

**Facility management 2.0 : infrastruktura i nieruchomości / Bartłomiej Dessoulavy-Śliwiński, Renata Gabryelczyk. – Warszawa, 2016**

Spis treści

|   |            |
|---|------------|
| <b>Wstęp</b>  | <b>7</b>   |
| Facility Management - pewne są tylko zmiany                 | 9          |
| Outsourcing usług Facility Management                       | 14         |
| Główne kompetencje facility managera                        | 18         |
| Normy Facility Management                                   | 22         |
| Zarządzanie ryzykiem w obszarze Facility Management         | 27         |
| Mapowanie i analiza ryzyk w procesach FM                    | 32         |
| Zarządzanie ciągłością działania w obszarze FM              | 39         |
| Zarządzanie płynnością w pracy facility managera            | 45         |
| Zrównoważony rozwój   | 54         |
| Systemy wspomagające FM a zrównoważony rozwój               | 60         |
| Customer Relationship Management: zastosowanie w FM         | 65         |
| Budynek inteligentny  | 72         |
| Workplace Management - w kierunku efektywnego miejsca pracy | 78         |
| Workplace Management - jak uporządkować miejsce pracy?      | 82         |
| Systemy informatyczne w FM                                  | 86         |
| Zarządzanie procesami w FM                                  | 91         |
| Normalizacja i modelowanie procesów FM                      | 98         |
| Outsourcing usług FM: standaryzacja i dojrzałość procesów   | 104        |
| Benchmarking w usprawnianiu procesów FM                     | 112        |
| <b>Podsumowanie</b>   | <b>118</b> |
| <b>Bibliografia wykorzystana w pracy</b>                    | <b>119</b> |
| <b>Strony internetowe</b>                                   | <b>124</b> |
| <b>Słownik FM</b>   | <b>125</b> |

oprac. BPK