

Léto 2020

Obsah

Úvod

Aktuality

V nejbližší době připravujeme

Standard ISO 41000 se rozrůstá o další díly

Facility management v éře COVID-19

Kde je slabina facility managementu v ČR (úvaha)



Úvod

Vážení čtenáři,

dovolujeme si vám opět po delší pauze předložit náš „občasník“. V úvodu Vás seznamujeme s aktualitami ve FM Institute a upozorňujeme na nejbližší kurzy a semináře. Vracíme se k normě ISO 41000, částečně opakujeme informace o jejím základním díle (to pro ty, kdo o této normě ještě moc neví), současně však připojujeme i aktuální informaci o dokončovaných a připravovaných dílech této celosvětové normy. V hlavním článku se vracíme k problematice facility managementu v uplynulé krizi COVID-19. Závěrem připojujeme úvahu, kde je slabina facility managementu v ČR.

Přejeme Vám příjemné chvílky s naším občasníkem a těšíme se, že některé z Vás potkáme na našich kurzech, seminářích či webinářích.

Aktuality

- 22. běh rekvalifikačního kurzu facility manažerů skončil v lednu letošního roku. Všechny 20 posluchačů tohoto běhu úspěšně završilo svoji obhajobu a získalo osvědčení manažera v oboru facility management. Na 3. tradičním setkání pak tato část z nich oslavila (viz foto).
- Situace s Covid-19 nám všem zkřížila plány. Jarní 23. běh rekvalifikačního kurzu facility manažera musel být po čtyřech týdnech přerušeno. Všichni posluchači 23. běhu proto byli převedeni do připravovaného 24. běhu rekvalifikace, který začíná 23. 9. 2020.
- Na 24. běh je tak k 10. 7. přihlášeno již 20 posluchačů. Kapacita kurzu má ještě rezervu, je však potřeba se přihlásit co nejdříve.
- Před začátkem podzimního běhu jsme plánovali uspořádání „Tradičního setkání absolventů rekvalifikačních kurzů“. Jednalo by se o 4. setkání. Vzhledem k situaci COVID-19 jsme se však rozhodli tuto akci **neuspořádat**. Pokud to situace umožní, pak toto setkání uskutečníme koncem ledna 2021 a oslavíme současně nové absolventy již 24. běhu našich rekvalifikačních kurzů.



V nejbližší době připravujeme



Ve **středu 23. 9. 2020** začíná již 24. běh „Rekvalifikačního vzdělávání Facility manažerů“, který bude pokračovat každou středu až do 20. 1. 2021. Od roku 2008 byl tento kurz realizován vždy ve dvou běžících ročně. Do dnešního dne obdrželo **Osvědčení o odbornosti „Manažer“ v oboru „Facility management“** 447 odborníků ze všech oblastí (klienti, poskytovatelé, dodavatelé jednotlivých služeb a komponentů, učitelé atd.). Kurz je **akreditován Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy** jako **jediné oficiální odborné vzdělávání akceptované úřady a veřejnými institucemi pro tento obor.**



Do 31. 7. 2020 je nabízena sleva 8 % za včasnou registraci.

Na všechny jednotlivé kurzy z tohoto rekvalifikačního vzdělávání Facility manažerů se můžete přihlásit i jednotlivě. Pro ty z Vás, kteří nemohou absolvovat všech 15 dní je připravena možnost „zvýhodněného balíčku 5ti lekcí“ nazvaného „5 z 15“ za celkovou cenu **16.400 Kč** (bez DPH). Projděte si nabídku na našich webových stránkách, kde je možné si vybrat některé ze zajímavých dílčích témat.

Máte-li zájem o bližší informace, stáhněte si naše informační podklady v PDF:

- [Bulletin Rekvalifikačního kurzu Facility manažera.](#)
- [Zvýhodněný balíček 5ti jednotlivých dní podle výběru.](#)
- [Jak nás hodnotí naši absolventi.](#)
- [Proč se školit v rámci kurzů naší rekvalifikace FM.](#)
- [Jednotlivé předměty našeho rekvalifikačního vzdělávání.](#)
- [Historie FM Institute.](#)
- [Článek, který o našem vzdělávání vyšel ve Facility manažerovi.](#)



Bližší informace o akcích naleznete na www.fminstitute.cz

FM Institute má v nabídce i samostatné odborné kurzy zaměřené na konkrétní témata:

- Úvodní seznámení s ISO 41001 a ISO 41012 (dvoudenní)
- Základy techniky vnitřního prostředí – TZB (dvoudenní)

Tyto kurzy budou otevřeny v případě zájmu posluchačů. Momentálně byly pozastaveny v důsledku COVID-19.

Samostatnou složkou jsou i webináře, které lze též objednat na webu www.fminstitute.cz.

V nejbližší době je na 28.7. od 10 hodin, resp. od 15 hodin vyhlášen webinář

[Jak zefektivnit správu majetku a interní služby](#) (v trvání 2,5 hodin)

Standard ISO 41000 se rozrůstá o další díly

Autor: Ing. Ondřej Štrup, IFMA Fellow

Evropský standard ČSN EN 15221 je platný již od roku 2007. Postupně se rozrostl z původních dvou dílů na současných sedm. Tento standard velice podrobně popisuje, co je facility management, kdo je klient a kdo je FM poskytovatel, jak a co zajišťovat ve FM službách. Podrobně je rozpracováno i rozřídění služeb i sledování kvality FM služby. V souladu s touto normou je u nás zavedena i certifikace facility manažerů (akreditovaná MŠMT), kterou realizuje vzdělávací společnost FM Institute.

V roce 2017 byly odsouhlaseny standardy ISO 41011 a 41012, které v březnu 2018 doplnil kmenový standard ISO 41001 „Facility management — Management systems — Requirements with guidance for use” (Facility management — Systémy řízení — Požadavky s návodem k použití). Tento standard je aktuálně odsouhlasen i jako evropský EN standard, takže je na území platný obdobně jako EN 15221. Tím samozřejmě dochází k současné úpravě tohoto původního evropského standardu, který musí být s tímto standardem ISO harmonizován (tento proces již probíhá).

	Facility management —	Facility management —
ISO 41001	Management systems — Requirements with guidance for use	Systémy řízení — Požadavky s návodem k užívání
ISO 41011	Vocabulary	Slovník
ISO 41012	Guidance on strategic sourcing and the development of agreements	Pokyny pro strategické získávání a vypracování dohod (smluv)
ISO 41014*	Development of facility management strategy	Rozvoj facility management strategie
ISO 41015**	Influencing organizational behaviours for improved facility outcomes	Ovlivňování organizačního chování pro zlepšení výstupů služeb
ISO 41017***	Guidance on emergency management of epidemic prevention in the workplace	Pokyny pro nouzové řízení epidemiologické prevence na pracovišti
ISO 41018***	Development of facility management policy	Rozvoj politiky facility managementu

Poznámka: * ISO 41014 je v ČR k dispozici pouze v německém jazyce

** ISO 41015 je ve stádiu finalizace návrhu normy

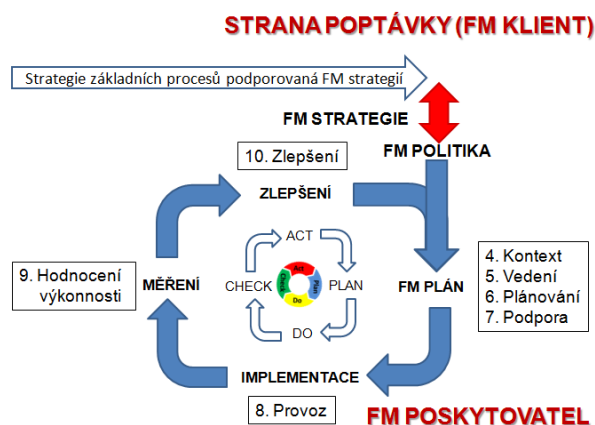
*** ISO 41017 a ISO 41018 jsou ve stádiu počátku návrhu (odsouhlasena osnova a TC týmy)

Zopakujme si úvodem jednu podstatnou informaci pro facility manažery, kteří již začali ČSN EN 15221 implementovat. ISO 41000 vychází plně z EN 15221 a žádné významné změny nezavádí. Potěšitelné je zejména to, že ISO 41012 převzal kompletně tabulku z EN 15221-2 a celou filozofii smluvního dojednání (FM smlouva + SLA smlouvy). Co však budete v nové ISO marně hledat, je rozřídění FM služeb tak, jak je uvádí ČSN EN 15221-4.

V čem je pro nás ISO 41000 inovativní?

Předně je to „systémové“ vnímání facility managementu. Z mnoha dotazů a dialogů s kolegy se zdá, že FM poskytovatelé očekávají, že jim ISO 41000 pomůže nastavit FM řízení. Tímto je musím zklamat. Tento standard jim pomůže maximálně v nastavení řízení jejich interních FM služeb, tzn. interního řízení FM služeb pro vlastní FM společnost. Jedná se o častý případ, kdy „kovářova kobyla chodí bosa“. ISO 41000 je určen zejména pro FM klienty. Tato norma obdobně jako ostatní ISO normy systému řízení nastavuje pravidla pro jasnou optimalizaci zajištění řízení podpůrných služeb s cílem následné certifikace funkčnosti tohoto systému (auditační ISO 17021-11 se již připravuje).

ISO 41001 specifikuje, jak musí organizace řídit své podpůrné služby (FM služby) v celé hierarchii řídicích stupňů.



Ve schématu je patrná celá filozofie ISO 41000 (číslování v rámečcích odpovídá kapitolám ISO 41001). Tato filozofie byla zapracována i v ČSN EN 15221, nebyla však tak jednoznačně popsána. Celý proces řízení FM služeb (facility management) je uzavřen v cyklu: FM strategie -> FM politika -> FM plán -> Implementace a provoz -> měření a případné zlepšení -> pokračování cyklu... (dle obecného principu řízeného zkvalitňování)

Krátce si přiblížíme jednotlivé kapitoly:

1. – 3. kapitola uvádí klasické uvedení do normy. Obsah normy, odkazy na zdroje a terminologie, které používá (norma je jinak kompletně uvedena v ISO 41011).

4. kapitola je pro nás pravděpodobně tou nejvýznamnější změnou a dlužno říci i velice vítaným pomocníkem pro FM poskytovatele a FM konzultanty. Tato kapitola pojednává o kontextu organizace a o významu podpůrných služeb. Klientské organizace zde mohou pochopit, jak jsou FM služby významné pro jejich základní činnost, jak je potřeba pověřit konkrétního manažera či manažery řízením podpory společnosti. Upozorňuje na nutnost JEDNOTNÉHO ŘÍZENÍ facility managementu. Toto řízení musí vycházet z POTŘEB základní činnosti společnosti, její organizace i potřeb jednotlivců. Kvalitní analýza potřeb musí být doplněna STRATEGIÍ FACILITY MANAGEMENTU a POLITIKOU FACILITY MANAGEMENTU. Tyto základní dokumenty společnosti se propojí s politikami a strategiemi kvality (ISO 9000), bezpečnosti (ISO 1800), environmentu (ISO 14000) a všech dalších ISO politik. Převážná část společností oblast facility managementu stále podceňuje. Touto ISO normou však je facility management povýšen na odpovídající úroveň řízení jako ostatní oblasti řízení společností.

5. kapitola již přímo popisuje, jak mají být vedeny FM procesy (zakázky) v organizacích, kdo je kompetentní a jak by je měl vést na straně klienta (organizační role, odpovědnosti a pravomoci). Je zde rozveden i obsah a význam výše zmíněné FM politiky.

6. kapitola rozpracovává principy plánování FM služeb. Konkrétně se zabývá opatřeními k řešení rizik a příležitostí a zaměřuje se na FM cíle a plánování jejich dosažení.

7. kapitola popisuje nezbytnou podporu FM zajištění. Konkrétně se soustředí uje na zdroje potřebné k zajištění řízení a FM služeb, rozebírá kompetence jednotlivých manažerů, které FM řídí, soustředí se na pochopení klienta a jeho potřeb (zde je velice často největší problém případných neshod zajištění FM služeb) a specifikuje i komunikaci a nakládání s informacemi (zde je patrné, že jsou již v normě zapracovány principy GDPR).

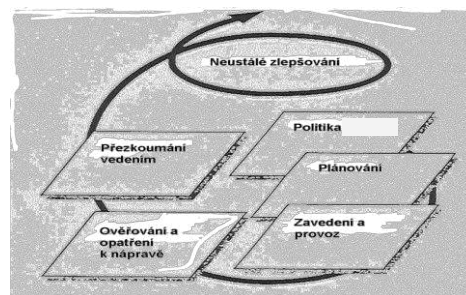
8. kapitola se již soustředí na problematiku vlastního provozu FM služeb. Popisuje provozní plánování a řízení, koordinaci se zúčastněnými stranami a integraci služeb (základní princip facility managementu).

9. kapitola se zaměřuje na hodnocení výkonnosti. Částečně zde nalézáme principy známé z EN 15221-3 (monitorování, měření, analýza a hodnocení), avšak podstatná část této kapitoly pojednává o interním auditu a přezkoumání řízení. Zde je nepřímý odkaz na budoucí auditu organizací podle tohoto ISO 41000.

10. kapitola odkazuje na potřebu neustálého zkvalitňování služeb. Popisuje případy neshod a následných nápravných opatření, potřeby neustálého zlepšování a preventivních opatření.

Obdobně jako v ostatních ISO normách jsou i v ISO 41001 v jednotlivých kapitolách soustředěny pouze základní popisy. Podrobnější rozpracování jednotlivých kapitol je pod identickým číslováním provedeno v podstatně obsáhlejší kapitole „Příloha A (informativní) - Pokyny k používání tohoto dokumentu“.

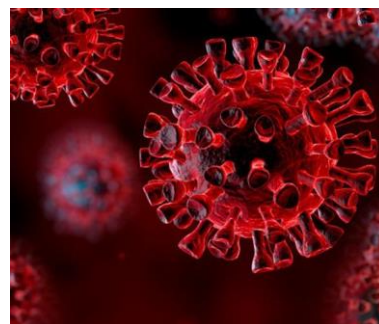
Závěrem lze konstatovat, že tato norma završuje dvacetileté úsilí facility manažerů v ČR o prosazení oboru do našich společností. Doposud většina TOP managementů facility management buď zcela ignorovala, nebo ho považovala za technický obor správy majetku. ISO 41000 je proto dokladem, který povyšuje facility management do respektované rodiny systému řízení společností. Je nyní pouze na managementech jednotlivých firem, jak toto přijmou a začnou se podle tohoto modelu řídit. Jsou zde již společnosti (převážně globální), které nečekaly na tento standard a facility management již začaly konsolidovat (namátkou Siemens, Innogy, Philip Morris). Pro tyto společnosti pravděpodobně nebude problémem splnit podmínky pro audit dle ISO 41000. Pro mnohé společnosti v ČR to však bude malé zemětřesení v systému řízení. Pokud však na principy facility managementu včas nepřistoupí, začnou ztrácet zejména v oblasti produktivity práce. Dnešní konkurenční prostředí již „amatérismus“ v řízení nepromíjí a mnohé společnosti se bohužel právě v oblasti podpory svých firem chovají vysloveně amatérsky. Věřme, že jim tato nová ISO norma otevře oči a pomůže jim při reorganizaci. Pro ty, kteří se chtějí s touto normou blíže seznámit je připraven dvoudenní kurz. Pokud bude kurz vyhlášen, najdete ho na <https://www.fminstitute.cz/prehled-kurzu-seminaru-a-webinaru/#semine>.



Facility management v éře COVID-19

Úvod

Období pandemie koronaviru, které nás v minulých měsících zastihlo často zcela nepřipravené, prověřilo mnohé profese, ke kterým můžeme zodpovědně zařadit i facility management. Aniž bych jakkoliv zpochybňoval význam lékařů, hygieniků, záchranářů a dalších profesí, které na svých bedrech nesly hlavní tíhu tohoto období, musím konstatovat, že facility manažeři měli též svůj významný podíl na zvládnutí tohoto období. Mrzí mě, že jejich zásluhy nejsou nijak zmiňovány, i když bez jejich participace by dnešní situace byla podstatně komplikovanější. V tomto příspěvku si připomeňme pár zjištění, která bychom měli zapracovat do přípravy na případné další krize, které jistě někdy nastanou.



Pandemický či epidemiologický plán

Mnohé organizace, dovoluji si tvrdit, že naprostá většina, neměly epidemiologické nebo pandemické plány připravené vůbec, nebo je měly připravené nedostatečně. Pandemický plán je vyšší úroveň epidemiologického plánu, který se obvykle spouští v dobách standardního chřipkového období (níže v textu je tento výraz občas nahrazen obecnějším termínem krizový plán; v tomto textu je však míněn jako epidemiologický/pandemický plán). Uplynulá doba COVID-19 však měla celosvětový dopad, a tak byl klasický epidemiologický plán nedostačený a bylo potřeba použít jeho vyšší pandemickou verzi. Tyto plány spadají do oblasti krizových plánů, kam patří například povodňový plán, opatření pro případ vichřic či extrémních bouří, plán pro zdolávání mimořádných událostí, plán zdolávání požárů a operativní karta zdolávání požáru atd. Všechny tyto plány mají jediný cíl - připravit se v době „klidu“ na okamžiky „stresu“. Existují osoby, které v době extrémního zatížení dovedou konat vysoce racionálně a vědí přesně, co je prioritní. Bohužel jich není mnoho a často jsou v době krize nedostupné. Proto jsou vytvářeny tyto plány, které jasně vymezují priority, postupy, úkoly, zodpovědné osoby, pravomoci a povinnosti. Plány by měly nejen popsat možné situace a způsob jejich zdolávání, jaké prostředky použít a kdo a kdy má toto zajistit. Nedílnou součástí a řekl bych tou nejvýznamnější je „kontrolní seznam“ (tzv. check list), který krok za krokem stanovuje co, kdy, kde, jak a kdo má provést. Tento seznam by měl být volně dostupný pro všechny dotčené osoby, aby si v něm mohly „odškrtnout“ splněné body. Bohužel tento pandemický plán ve velké většině organizací chyběl, a tak se musela uplatnit naše „vrozená volná tvořivost“, naše schopnost záchranářů, což je pro nás na jedné straně pochvalou (viz šířící roušky, míchání dezinfekcí atd.), avšak je to pouze důsledek toho, jak jsme byli opět nepřipravení.



Na závěr úvahy o efektivitě a nutnosti mít epidemiologický/pandemický plán je potřeba zdůraznit ještě jednu okolnost. Takovýto plán musí mít každá společnost, která organizuje více osob, jak na straně klientské, tak i poskytovatelské a co je důležité, oba tyto plány musí být zharmonizovány. Pokud tyto plány budou sice existovat „vedle sebe“ a „protistrana“ o nich nebude mít dostatečné informace, pak ve chvíli krize se oba plány minou a může nastat ještě horší situace, než kdyby vůbec nebyly!

Organizace práce

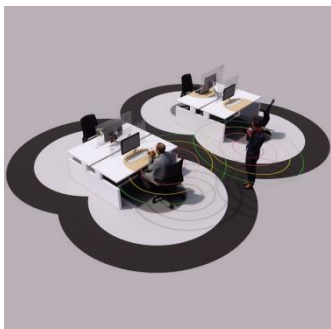
Mimořádná situace nás ze dne na den vyhnala z kanceláří na homeworking. V rámci výuky v rekvalifikačním kurzu facility manažera uvádíme tento typ pracoviště jako něco, co je již obvyklé, ale až proběhla krize ukázala, že na tuto formu práce byli připraveni pouze někteří pracovníci. Pro velkou část zaměstnanců to bylo něco zcela nového. Prokázalo se, že mnozí si stále vytvářejí „papírové“ podklady, které nemají v digitální formě a najednou byly tyto dokumenty (většinou pracovní poznámky) nedostupné. Druhým aspektem, který se projevil při vysokých počtech externích přístupů do organizací, bylo zatížení ICT center vysokým počtem chráněných přístupů. Toto našitěstí dokázaly ICT útvary spolu s dodavateli ICT systémů rychle zvládnout.



Na druhou stranu se zaměstnanci naučili virtuálně komunikovat. Dodavatelé technologií pro webové meetingy zareagovaly velice rychle a zaměstnanci se naučili tyto technologie používat. Toto může být přínosem na poli „úspor pracovních ploch“. Mnozí zjistili, že lze bez problémů komunikovat pomocí internetu. Tím se více otevírá možnost aplikace sdílených pracovních míst, což umožňuje

celkově zmenšit výměry kancelářských prostor. Na druhou stranu již existují studie, které poukazují na sníženou produktivitu práce při homeworkingu (hovoří se až o 10 %). Je proto nezbytné, nastavit si pro tyto účely modifikované systémy řízení a kontroly výkonu práce virtuálně řízených pracovníků.

Sociální odstup



COVID-19 přinesl i zcela nové přístupy k pracovištím. V termínech se začal objevovat tzv. „6 feet“ parametr (1,83 m). U nás v EU se specifikoval jako sociální odstup 2 m (někdy 1,5 m). Termín 6 feet se spojoval s výrazy jako „6 Feet Rules“, „6 Feet Workstation“, „6 Feet Routing“, „6 Feet Certificate“. Všechny tyto pojmy mají jedno společné – zajištění odstupů osob na vzdálenost minimálně 6 stop (2 m, resp. 1,5 m). Toto je bezpečná vzdálenost, která byla stanovena jako minimální pro zamezení či výrazné omezení přenosu viru mezi osobami. Tento parametr se nejdříve přenesl na povinnost zajistit potřebný odstup jednotlivých pracovišť mezi sebou, později na odstup osob na komunikaci (chodbách) a následně i v jídelnách a restauracích. „6 Feet“ systém se nyní zavádí i do návrhu kanceláří a pracovních prostor tak, aby tyto prostory již nemusely být v době epidemie přestavovány.

Úklid a hygiena

Zkušenosti z minulých měsíců nám odhalují několik poznatků. Předně se výrazně zvýšily nároky na hygienu a čištění. Některé profese a procesy nebylo možno odkázat do homeworkingu. Markantní to bylo například ve zdravotnictví a sociálních službách. Tyto provozy musely přejít do ultraseptického módu, ve kterém se všechny prostory průběžně dezinfikovaly a všechny dotykové plochy pravidelně čistily dezinfekcemi. Výrazně se zvýšila spotřeba dezinfekčních prostředků (v prvním období jich byl obrovský nedostatek), v praxi se začaly ověřovat různé formy dezinfekce místností a prostor (např. ozonováním, teplou i studenou mlhou apod.). Všichni si také začali uvědomovat význam osobní hygieny. To spustilo zájem o osobní ochranné prostředky (roušky, respirátory, štíty, rukavice, ale i malá balení dezinfekce na ruce). Na frekventovaných místech se objevily stojany s osobní dezinfekcí a čistota hygienického zázemí se zvýšila na maximum. Mnohé běžné kancelářské prostory se začaly přibližovat svojí čistotou klasickým zdravotnickým místnostem. Úklidové společnosti a úklid jako takový získal na respektu, i když to ve sdělovacích prostředcích nebylo znát.



Odpadové hospodářství

V době zvýšené hygienické zátěže se mnohé odpady přesunuly z oblasti komunální do rizikových „nebezpečných odpadů“ a i nakládání s nimi je řízeno jinými pravidly. Odložená rouška, rukavice či papírový kapesník se stávají nebezpečným odpadem a musí s nimi být i takto nakládáno. To se týká nejen oblasti úklidu prostor a vyhrazení speciálních sběrných míst, pokračuje to i ve shromažďování a likvidaci těchto odpadů. V krizových plánech je třeba tuto potřebu přesně specifikovat, popsat a v patřičnou chvíli i zajistit. V plánech je potřeba popsat i následné zrušení takovýchto mimořádných opatření!

Technologie interního prostředí

Krizový stav přinesl i mnohé změny do provozu technologií prostředí. U vchodů se objevily termokamery (někde dočasně, někde již natrvalo). Režim technologií budov bylo nutno přizpůsobit krizovému stavu. U budov, které byly zavřené, nebo fungovaly ve sníženém krizovém režimu, bylo potřeba upravit provozní režimy. Například míchání interního vzduchu s přísávaním čerstvého z exteriéru bylo potřeba odstavit a bylo možno nasávat pouze venkovní vzduch. Interní cirkulace byla možná pouze v systémech, kde filtry umožnily úplný záchyt choroboplodných virů (HEPA filtry). Pokud toto nebylo zaručeno, musela se ventilace vyřadit z provozu (podmínkou však byla možnost přirozeného větrání). Vzhledem k tomu, že nás tato krize zastihla v jarním období, minula nás nutnost řešit režimy extrémního chladu či horka. Je ale potřeba se poučit a nenechat se příště zaskočit. V epidemiologických/pandemických plánech musí být na tyto režimy pamatováno a musí být předem definováno, kdy a jak jednotlivé režimy přenastavit či odpojit.

Krizové období však umožnilo i některé pozitivní procesy. Technologie mohly být díky sníženým potřebám prostor prohlédnuty, opraveny či seřizeny snadněji, než by to bylo možné v běžném zatížení. Samozřejmě bylo potřeba dodržovat předem nastavené

revize a kontroly. T žádná krize nebo pandemie nemohla zastavit a pokud ano, pak pouze na minimální, později obhajitelné, období. I toto by mělo být specifikováno v krizovém plánu tak, aby v případě vzniku epidemie/pandemie nebylo pochyb, jak postupovat.



ICT zajištění

Již dříve jsme se zmínili o ICT prostředcích. V době epidemie/pandemie se nároky na ICT technologie výrazně zvyšují. Kromě již popsané potřeby zajistit virtuální provoz s externími pracovníky je zde i nezbytnost provozovat „prozatímní“ poloprázdné kanceláře a budovy. Současně jsou v provozu systémy řízení chytrých budov a jejich technologií, musí být podporována interní pošta a datové sklady. Většina těchto systémů již dnes funguje nezávisle na vlastních ICT centrech, hojně se využívají cloudová úložiště, avšak v případě virtuálních pracovišť je potřeba povýšit „zabezpečené komunikační linky“.

Bezpečnost

První oblast bezpečnosti jsme zmínili již v oblasti zajištění virtuální komunikace a zajištění dat s ní související. Kromě ICT bezpečnosti jsme již upozornili na osobní bezpečnost (zejména v souvislosti s hygienou). Již běžně zmiňované „chráníš sebe, chráníš druhé“ odkazuje na používání masek, respirátorů, šátků, rukavic či dokonce ochranných oděvů. V krizových plánech musí být předem stanovena povinná minimální zásoba, podmínky její obměny a měly by být předjednány i případné nákupní kanály.

O čem ještě nebyla řeč je ostraha v době takovýchto krizí. V provozech se sníženým počtem pracovníků, případně uzavřených objektech musí být stále zajišťována ostraha. V těchto případech je recepční služba omezena, nebo úplně zastavena a její roli přebírá právě ostraha. V jiných prostorách však může být provoz naopak zintenzivněn a ostraha proti vniknutí „infikovaných osob“ do objektů povýšena. Toto vše musí být opět předepsáno v příslušných krizových plánech. Ostraha tak neplní funkci pouze provozní, ale povyšuje se i její role protiepidemiologická.



Energetika

Odstavení budov, či snížení jejich provozního zatížení se projevuje i ve spotřebě energií a médií. Mnohé organizace mají nastaveny odběrové charakteristiky, které odpovídají očekávaným spotřebám provozu. V případě odstávky objektů (zejména výrobních provozů), dochází k neplnění dojednaných limitů a organizace se tak dostávají do rizik pokut či mimořádných dodatečných nákladů za neplnění. Je proto nezbytné mít smluvně dojednáno, jak bude řešen vztah odběratele a dodavatele v takovýchto krizových situacích. Řešení až v době probíhající krize může být velice svízelné.



Zdravotní opatření

Každá organizace by měla být připravena na krizový stav - na epidemii či dokonce pandemii. Z pohledu zdravotního jsou zde již zmíněné zásoby OOP (osobních ochranných prostředků), dále se jedná o proškolení pracovníků v oblasti základních hygienických postupů (jak si mýt a dezinfikovat ruce, jak nasazovat a snímat OOP, jak dodržovat sociální odstup atd.).

Neméně významnou složkou zdravotních opatření je i organizace práce vedoucích manažerů v krizových situacích. Je nezbytné je včas proočkovat. Vyhradit pro vedení bezpečnou prostorou, kde bude zvýšená ochrana proti zavlečení viru a zajistit takový režim, aby v případě nakažení nebyli vyřazeni všichni vrcholoví manažeři současně. Cílem je zajištění kontinuálního řízení organizace po celou dobu krize.

Smluvní zajištění

Krizové zajištění FM služeb by mělo být zakotveno ve všech smlouvách s FM poskytovateli a s dodavateli prostředků pro zajištění interních služeb. Jak již bylo výše uvedeno, jak klient, tak i FM poskytovatel by měli mít vzájemně sladěné krizové plány a v nich krizové scénáře, podle kterých v jednotlivých stupních krize budou postupovat. Přesto je pro klienta (odběratele služby) vhodné zajistit si „náhradní“ poskytovatele a dodavatele prostředků pro případ výpadku smluvního partnera. I sebelépe spolupracující dodavatel se může v době krize dostat do situace, kdy jeho služby budou nekvalitní či zcela vypadnou a pak tito „náhradní“ smluvní partneři budou potřebnou záchranou. V případě jediného integrovaného FM poskytovatele je takováto „náhrada“ obtížně proveditelná, lépe se to domluví v případě dvou vyrovnaných FM poskytovatelů (např. regionálně odlišných). U jednoho

integrovaného FM poskytovatele zase bývá vyšší jistota, že se jedná o dobře zajištěnou společnost a pak tato nutnost „náhrady“ nebývá potřeba.

Závěr

Zajisté máte i vy mnohé zkušenosti z právě proběhlého období. Těch pár postřehů, které jsem zde nastínil, je pouze střípkem know-how, které jsme v uplynulých měsících získali. Mohu-li shrnout to nejdůležitější zjištění ze všech, pak je to **absolutní absence připravenosti velké většiny z nás**. Jako vždy řešíme problémy až když nastanou a nedokážeme si připravit příslušné krizové plány a navzájem je zkoordinovat. V tomto případě se jednalo o epidemiologicko-pandemický plán. Obdobnou připravenost však musíme mít i pro povodně, extrémní bouřky a vichřice, požáry (zde jsou naše legislativní předpisy naštěstí přísné) či jiné mimořádné situace. Pro každou tuto situaci je potřeba vypracovat příslušný krizový plán (plán zdolávání), který musí být v pravidelných intervalech ověřován a v případě změn aktualizován. Plán však sám nepostačuje, je potřeba příslušně proškolení vedení i všechny pracovníky, aby věděli kdy, co, jak a kde bude v krizi fungovat a jaká je jejich role či co mají vlastně dělat. Takovéto proškolení by mělo být občas i prověřeno zkušebním poplachem obdobně jako při požárním cvičení (samozřejmě úměrně případným možným rizikům).



Kde je slabina facility managementu v ČR (úvaha)

Autor: Ing. Ondřej Štrup, IFMA Fellow

Pokud se zamyslíte nad stavem našeho odvětví v ČR, pak se vám musí okamžitě vybavít „zastaralost“ přístupu na straně klientů. Pročítáte-li si odborné diskuse na webech (například <https://fmcc.ifma.org/>, nebo <https://engage.ifma.org/home>), pak si nemůžete nevšimnout, jaké problémy zde řeší. Odmyslíme-li si momentální diskuse na téma COVID-19, které všem těmto webům jednoznačně dominuje, pak se zde řeší problematika, jak optimalizovat prostředí pro pracovníky, jak nejlépe zajistit třídění odpadů včetně „kompostace“ biologických odpadů (udržitelnost), jak se postarat o „dobrou náladu a pohodu“ jednotlivce atd. Technicky orientovaných příspěvků o klimatizaci, větrání či podobných tématech, již není zdaleka tolik jako v našich FM médiích. Hodně často se zde diskutuje i o strategii facility managementu — kam FM směřuje, jak by si měl klient nastavit interní služby, aby měl vyšší produktivitu atd. Jaký rozdíl oproti našemu „jak na FM ušetřit“! Naše slabina je v tom, že klienti zatím vnímají facility management (většinou ho nazývají správa majetku) jako nástroj „otravný“, ale bohužel nezbytný, a tak je potřeba mu co nejvíce „přískřit kohoutek“, aby alespoň „moc nestál“. Je to na nás — facility manažerech - „prodat“ se jako partneři, kteří mají stejný zájem jako vedení, a to maximální produktivitu společnosti. Pokud se takto nebudeme chovat sami, a budeme pouze trpělivě snižovat náklady, aniž bychom současně upozorňovali na naše možné přínosy, budeme se stále cítit jako „poskokové“ sloužící hlavní činnosti podniku, a ne jako partneři této činnosti. Je to pouze o přístupu nás samotných. Tento boj za nás nikdo jiný nevybojuje.