

STN	Facility management Ovplyvňovanie správania organizácie s cieľom zlepšiť výsledky zariadenia (facility) (ISO 41015: 2023)	STN EN ISO 41015 96 2007
------------	--	--

Facility management
Influencing organizational behaviours for improved facility outcomes

Facility management
Influencer les comportements organisationnels pour obtenir
de meilleurs résultats en matière d'installations

Facility Management
Beeinflussung des Verhaltens zur Verbesserung der Ergebnisse
von Einrichtungen und der Benutzererfahrung

Táto slovenská technická norma je slovenskou verziou európskej normy EN ISO 41015: 2023. Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky. STN EN ISO 41015 má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

This standard is the Slovak version of the European Standard EN ISO 41015: 2023. It was translated by Slovak Office of Standards, Metrology and Testing. STN EN ISO 41015 has the same status as the official versions.

Nahradenie predchádzajúcich dokumentov

Táto slovenská technická norma nahrádza anglickú verziu STN EN ISO 41015 z júla 2023 v celom rozsahu.

137991

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky, 2024
Slovenská technická norma a technická normalizačná informácia je chránená zákonom č. 60/2018 Z. z. o technickej normalizácii v znení neskorších predpisov.

Národný predhovor

Obrázky v tejto STN sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z CEN/CENELEC, © 2023 CEN/CENELEC, ref. č. EN ISO 41015: 2023 E.

Normatívne referenčné dokumenty

Na nasledujúce dokumenty sa odkazuje v texte takým spôsobom, že časť ich obsahu alebo celý obsah predstavuje požiadavky tohto dokumentu. Pri datovaných odkazoch sa používa len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa používa najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane akýchkoľvek zmien).

POZNÁMKA 1. – Ak bola medzinárodná publikácia zmenená spoločnými modifikáciami, čo je indikované označením (mod), použije sa príslušná EN/HD.

POZNÁMKA 2. – Aktuálne informácie o platných a zrušených STN a TNI možno získať na webovom sídle www.unms.sk.

ISO 41011 prijatá ako STN EN ISO 41011 Facility management. Slovník (ISO 41011: 2017) (96 2001)

Vypracovanie slovenskej technickej normy

Spracovateľ: STU v Bratislave, doc. Ing. Viera Somorová, PhD.

Technická komisia: TK 109 Facility management

ICS 03.080.10

**Facility management
Ovplyňovanie správania organizácie s cieľom
zlepšiť výsledky zariadenia (facility)
(ISO 41015: 2023)**

Facility management
Influencing organizational behaviours
for improved facility outcomes
(ISO 41015: 2023)

Facility management
Influencer les comportements organisationnels
pour obtenir de meilleurs résultats en matière
d'installations
(ISO 41015: 2023)

Facility Management
Beeinflussung des Verhaltens zur Verbesserung
der Ergebnisse von Einrichtungen und
der Benutzererfahrung
(ISO 41015: 2023)

Túto európsku normu schválil CEN 4. apríla 2023.

Členovia CEN sú povinní plniť vnútorné predpisy CEN-CENELEC, v ktorých sú určené podmienky, za ktorých sa tejto európskej norme bez akýchkoľvek zmien priznáva postavenie národnej normy. Aktualizované zoznamy a bibliografické odkazy týkajúce sa takýchto národných noriem možno na požiadanie dostať od Riadiaceho strediska CEN-CENELEC alebo od každého člena CEN.

Táto európska norma existuje v troch oficiálnych verziách (anglickej, francúzskej, nemeckej). Verzia v akomkoľvek inom jazyku, ktorú na vlastnú zodpovednosť vydal člen CEN v preklade do národného jazyka a ktorá bola oznámená Riadiacemu stredisku CEN-CENELEC, má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

Členmi CEN sú národné normalizačné organizácie Belgicka, Bulharska, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Malty, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunska, Severného Macedónska, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédska, Talianska a Turecka.

CEN

Európsky výbor pre normalizáciu
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung

Riadiace stredisko CEN-CENELEC: Rue de la Science 23, B-1040 Brusel

Obsah

strana

Európsky predhovor	6
Úvod	7
1 Predmet	8
2 Normatívne odkazy.....	8
3 Termíny a definície	8
4 Kontext organizácie	9
4.1 Všeobecne	9
4.2 Pochopenie organizácie	9
4.3 Identifikácia strategických cieľov a zámerov organizácie.....	10
4.3.1 Všeobecne	10
4.3.2 Zosúladenie s cieľmi organizácie	10
4.4 Preukazovanie a komunikovanie hodnoty	10
5 Ovplyvňovanie správania	11
5.1 Všeobecne	11
5.2 Schopnosť ovplyvňovať	11
5.3 Rozvíjanie kľúčových vzťahov	11
5.4 Zmena správania	12
5.5 Hodnotové faktory	12
5.5.1 Všeobecne	12
5.5.2 Práca s hodnotovými faktormi	14
5.6 Príležitosti ovplyvňovať	14
6 Plánovanie zmeny	15
6.1 Všeobecne	15
6.2 Proces zmeny	15
6.3 Riziká a príležitosti počas zmien.....	15
6.4 Systém na podporu zmeny správania	15
7 Zosúladenie činností FM so strategickým výsledkami	16
7.1 Všeobecne	16
7.2 Výstupy a výsledky	16
7.3 Aplikácia hodnotových faktorov	16
7.4 Ciele výstupov	18

8	Hodnotenie výkonu	18
8.1	Všeobecne	18
8.2	Hodnotenie výsledku	18
8.3	Ukazovatele výkonnosti	18
8.3.1	Všeobecne	18
8.3.2	Zameranie	19
8.3.3	Atribúty	19
8.4	Hodnotenie	19
8.4.1	Všeobecne	19
8.4.2	Hodnotiace atribúty	19
8.4.3	Ukazovatele úspechu	19
8.4.4	Metodiky hodnotenia	20
9	Zlepšenie	20
9.1	Všeobecne	20
9.2	Neustále zlepšovanie	20
9.3	Preukázanie zlepšenia	20
Príloha A (informatívna) – Usmernenie		21
Literatúra		31

Európsky predhovor

Tento dokument (EN ISO 41015: 2023) vypracovala technická komisia ISO/TC 267 Facility management v spolupráci s technickou komisiou CEN/TC 348 Facility management, ktorej sekretariát je v SN.

Tejto európskej norme sa musí priznať postavenie národnej normy buď vydaním identického textu, alebo oznámením najneskôr do októbra 2023 a národné normy, ktoré sú s ňou v rozpore, musia sa zrušiť najneskôr do októbra 2023.

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. CEN nezodpovedá za identifikáciu ktoréhokolvek alebo všetkých takýchto patentových práv.

Akákoľvek spätná väzba a otázky k tomuto dokumentu sa majú adresovať národnému normalizačnému orgánu používateľov. Kompletný zoznam týchto orgánov je na webovom sídle CEN.

V súlade s vnútornými predpismi CEN-CENELEC sú túto európsku normu povinné prevziať národné normalizačné organizácie týchto krajín: Belgicka, Bulharska, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Malty, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunska, Severného Macedónska, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédska, Talianska a Turecka.

Oznámenie o schválení

Text medzinárodnej normy ISO 41015: 2023 bol schválený CEN ako EN ISO 41015: 2023 bez akýchkoľvek modifikácií.

Úvod

Tento dokument je určený pre vlastníkov, prevádzkovateľov a poskytovateľov služieb (interných a/alebo externých) pre zariadenia (facility). Identifikuje rôzne spôsoby, akými môžu zlepšenia zariadenia (facility) pozitívne ovplyvniť správanie, ktoré môže zvýšiť prínos zariadenia (facility) pre organizáciu klienta. Zatiaľ čo správanie je subjektívne, usmernenie o tom, ako ho možno jasne špecifikovať a merať, umožní všetkým stranám dosiahnuť kolektívny, kolaboratívny a spoločný cieľ. Ovplyvňovanie správania by sa malo vnímať v kontexte spôsobov, akými jednotlivci konajú alebo sa správajú.

Efektívny a účinný facility management (FM) v konečnom dôsledku splní požiadavku organizácie klienta na optimálny výkon a umožní aktívnejší organizačný prístup. Organizácia by mala byť schopná určiť potenciálny vplyv, ktorý majú jej prístupy na plnenie poslania organizácie klienta tak, aby sa organizácia mohla zosúladiť a poskytovať svoje služby zodpovedajúcim spôsobom. Tento dokument poskytuje návod na vhodnú prevádzku zariadenia (facility) tak, aby bolo možné jasne špecifikovať a merať jeho príspevok k plneniu poslania a cieľov organizácie klienta.

Príloha A poskytuje príklady a ďalšie usmernenia týkajúce sa konkrétnych ustanovení.

1 Predmet

Tento dokument poskytuje návod na spôsoby, akými môže organizácia facility managementu (FM) ovplyvniť správanie organizácie s cieľom dosiahnuť lepšie výsledky zariadenia (facility), vrátane toho, ako môže zapájať, posilňovať a ovplyvňovať užívateľov, poskytovateľov služieb a ďalšie zainteresované strany navzájom s cieľom dosiahnuť lepšie výsledky a užívateľskú skúsenosť pri prepojení so zastavaným prostredím.

Súčasne a v dôsledku toho toto správanie možno využiť na to, aby prispelo k dosiahnutiu zámerov a cieľov organizácie klienta v organizačnom zmysle bez ohľadu na typ organizácie alebo zastavaného prostredia. Toto je základné spojenie s úlohou FM, ako je definovaná v ISO 41001.

Tento dokument ma nadväzovať na požiadavky normy ISO 41001, ktorá sa riadi metodikou Plánuj-Urob-Kontroluj-Konaj (PDCA) (angl. Plan-Do-Check-Act).

Tento dokument je aplikovateľný pre veľké aj malé organizácie.

POZNÁMKA 1. – Na účely tohto dokumentu sa výraz „organizácia“ vzťahuje na organizáciu FM, pokiaľ nie je uvedené inak.

POZNÁMKA 2. –Termíny „facility management“ a „facilities management“ sa môžu používať zameniteľne.

2 Normatívne odkazy

Na nasledujúce dokumenty sa odkazuje v texte takým spôsobom, že časť ich obsahu alebo celý obsah predstavuje požiadavky tohto dokumentu. Pri datovaných odkazoch sa používa len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa používa najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane akýchkoľvek zmien).

EN ISO 41011 *Facility management – Vocabulary*. [Facility management. Slovník (ISO 41011: 2017).]

koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN