

2) из области управления инфраструктурой: управление движимым и недвижимым имуществом, управление зданиями и прочее.

Дальнейшие исследования

Если принять во внимание тенденцию более близкого сотрудничества предприятий, то трендом развития аутсорсинга компьютерной поддержки на средних промышленных предприятиях является единая информационная поддержка предпринимательской сети (кластера). Этот тренд дает более широкие возможности развития IT и Фасилити менеджмента в производственных кластерах.

Rössler Miroslav, Khitilová Ekaterina, Mihola Marek
(Моравская Высшая школа Оломоуц)

ФИЛОСОФИЯ ПЕРЕХОДА ОТ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДХОДА К ПРОЦЕССНОМУ УПРАВЛЕНИЮ (ЕГО ПОДДЕРЖКА ФЭСИЛИТИ МЕНЕДЖМЕНТОМ И СОВРЕМЕННЫМИ ПОДХОДАМИ К ОБУЧЕНИЮ)

Целью статьи является анализ текущего статуса управления организацией с определением необходимости изменения философии менеджмента по направлению к процессному подходу. В качестве подцели авторы акцентируют внимание на:

- наследии проф. М. Портера и его на сегодняшний день уже классической схеме SBU (Strategic Business Unit);
- наступлении эры управления вспомогательными процессами (фасилити менеджмент);
- ситуации с бакалавриатом на управленческо-экономических специальностях в области фасилити менеджмента в условиях Моравской Высшей Школы Оломоуц (далее МВШО) (с использованием дистанционного подхода, с использованием e-learning).

Теория процессного управления была достаточно разработана в литературе по менеджменту и, в рамках образовательной деятельности (в основном экономических институтов), входит в аккредитованную программу обучения по специальности Экономика и менеджмент. Тем не менее, подход к обучению студентов в конкретной области Фасилити менеджмента в настоящее время на территории ЧР (и

в соседних странах) отстает. В программе обучения МВШО, тем не менее, как область процессного управления, так и проблематика менеджмента вспомогательных процессов и его, можно сказать, стандартного инструмента – Фасилити менеджмента – занимает адекватное место с самого начала (то есть с момента создания школы в 2005). В настоящее время (на основе позитивного семилетнего опыта), мы стремимся получить аккредитацию специальности «Управление вспомогательными процессами» от Министерства образования Чешской Республики.

В классической схеме Портера SBU обычно выделяются две (или три) группы процессов:

- **основные (главные) процессы, “Core Business”**, которые обеспечивают выполнение миссии организации и наполняют смыслом существование предприятия,

- **вспомогательные процессы**, с помощью которых обеспечивается работа организации,

- **процессы управления**, управленческие, которые обеспечивают качественное и непрерывное соответствие с основными положениями миссии организации, реализованное на основании стратегии).

Необходимая информационная платформа для анализа процессов была достаточно описана в литературе, в том числе в связи с введением **системы качества** (сертификация в соответствии с нормой ISO 9001). Авторы предполагают, что руководство не каждого из современных предприятий и институтов государственного сектора экономики осознает цену знаний в процессуально ориентированной организации. Мы придерживаемся мнения, что получение сертификата качества (в том числе как важного инструмента маркетинга) должно быть только «поддерживающим» продуктом этой деятельности. Намного более ценной может быть эта информация, во-первых, для изменения подхода к управлению организацией (переход от функционального к процессному управлению), во-вторых, к «очищению» организации от лишних операций, которые создают расходы и не приносят добавленной стоимости (или являются законодательным обязательством для некоторых видов деятельности). Подобным образом разработанный анализ процессов может стать буквально «золотым дном» при использовании потенциала оптимизации процессов с целью улучшения качества и **повышения производительности**.

Сфера менеджмента вспомогательных процессов, особенно его активно развивающийся инструмент (с успешной коммерческой деятельностью как известных, так и новых предприятий) – Фасилити менеджмент – является благоприятной платформой для реализации идей об обоих описанных вмешательствах – в сторону более высокого качества (воспринимаемого внешним заказчиком, потребителем, клиентом) и более высокой производительности (воспринимаемой внутренними заказчиками на различных управленческих и неуправленческих уровнях компании).

Для второй области большинство этих операций означает выбор соответствующего подхода к их выполнению. Мы предполагаем, что самым подходящим инструментом может стать **методика СММИ** (Compartmental Maturity Model of Institution). Действительно, речь идет о оценке зрелости каждого отдельного процесса в общей карте процессов (в качестве результата процессного анализа, с целью введения менеджмента качества – TQM, QI, сертификат ISO и остальных, например JAC, EFQM, CAF и т. д.).

В настоящее время, когда несмелыми шажками продвигается развитие наследия Й. Шумпетера, П. Друкера и П. Сенге (развитие общества основанного на знаниях; направление, ведущее к основанной на знаниях экономике, когда, так называемый, знающий работник должен стать самым ценным активом в любой бизнес-среде), необходимо понимать действительную стоимость информационных и коммуникационных технологий (далее ICT) во всех областях деятельности организационного, предпринимательского, государственного и частного сектора. Для выживания в этой резко меняющейся среде (с высокой степенью турбулентности) необходимо уметь справиться с такими проблемами, как, например, определение условий обучающейся организации, экспертных систем, управление знаниями работников, управление талантами и многое другое. В этом контексте, однако, мы не должны забывать и о важной области корпоративной социальной ответственности (CSR). Именно для таких важных, но, по своей природе, вспомогательных процессов, необходимо подготовить подрастающее поколение выпускников управленческо-экономических (и не только) вузов. Чтобы управлять этим процессом, недостаточно классической системы образования с патерналистским отношением учителей, необходима подготовка специалистов андрагогического подхода (со всеми последствиями его нынешнего этапа развития). Стандартным инструментом для такого подхода будет учи-

тель в качестве вдохновителя и организатора студенческого творчества. В качестве поддержки должны выступать различные формы современной системы обучения:

- с одной стороны, с акцентом на независимость индивидуума,
- с другой стороны, командная работа и активное участие в асертивных переговорах для продвижения и защиты своих собственных идей и точек зрения.

МВШО обладает семилетним опытом обучения на бакалавриате в области экономики и управления (специальности: «Экономика и менеджмент предприятия», «Менеджмент и экономика в общественном секторе», «Информационные системы предприятия»). Благодаря деятельности одного из предприятий (TESCO SW), основателя школы, к этому опыту подключается опыт создания и использования программного обеспечения для поддержки управления вспомогательными процессами – Facility Management (Fama +).

В сфере дистанционного обучения в учебных материалах в настоящее время полностью доступны 43 обучающих модуля, например:

1) в качестве итогов проекта, поддержанного ESF (Европейским Социальным Фондом) с названием «Модернизация обучения по предмету «Экономика и управление» на МВШО с использованием e-learning» из области управленческих-экономико-правовых предметов;

2) в качестве итогов завершающегося проекта «Современные технологии в обучении прикладной физике» (в сотрудничестве с факультетом естественных наук, Университет Палацко в Оломоуце, а также в рамках поддержки Европейского социального фонда в программе «Образование для конкурентоспособности», где создается 25 модулей дистанционной опоры для обучения студентов прикладной физике всех уровней образования (бакалаврского, магистрского обучения, аспирантуры) на специальностях управленческо-экономических и правовых наук.

Мы предполагаем, что описанное направление как в области подхода к управлению вспомогательными процессами и Фасилити менеджмента, так и в области тренда дистанционного подхода к обучению для их успешного применения в практике, является правильной дорогой. Тем не менее, нельзя «выливать ребенка с ванной». Не следует увлекаться современными ИСТ и забывать об индивидуальном подходе. Это условие является обязательным, но ни в коем случае не

достаточным, и мы воспринимаем его как вклад МВШО в определение CSR (в качестве еще одного из опор его растущего портфолио).

Авторы своей статьей намерены открыть дискуссию по отдельным темам доклада и, возможно, начать совместную работу по развитию этих тем в целях поддержки их внедрения и успешной реализации на практике.

O. Shtrup
(FM Institute in Prague)

CURRENT SITUATION IN FACILITY MANAGEMENT EDUCATION

In the world there are a lot of educational institutions (mostly associated with the universities). These educational institutions have highly professional background, but they tend to particular specialization of the university.

In the Czech Republic we can find parallels in following universities:

- VŠB Ostrava is focused on education in Facility management (according to US definition of Facility management);
- VŠE is specialized in economics;
- ČVUT is specialized more in construction/maintenance side.

Facility management is specific with the complex conception which interferes into all areas. Therefore it is logical that education should be interdisciplinary. This can be better ensured by independent educational institute which should cooperate with the domestic and international universities. In spite of cooperation the institute has to remain independent and ensures balanced education in all areas.

The second important aspect of our education is the emphasis on practical know-how. Most of the lecturers are practitioners who have already achieved the recognition in the field. Every day they have to face the professional problems which can be practically solved. The complex overview of the basis in the field of Facility Management is offered by the specialists together with the ordinary teachers.

Currently FM Institute offers Retraining course of Facility managers (120 lessons in 15 days). This course is accredited by Ministry of Education, Youth and Sport. Each participant will receive the certification after successful graduation. For the successful graduation each participant has to have participation at the separated courses, pass the test, handover and defend the final seminar work.