

Funktions- und Leistungsmodell im Facility Management **Leseprobe**

Modellableitung aus der DIN EN 15221
zur Abbildung auf die betriebliche Praxis
von Corporate-Organisationen
sowie Organisationen der Öffentlichen Hand

FUNKTIONS- UND LEISTUNGSMODELL IM FACILITY MANAGEMENT

Modellableitung aus der DIN EN 15221 zur Abbildung
auf die betriebliche Praxis von Corporate-Organisationen
sowie Organisationen der Öffentlichen Hand

Leseprobe

RealFM e.V., SVIT FM und FMA

Herausgeber

RealFM e.V.
SVIT FM Schweiz
FMA Facility Management Austria

Urheberrecht / Vervielfältigungen

© RealFM e.V. - Arbeitskreis „Zertifizierung“, Berlin 2015

Die Broschüre „Funktions- und Leistungsmodell im Facility Management“ wurde vom Arbeitskreis „Zertifizierung“ des RealFM e.V. in Zusammenarbeit mit FMA und SVIT FM erarbeitet.

Leseprobe

An der Erstellung waren maßgeblich beteiligt:

Prof. Dr. Karin Albert,
 BAUAKADEMIE Gesellschaft für Forschung, Entwicklung und Bildung mbH

Peter Brach,
 Internationales Institut für Facility Management GmbH

Andreas Broßmann,
 Canzler GmbH

Claudia Knies-May,
 Deutsche Telekom AG

Holger Knuf,
 Internationales Institut für Facility Management GmbH

Robert Schierl,
 DB Services GmbH

Wolfgang Albiner,
 FMA Facility Management Austria

Dr. Andreas Meister,
 SVIT FM Schweiz

Das Verwertungsrecht an den Unterlagen liegt beim Arbeitskreis „Zertifizierung“ des RealFM e.V.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Gewährleistungsausschluss

Trotz aller Sorgfalt bei der Erarbeitung können weder der Verband noch die Autoren oder Arbeitskreisteilnehmer eine Gewähr für Fehlerfreiheit in jedem einzelnen Punkt übernehmen. Die Anwendung dieser Broschüre erfolgt insofern in eigener Verantwortung.

Vorwort

Sehr geehrte Mitglieder, sehr geehrte Leser, sehr geehrte FM-Interessenten,

die Entwicklung im und zum Facility Management (FM) ist an einer entscheidenden Stelle angekommen. Mittlerweile als Managementbegriff genormt und hinlänglich definitorisch beschrieben, ist es zur Umsetzung der normativen Grundlagen in die Praxis dringend geboten, eine weitere inhaltliche Untersetzung der definierten Managementfunktion vorzunehmen. Das erfolgt vor allem mit dem Ziel, ein einheitliches Verständnis der Aufgaben und Kompetenzanforderungen an die im FM Tätigen und damit zur weiteren Profilierung des Leistungsbereiches FM beizutragen. Eine einheitliche Begriffsverwendung und Terminologie auf Detailebene der Funktions- und Aufgabenbeschreibung, eine einheitliche Verwendung von Managementbegriffen und ein einheitliches Bild eines allgemein gültigen Ablaufprozesses sowie der Dienstleistungserbringung sind gleichzeitig eine hilfreiche Handreichung für eine erfolgreiche Weiterentwicklung des FM-Leistungsprozesses.

Nur mit einer solchen, weiter detaillierenden Grundlagenarbeit ist es möglich, Kompetenzentwicklung und Kompetenzzertifizierungen zu betreiben, die dem Anspruch der Nutzer, der Dienstleister, der Berater und der Verbände an eine professionelle Entwicklung Genüge tragen. Dabei ist es natürlich unumgänglich, dass die bestehenden Gesetze, Verordnungen, Normen und Leitlinien vollständige Berücksichtigung finden und umfänglich in das Werk einfließen. Auf dieser Grundlage ist es möglich, weitere inhaltliche oder länderspezifische Spezifikationen des entwickelten Modells vorzunehmen.

Der Nutzen dieser Arbeit liegt auf der Hand. Die (Weiter-)Entwicklung von innerbetrieblichen Aufbau- und Ablaufstrukturen im FM, die effiziente Ausgestaltung von FM-Organisationen und deren Prozesse sowie auch eine durchgängige Gestaltung der Schnittstellen innerhalb des FM-Prozesses sind nur mit einer solchen grundlegenden Arbeit in ihrer Vielfalt und zugleich einem einheitlichen Modell folgend möglich. Der Orientierungsrahmen unterstützt ferner richtungsweisend

die operative Umsetzung der Leitbilder der beteiligten Verbände. Damit wird durch die angeschlossenen Verbände ein weiterer Meilenstein zur Unterstützung ihrer Mitglieder bei der Erfüllung ihrer verantwortungsvollen Aufgaben gesetzt.

Im Sinne der breiten Professionalisierungsarbeit wünschen wir Ihnen einen hohen Erkenntnisgewinn und Nutzen aus der Lektüre der Funktions- und Leistungsmodelle im FM sowie viel Erfolg bei ihrer Umsetzung in die Praxis!

Leseprobe

Herzlichst,

Thomas Hoepf

Präsident RealFM e.V.

Association for Real Estate and Facility Managers

Dr. Andreas Meister

Präsident SVIT FM Schweiz

Ing. Peter Kovacs

Vorstandsvorsitzender FMA

Facility Management Austria

Abkürzungsverzeichnis

CEN	Europäisches Komitee für Normung
DLS	Dienstleistungssteuerung
FM	Facility Management
FOM	Facility Object Management
FPM	Facility Performance Management
FRM	Facility Resource Management
FSM	Facility Services Management
GEFMA e.V.	German Facility Management Association e.V.
GF	Geschäftsführung
RealFM e.V.	Association for Real Estate and Facility Managers e.V.
OM	Objektmanagement
KG	Kerngeschäft
FS	Facility Services
Sub-DL	Sub-Dienstleister / Nachunternehmer

Inhalt

1. ZIELGRUPPE UND ANWENDUNG DER BROSCHÜRE	8
2. AUSGANGSSITUATION FÜR DIE ENTWICKLUNG EINES FUNKTIONS- UND LEISTUNGSMODELLS IM FM	9
3. FUNKTIONEN, MANAGEMENTEBENEN UND SCHNITTSTELLEN	12
4. LEISTUNGEN UND AUFGABENZUORDNUNG	24
Glossar	30

Leseprobe

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	FM-Modell (DIN EN 15221)
Abbildung 2:	Kaskadisches Funktionsmodell im FM
Abbildung 3:	Kaskadisches Funktionsmodell im REM
Abbildung 4:	Kaskadische Managementebenen im Vergleich
Abbildung 5:	Funktionsschnittstellengrafik im DIN Modell
Abbildung 6:	Leistungsmodell - Standardablauf der Leistungserbringung am Kerngeschäft
Abbildung 7:	Zuordnung von Aufgabenbereichen zu den Funktions- ebenen in der Input-/ Output-Phase
Abbildung 8:	Zuordnung von Aufgabenbereichen zu den Funktions- ebenen in der Leistungserbringungsphase

1. Zielgruppe und Anwendung der Broschüre

Die in dieser Broschüre vorgelegten Modelle für das Facility Management sind aus dem Anforderungsprofil von Corporates entwickelt worden. Damit sind Organisationen gemeint, deren Kerngeschäft nicht das Facility Management ist, die aber zum erfolgreichen Betreiben ihres Kerngeschäftes Infrastruktursysteme (Flächen, Immobilien, Anlagen, Infrastruktur, etc.) und Services zwingend benötigen. Darüber hinaus richtet sich diese Broschüre ebenfalls an Organisationen der Öffentlichen Hand.

Sehr bewusst wurde in der vorliegenden Broschüre auch der Bogen zu den Property Unternehmen geschlagen, da es zwischen den Aufgabenfeldern des Property und des Facility Managements eine Vielzahl von Anknüpfungspunkten und Schnittstellen gibt. In der Abbildung 4 werden diese Zusammenhänge explizit dargestellt. Deshalb ist es auch Ziel und lohnenswerte Aufgabe der weiteren Entwicklungsarbeit, ebenfalls für die Property Unternehmen die Funktionen und Aufgabenbereiche unter Bezugnahme zu den Leistungsmerkmalen des Facility Management weiter zu spezifizieren und zu untersetzen. Alle an diesem Weiterentwicklung Interessierte sind eingeladen sich in diesem Entwicklungsprozess einzubringen.

Zur Zielgruppe dieser Broschüre gehören Entscheidungsträger, Führungskräfte aller Ebenen und Mitarbeiter aus den unterstützenden Organisationseinheiten. Darüber hinaus sind auch Dienstleister, die die Kerngeschäftsorganisationen in ihrer Leistungserfüllung unterstützen, angesprochen.

Anwendungsfälle in der Umsetzung dieser Broschüre werden u.a. in der Ausrichtung und Gestaltung von FM-Bereichen sowie anforderungsgerechter FM-Prozesse bei Corporates und öffentlichen Institutionen gesehen.

Eine Verwendung der Modelle zu Lehr- und Trainingszwecken sämtlicher Institutionen, die sich auf dem Gebiet des FM bewegen, ist ausdrücklich erwünscht.

2. Ausgangssituation für die Entwicklung eines Funktions- und Leistungsmodells im FM

Erhebliche strategische und operative Potentiale für die Produktivitätserschließung des Kerngeschäftes von Organisationen liegen in effektiven und auf die Anforderungen der primären Aktivitäten ausgerichteten Unterstützungsprozessen. Eine in diesem Sinne enge Verzahnung von Haupt- und Unterstützungsprozessen stellt einen wesentlichen Schwerpunkt bei der Gestaltung der Prozessorganisationen in den Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen dar.

Im Jahr 2006 wurden in Europa erstmalig Normen für „Facility Management“ (DIN EN 15221-Reihe) veröffentlicht.

Leseprobe

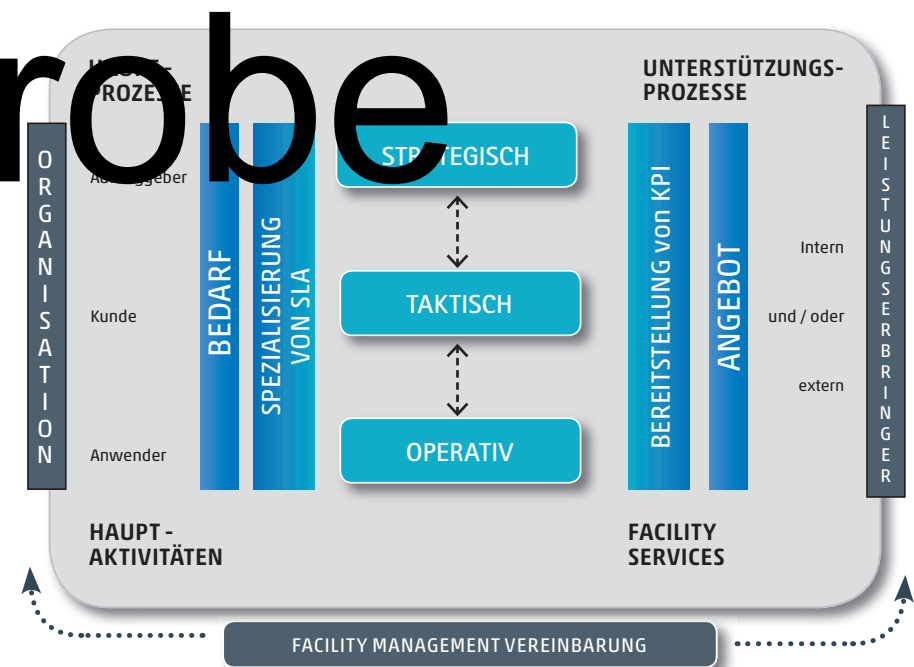


Abbildung 1: FM-Modell (DIN EN 15221)

Sie beruhen auf einer intensiven Diskussion und Abstimmung, die im Europäischen Komitee für Normung (CEN) über einen mehrjährigen Arbeitsprozess hinweg erfolgt ist. Darauf aufbauend verabschiedeten die beiden FM-Verbände Deutschlands, der German Facility Management Association e.V. (GEFMA e.V.) und der Association for Real Estate and Facility Manager e.V. (RealFM e.V.), im Jahr 2007 unter anderem ihr Berufsbild des Facility Managers.

Sowohl die DIN EN 15221 als auch das Berufsbild des Facility Managers haben wesentlich dazu beigetragen, die im Bereich Facility Management bis dato herrschende Begriffsvielfalt zu ordnen und zu verzeichnende Begriffswirungen zu reduzieren.

Ein Indikator für die weiter fortschreitende Professionalisierung im FM ist das darauf aufbauende Bedürfnis, Prozesse sowie Funktionen, Aufgaben und Tätigkeiten im Facility Management weiter zu definieren, zu differenzieren und zu spezifizieren. Um diese Entwicklung weiter voran zu bringen und zu unterstützen, wurde die nachfolgende Beschreibung sämtlicher Funktionen und Leistungen des objekt- und dienstleistungsbezogenen Managements, eines im wesentlichen Teil des Facility Managements, vorgenommen und in dieses Funktions- und Leistungsmodell überführt. Diesen Managementprozessen sind Managementgriffe zugeordnet, hinter denen sich maßgebliche Aufgabengebiete und Aufgaben entlang eines allgemeingültigen Leistungsmodells einsortieren. Damit ist eine prozessorientierte Darstellung aller Managementtätigkeiten im Unterstützungsbereich eines jeden Kerngeschäfts möglich, unabhängig von der konkreten Form der zugehörigen operativen Leistungsumsetzung.

Die umfangreiche Arbeit zu dieser Broschüre erfolgte in einem Arbeitskreis von insgesamt über hundert Vertretern aus FM-Organisationen von Unternehmen unterschiedlicher Branchen, aus Dienstleistungsorganisationen sowie Vertretern aus Hochschulen und der Beraterbranche im Facility Management. Im Ergebnis entstanden eine umfassende Tätigkeitsanalyse der Funktionen und Aufgaben im objekt- und dienstleistungsbezogenen Management, sowie eine umfangreiche Prozessdarstellung der allgemeinen Leistungserbringung zwischen Kerngeschäft und Unterstützungsbereich. Mit den im folgenden beschriebenen Anforderungen an die Modellentwicklung im FM werden der Branche weitere definitorische

Bausteine bereitgestellt und zugleich der Blick auf die Funktionen, Aufgaben und Tätigkeiten innerhalb des Facility Managements geschärft.

Weitere Vorteile bzw. Nutzwerte, die die Anwendung dieses Funktions- und Leistungsmodells mit sich bringen, sind im Wesentlichen:

- die Schaffung eines klaren, weil eindeutigen Verständnisses über die Aufgaben, Funktionsinhalte und Schnittstellen innerhalb des Facility Managements,
- ein breiteres Verständnis in der Anwendung von und in der Arbeit mit den Leitfäden und Richtlinien anderer Verbände,
- die Absicherung eines gezielten Kompetenzaufbaus,
- das Aufzeigen der richtigen Perspektiven und Darstellung von Zusammenhängen in den unterschiedlichen Tätigkeitsprofilen,
- die präzise Positionierung der Facility Services und des Managements der Facility Services im Kontext der anderen Funktionen.

Leseprobe