.2. A létesítmények jellege.....	40
5.1.3. Területek/helyiségek fenntartható módon való biztosítása.....	46

5.2. Az FM érettsége	47
5.2.1. Általános leírás	47
5.2.2. Jelenlegi kompetenciák	47
5.2.3. A fejlesztési célok	48
5.3. Felújított vagy új létesítményekre vonatkozó tájékoztatás	48
5.4. Az érdekelt felek	50
5.4.1. Általános leírás	50
5.4.2. A létesítmények felhasználói	50
5.4.3. A követelményszintek meghatározása	51
5.5. Hozzáférhetőség, befogadás és egyenlőség	51
5.6. Funkcionális követelmények	51
5.7. A szolgáltatások hatásköre	52
5.7.1. Általános leírás	52
5.7.2. Műszaki szolgáltatások	52
5.7.3. Üzleti támogatás	53
5.7.4. Integrátormodell	53
5.8. A szolgáltatásokra vonatkozó előírások	53
5.9. Kimenetek és célok	54
5.9.1. Általános leírás	54
5.9.2. Környezeti teljesítmény	55
5.9.3. Társadalmi teljesítmény	55
5.9.4. Gazdasági teljesítmény	55
5.10. Szolgáltatási szintek	56
5.11. A szolgáltatásnyújtás formái	56
5.12. Beszerzés	57
5.12.1. Általános leírás	57
5.12.2. Belső szolgáltatásnyújtás	58

5.13. Innovációk a szolgáltatásnyújtásban	58
6. Az FM-stratégia megfogalmazása	60
6.1. A stratégia összeállítása	60
6.2. Formátum és tartalom	60
6.3. Költségvetési követelmények	61
6.4. Beszerzés	62
6.5. Kommunikáció és visszacsatolás	64
6.6. Megvalósítási terv	65
7. Teljesítménymenedzselés	65
7.1. A teljesítmény figyelemmel kísérése és felügyelete	65
7.2. Teljesítménymutatók	66
7.3. Teljesítménymérés	66
7.4. Teljesítményátvizsgálás	66
7.5. Helyesbítő tevékenységek	67
7.6. Visszacsatolás és a levont tanulságok	67
8. Az eredmények fejlesztése	68
8.1. A levont tanulságok alkalmazása	68
8.2. A kimenetek és a célok újraértékelése	68
8.3. Az FM-stratégia aktualizálása	69
8.4. Az FM-politika aktualizálása	69
A melléklet	70
B melléklet	73
C melléklet	76
D melléklet	80
Irodalomjegyzék	87