

Existence komplexního auditu Facility Managementu

Zuzana Holubová, Ing.

Článek obsahuje výstupy, které budou součástí disertační práce autorky „Model Auditů Facility Managementu“ a zabývá se otázkou existence komplexního auditu Facility Managementu (dále jen FM). Jak je uvedeno v článku „Facility Management a jeho možné auditování“¹ je tento obor poměrně nový a rychle se rozvíjející a jako takový potřebuje jasná pravidla, řízení a kontrolu. Otázky definic, řízení FM a kvality jsou obsaženy v normách ČSN EN 15 221 1-6 a ISO. Zároveň je připravována poslední norma z ČSN EN 15 221 a to „Benchmarking“. Avšak i přes existenci výše zmiňovaných norem jsou stále postrádány komplexní postupy na kontrolu FM, které by postihly fungování celého FM ve společnosti. Dle dosavadních zjištění jsou používány firemní postupy na kontrolu, které však nemají obecný charakter a liší se společnost od společnosti.

Dosavadní zjištění jsou založena na průzkumu literatury, která se týká FM nebo je z příbuzných relevantních oborů a z průzkumu veřejného mínění, které bylo provedeno pomocí e-mailového dotazování.

Průzkum literatury

Komplexní audit FM, který by byl dostatečně popsán a postihoval by všechny části FM, doposud nebyl nalezen.

Průzkum zahraniční literatury

První pokusy o popsání auditu FM byly zaznamenány zejména kolem roku 1995, kdy byla vydána studie Marthy Whitaker, která navrhla vedení facility management auditu.² Další autoři publikující v této době uváděli nutnost provádět FM audit, ale ve všech případech šlo pouze o pouhé konstatování potřeby auditu nebo o tzv. technologický audit FM³. Technologický audit je v zahraniční literatuře velice dobře popsán a jsou k nalezení i případové studie, aplikované zejména na zahraničních univerzitách. Avšak dle pojetí komplexního auditu FM se jedná jen o jeho dílčí část a proto nebyly do průzkumu literatury zahrnuty.⁴ Po roce 1995 nebyl komplexní audit FM nijak zkoumán a články v odborných časopisech a v literatuře celkově ustaly. Dalším, kdo hovoří o nutnosti auditu FM, jsou až v roce 2011 Xing Gao and Ji-ming Cao, School of Economics and Management, Tongji

¹ Holubová, Z.: Facility Management a jeho možné auditování, Udržitelnost ve výstavbě, 29.4.2013, ISBN 978-80-01-05259-4, 2013

² Whitaker M., Conducting a facility management audit, Facilities, volume 13, number 6, 1995, pp. 6-12, ISSN 0263-2772, 1995

³ Technologický audit FM je v zahraniční literatuře komplexně zpracován, ale zabývá se pouze auditem konstrukcí, technologií nebo využitosti prostoru.

⁴ Je z nich však čerpáno v disertační práci „Model auditu FM“ v části auditu hmotného majetku a relevantních oblastí auditované společnosti.

University, Shanghai, China.⁵ Dle autorů lze FM audit rozdělit do dvou kategorií. První kategorií je profesionální audit FM, který obsahuje audit technologií klimatizace, elektrického systému, prostoru, energetiky a atd. Druhou kategorií auditu je komplexní audit. Tento audit má komplexnější charakter a zasahuje i do otázek finančního řízení, projekt management, procesu řízení, systému zabezpečování jakosti a atd. Jeho cílem není pouze zlepšení služeb, ale posouzení a podpora služeb na všech úrovních řízení a poskytnutí podpory při strategickém plánování FM. I když je druhá část nazvaná komplexní audit, i zde jde jen o jednoduchý popis, bez hlubšího vysvětlení metod, obsahu či kritérií.

Průzkum česky psané literatury

Česky psaná literatura je velice chudá. Obsahuje několik knižních publikací, z níž nejznámější je publikace Facility Management Ing. Ondřeje Štrupa (zakladatele FM v Čechách) a měsíční periodika zahrnující časopisy Realit, Facility manager, TZB Info a další relevantní časopisy prioritně orientované na jiný obor. Avšak v žádné z nich není zmínka o komplexním auditu FM. Až na společnost Hein Consulting s.r.o, která v roce 2009 a 2010 provedla první audit FM systému. Tento audit je zatím nejobsáhlejší na svém trhu, avšak ani tento audit není v pojetí komplexního auditu, který by společnost auditoval z hlediska vstupů (finance) a výstupů (kvalita)⁶.

V návaznosti na tato zjištění byl proveden průzkum veřejného mínění o komplexním auditu FM.

Průzkum veřejného mínění

Průzkum veřejného mínění byl proveden na základě e-mailového dotazování.

Zadání

Potencionální respondenti byli kontaktováni e-mailem (zejména ti zahraniční) nebo osobním rozhovorem a posléze e-mailem (zejména odborníci z České Republiky a Slovenské republiky). Respondentům byly pokládány tři jednoduché otázky:

- Setkal/la jste se v praxi s „komplexním auditem FM“?
- Považujete komplexní audit FM v praxi za využitelný a užitečný?
- Jaká část FM nejvíce potřebuje kontrolu/audit?

Jako potencionální respondenti byly kontaktováni odborníci v oblasti FM z České Republiky, Slovenské Republiky a zahraničí. Jejich působnost byla zejména v akademické sféře, ale byli kontaktováni respondenti i z veřejné a komerční sféry.

Výsledky průzkumu veřejného mínění

Průzkumu veřejného mínění se zúčastnilo pouze 25 respondentů i přes fakt, že bylo kontaktováno více jak 150 potencionálních respondentů. Nicméně 67% respondentů, kteří odpověděli na průzkum, působí v České nebo Slovenské Republice a 33% respondentů je ze zahraničí. V České a Slovenské republice odpověděli vesměs všichni zástupci universit a

⁵ Gao X., Cao J., „The Research of Facility Management Based on Organization Strategy Perspective“ M. Zhou (Ed.): ISAEBD 2011, Part IV, CCIS 211, pp. 161–167, 2011

⁶ „Audit FMS (Facility management systém)“; Němcová Z., Michálková Š., Štrup O; Mezinárodní conference: Týden Facility Managementu v Praze; Praha; 2010

vzdělávacích institucí, ale i značná většina z komerční sféry. Zahraniční respondenti jsou pouze z univerzitního prostředí.

Graf 1: Složení respondentů, kteří odpověděli na průzkum veřejného mínění

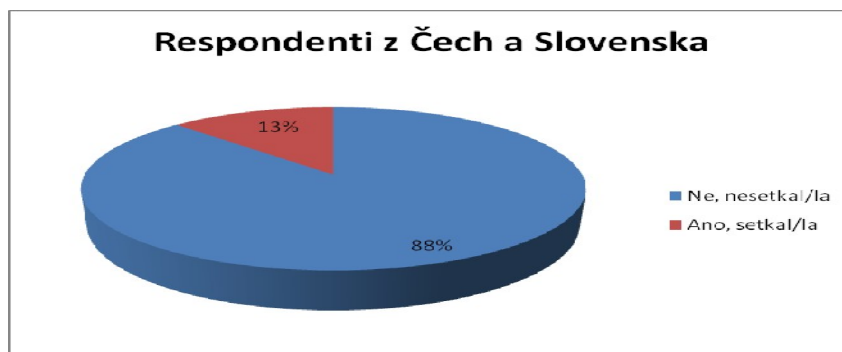


Zdroj: vlastní výpočty

Výsledky průzkumu veřejného mínění – první otázka: Setkal/la jste se v praxi s „komplexním auditem FM“?

Respondentům byla pokládána otázka: Setkal/la jste se v praxi s „komplexním auditem FM?“ 88% respondentů z České a Slovenské Republiky uvádí, že se s komplexním auditem FM nesetkali. 13% respondentů uvádí, že se s ním již setkali. Při bližším dotazování, bylo zjištěno, že respondent odpovídající kladně na otázku existence komplexního auditu FM je ing. Ondřej Štrup majitel společnosti Hein Consulting s.r.o., která, jak již bylo napsáno výše, provedla v roce 2010 „audit FM systému“. Tento audit však neodpovídá požadavkům komplexního auditu na základě tří kritérií – finance, kvalita a riziko. Ostatní respondenti, kteří uvedli, že se s auditem FM setkali, dále konstatovali, že se jedná spíše o analýzu FM.

Graf 2: Odpovědi respondentů z České a Slovenské Republiky



Zdroj: vlastní výpočty

V zahraničí je situace jiná. 20% respondentů odpověděla, že s nikdy nesetkali s komplexním auditem FM. 30% uvádí, že se s určitou formou komplexního auditu FM setkali. 50% zahraničních respondentů uvádí, že se s komplexním auditem FM setkali. Z dalších dotazování však vyplynulo, že se jednalo o audity v komerčním sektoru, nikde nepublikované a chráněné know how společností, které audit poskytují jako svůj produkt nebo respondenti přiznávají, že se jedná o skenování společnosti, jednotlivé audity a školní case study. A potvrzují, že nemají ani vědecký ani empirický základ.

Graf 3: Odpovědi respondentů ze zahraničí



Zdroj: vlastní výpočty

Souhrnně je možné konstatovat, že 72% respondentů se s komplexním auditem FM nikdy neshledali. 28% respondentů se s určitým typem auditu FM setkali, avšak uvádějí, že nejde o komplexní audit FM. Těchto 28% bude znovu kontaktováno, aby popsali audit FM podrobněji a připravovaný „model auditu FM“ se mohl dle získaných informací upravit.

Výsledky průzkumu veřejného mínění – druhá otázka: Považujete komplexní audit FM v praxi za využitelný a užitečný?

Respondenti odpovídali, zda považují audit za využitelný a užitečný pro jejich praxi. 92% respondentů odpovědělo, že považují audit FM za využitelný a užitečný v praxi. 8% si není přínosem jisto.

Závěr

Studiem FM literatury nebylo prokázáno, že existuje komplexní audit FM, který by byl dostatečně psaný. Ani průzkum veřejného mínění nepotvrdil existenci komplexního modelu auditu FM, který by byl veřejně dostupný a byl by dostatečně popsán, popřípadě by byl založen na empirickém nebo vědeckém základu. Avšak průzkum veřejného mínění poskytl informace o různých auditech používaných ve FM, které by mohly přispět k zlepšení plánovaného „modelu auditu FM“.

Literatura:

- [1] Gao X., Cao J., „The Research of Facility Management Based on Organization Strategy Perspective“ M. Zhou (Ed.): ISAEED 2011, Part IV, CCIS 211, pp. 161–167, 2011
- [2] Holubová, Z.: Facility Management a jeho možné auditování, Udržitelnost ve výstavbě, 29.4.2013, ISBN 978-80-01-05259-4, 2013
- [3] Němcová Z., Michálková Š., Štrup O „Audit FMS (Facility management systém)“ ; Mezinárodní conference:Týden Facility Managementu v Praze;Praha;2010
- [4] Whitaker M., Conducting a facility management audit, Facilities, volume 13, number 6, 1995, pp. 6-12, ISSN 0263-2772, 1995