

29 & 30 octombrie 2024

Introducere în Managementul Contractelor de Facility Management și SLA-uri

- Introducere în Facility Management – Definirea și rolul managementului de facilități în cadrul organizațiilor.
- Structura unui contract de facility management
- Standardele EN 15221 și ISO 41012 privind elaborarea acordurilor (contractelor) de FM
- Introducere în SLA (Service Level Agreement) – Ce este un SLA și de ce este esențial în Facility Management.
- Definiții și abrevieri (SLA, KPI, CAFM etc).
- Obiectivele SLA-ului în Facility Management – Crearea unei înțelegeri comune între prestatorul de servicii și client.
- Colaborare și îmbunătățire continuă – Cum se creează o colaborare eficientă între părți.
- Responsabilitățile părților implicate – Clarificarea rolurilor și responsabilităților pentru prestator și client.
- Cum să construiești o ofertă de servicii de Facility Management . Structura unei oferte, elementele esențiale (descrierea serviciilor, resurse implicate, durata contractului, costuri).

31 octombrie 2024

Indicatori Cheie de Performanță (KPI) și Evaluarea Performanței Contractelor

- Evaluarea performanței prin KPI-uri – Importanța stabilirii indicatorilor de performanță.
- KPI-uri subiective și obiective (financiare și de servicii).
- Exemple de KPI-uri în Facility Management – KPI-uri subiective (ex: satisfacția clientului) și KPI-uri obiective (ex: costuri reale versus costuri planificate).
- Planificarea și prioritizarea lucrărilor – Managementul lucrărilor și prioritizarea acestora în funcție de urgență și impact.

5 noiembrie 2024

Colaborare, Inovație și Gestiunea Datelor în Managementul Contractelor de FM

- Rolul colaborării între client și prestatorul de servicii – Importanța colaborării pentru atingerea obiectivelor SLA.
- Inovația în Facility Management – Introducerea noilor tehnologii și practici care îmbunătățesc eficiența și calitatea serviciilor.
- Dezvoltarea personalului și training
- Managementul datelor și sistemelor – Utilizarea sistemelor CAFM pentru îmbunătățirea performanței și gestionarea activităților din contract.

7 noiembrie 2024

Raportarea Lunară și Revizuirea Trimestrială a Contractului (QBR)

- Raportarea lunară
 - Cum să organizezi și să prezinți rapoarte lunare către client.
 - Elementele esențiale ale unui raport lunar: performanță conform KPI-urilor, costuri, progresul lucrărilor planificate și reactivate, provocări și recomandări de îmbunătățire.
 - Importanța transparenței și a comunicării continue în raportarea lunară.
- QBR (Quarterly Business Review) – Revizuirea Trimestrială a Contractului
 - Scopul și importanța QBR-ului în relația contractuală.
 - Ce trebuie să includă un QBR: analiza performanței contractului, comparații față de obiectivele stabilite, propuneri de optimizare a serviciilor, noi inițiative, oportunități de extindere a contractului și analiza riscurilor.
 - Pregătirea pentru QBR: colectarea datelor, discuții pregătitoare cu clientul și prezentarea unui plan de acțiune pentru următorul trimestru.

12 noiembrie 2024

Concluzii. Evaluarea finală a cursului

- Evaluarea finală a cursului și prezentarea temei practice (proiect final)
- Discuții asupra proiectului final și concluzii pentru certificarea cunoștințelor acumulate