

## FACILITIES MANAGEMENT AND ITS AREAS OF APPLICATION MANAGEMENTULUI FACILITĂȚILOR ȘI DOMENIILE LUI DE APLICARE

LITVIN Eugeniu

ORCID: 0000-0003-0182-6173

Doctorand, ASEM, <https://ase.md>, Republica Moldova, eugenlulitvin@gmail.com

**ABSTRACT.** *Facility management (FM) ca o industrie a apărut ca unul dintre sectorul cu cea mai rapidă creștere de-a lungul deceniului. Cu toate acestea, domeniul de aplicare și identitatea FM este încă neclară, după cum reiese din definițiile și problemele care încearcă să descrie domeniul său de aplicare. De fapt, FM este tipul multidisciplinar de muncă care acoperă o gamă largă de activități, responsabilități și cunoștințe diferite. Mai mult decât atât, fiecare aspect al unei organizații pare să fie atras în FM. FM oferă și gestionează o varietate de servicii de asistență pentru a orchestra toate funcțiile organizației, punând accentul pe o integrare a activităților primare atât la nivel strategic, cât și operațional. Se așteaptă ca managerii de facilități să fie informați și să posede o gamă largă de abilități administrative și de conducere. În plus, FM ar trebui să integreze cunoștințe atât despre facilități, cât și despre management, pentru a funcționa eficient.*

**KEYWORDS:** *enterprises, facility, facility management, management, people, service.*

**JEL CLASSIFICATION:** *M1, M11, M110*

### INTRODUCERE

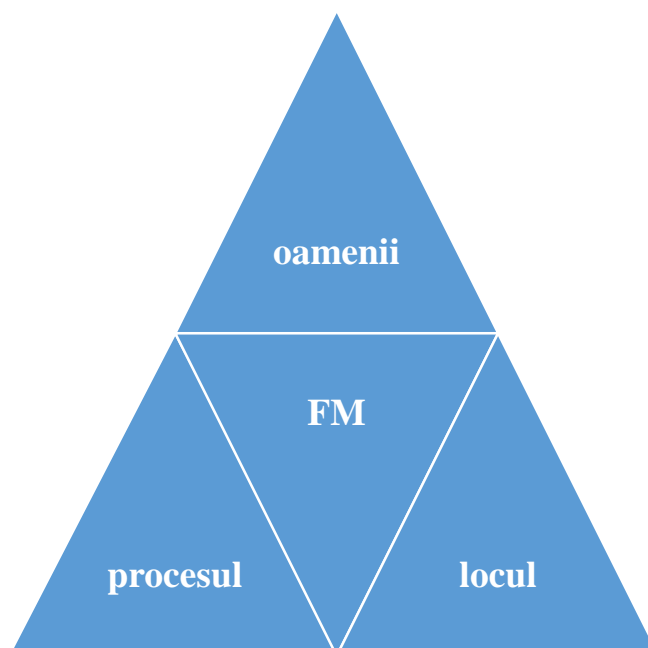
În ultimul deceniu al mileniului trecut, industria de facility management (FM) este unul dintre sectoarele cu cea mai rapidă creștere (Reeves, 1999). În zilele noastre, importanța FM este ușor de recunoscut în multe companii care recunosc necesitatea gestionării corespunzătoare a facilităților de asistență elaborate și costisitoare (Kincaid, 1994). Sarcinile sunt multidisciplinare și acoperă o gamă largă de activități, responsabilități și cunoștințe, deoarece fiecare aspect al unei organizații va intra în sfera de competență a FM.

### METODE DE CERCETARE

În cercetarea dată au fost utilizate diverse metode de cercetare precum cea monografică, în procesul cercetării literaturii și paradigmatelor teoretice, metoda analizei, inducției, deducției.

### REZULTATE ȘI DISCUȚII

Modelul IFMA al *unui triunghi de "Ps"* rezumă preocupările de gestionare a facilităților la locul de muncă de astăzi: *oameni, proces și loc*. Acești trei factori sunt interdependenți și au relații reciproce directe. După cum a subliniat Armstrong (1982), "știm că este nevoie să gestionăm mediul fizic în mod concertat cu oamenii și procesele de la locul de muncă". FM găsește soluții de management poziționându-se la intersecția acestor trei factori (Figura 1.). Această strategie are sens, deoarece *oamenii, procesul și locul* sunt cei trei factori principali ai organizațiilor, iar FM implică întreaga organizație. Poziția FM la centru implică o cooperare consolidată între factorii-cheie din orice organizație. Cu toate acestea, FM este cel mai activ cu factorii legați de loc.



**Figura 1. Triunghiul "Ps" și FM**

Sursa: IFMA (International Facility Management Association)

Succesul FM constă în crearea de locuri de muncă care susțin mai bine fluxul de procese productive, adăugând în același timp valoare și reducând costurile. Scopul, gama de servicii, activități, responsabilitățile, abilitățile și cunoștințele de gestionare a facilităților sunt toate destinate unei mai bune integrări a factorilor organizaționali existenți.

Domeniul actual al FM este clarificat în cadrul sugerat de Kincaid (1994), care descrie multe aspecte ale practicii de management. Kincaid consideră FM ca un rol sau serviciu de sprijin, parte din afacerea non-core a organizației, (*un element non-core este un angajament considerat a fi în afara activităților sau operațiunilor de afaceri care reprezintă principala sursă de venit a afacerii. Elementele non-core sunt considerate a fi activități periferice sau incidente, în timp ce elementele de bază sunt considerate centrale pentru operațiuni.*) (partea de aprovizionare) și satisfacerea nevoilor activităților primare sau ale activității principale (cererea). Funcția FM este de a reconcilia, în timp, aceste aspecte ale cererii și ofertei în cadrul organizației. În modelul IFMA, FM funcționează în zona locului, dar cu obligații de a susține nevoile resurselor umane și procesele asociate cu aceste locuri.



## **Figura 2. Relațiile dintre loc, oameni, procese și FM într-o organizație.**

*Sursa: adaptat din Triunghiul "Ps", IFMA (International Facility Management Association)*

Managerul de facilitate, cu locul ca punct central al domeniului său de preocupări, are două roluri cheie. Primul implică utilizarea resurselor de capital ale organizației, în special a proprietăților, și a instalațiilor. Al doilea înseamnă gestionarea serviciilor de asistență ale organizației, atât în mod obișnuit, cât și în situații de urgență. Aceste două roluri de conducere integrează trei activități principale:

1. Administrarea proprietății (imobile);
2. Operațiuni de proprietate și întreținere;
3. Administrarea biroului.

Barrett și Owen (1992) împart FM în două mari categorii prin analiza funcțiilor:

- Funcții operaționale sau de implementare,
- Funcții de management.

Funcțiile operaționale sau de implementare sunt activitățile operaționale de asistență de zi cu zi sau de rutină care implică lucrători. Activitățile includ operarea și întreținerea resurselor fizice globale pentru a menține starea bună și aspectul locului de muncă, pentru a adăuga valoare resurselor și pentru a oferi un mediu sigur și sănătos pentru activitățile primare ale organizației. Sarcinile la acest nivel au un domeniu de aplicare pe termen relativ scurt și implică procese specifice, simple și directe, cum ar fi curățarea, înlocuirea, repararea, redecorarea, păstrarea motivelor etc. Aranjamentele sigure pentru astfel de operațiuni și servicii de rutină sunt piatra de temelie a bunelor practici FM (Nutt, 2002).

Funcțiile de management se pot distinge la nivel tactic și strategic. Tactica sunt planuri de acțiune care implică operațiuni de rutină, specifice și pe termen scurt, preventive sau manageriale. (Johnson & Scholes, 2002). Astfel de activități, care sunt cel mai bine menținute simple, se concentrează, de exemplu, pe acțiuni de rutină, cum ar fi procedurile de siguranță pentru prevenire sau utilizarea și îngrijirea corespunzătoare a resurselor de întreținere. Activitățile de la acest nivel susțin comportamentul responsabil la locul de muncă și continuitatea condițiilor de muncă.

La nivel strategic există o consultare și o planificare non-rutină care vizează utilizarea optimă și pe termen lung a resurselor fizice și a facilităților generale ale organizației. Johnson & Scholes (2002) consideră că strategia de management se ocupă de complexitatea situațiilor ambigue, non-rutină, care pot afecta direcția și viitorul întregii organizații.

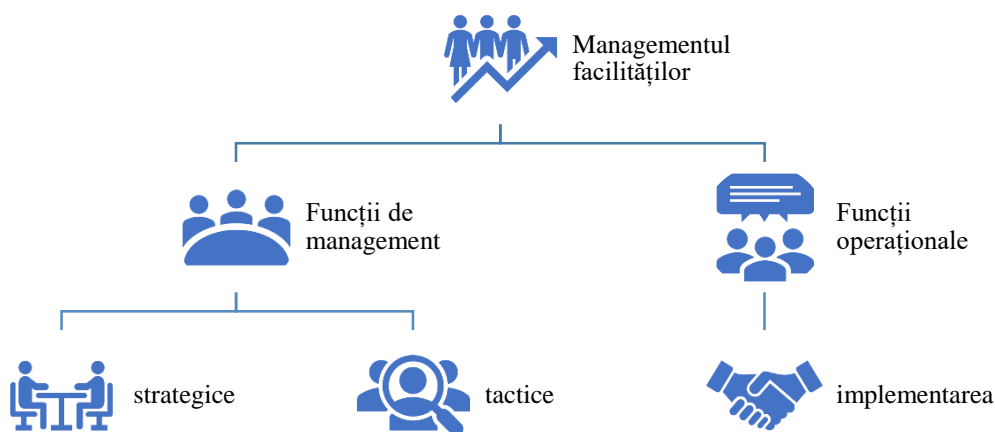
Deciziile strategice necesită o abordare integrată, deoarece întreaga organizație ar trebui să se îndrepte, la unison, în aceeași direcție de dezvoltare. Nivelurile tactice și operaționale depind de direcția de politică de la planificatorii strategici. Domeniul de sarcini conceput de strategi pare a fi sofisticat și complex, deoarece multe procese și persoane sunt implicate și multe aspecte ale organizației trebuie să fie orchestrate.

Strategia este necesară pentru a face față perspectivei unui viitor necunoscut și în schimbare, deoarece se poate spune, în general, că "cu cât privim mai departe înainte, cu atât devenim mai nesiguri" (Nutt, 2002-03). Deși previziunile pe termen lung nu pot face decât ipoteze despre viitor, planificarea strategică urmărește să reducă incertitudinea prin alegerea unei căi preferate și a unei direcții rezonabile pe termen lung pentru dezvoltarea organizației (Nutt, 2002)

Prezentările generale strategice au două obiective (Nutt, 2002-03):

- ✓ Obiective negative (reactive): reducerea riscului și a constrângerii și evitarea eșecului și a rezultatelor nedorite;
- ✓ Obiective pozitive (pro active): creșterea oportunităților și avantajelor; pentru a obține succes; pentru a crește valoarea; și pentru a obține rezultate dorite.

În urma analizei materialului expus, autorul vine cu o concretizare în privința modalității de desfășurare a Facility management în cadrul unei organizații, fig. 3.



**Figura3. Procesul de realizare a managementului facilităților în cadrul organizațiilor**

*Sursa: elaborat de autor*

Prin urmare, activitățile de susținere în gestionarea facilităților pot oferi atât asistență pe termen scurt, cât și pe termen lung, îndeplinirea unor sarcini specifice la nivel operațional și conceperea de proiecte și planuri.

### CONCLUZII

Deoarece FM este condus de managementul de vârf, activitățile operaționale sunt de așteptat să urmeze directive de sus. Cu toate acestea, cele două funcții sunt înțelese ca fiind la fel de importante. Preocupările operaționale și strategice sunt interdependente și trebuie dezvoltate în paralel (Nutt, 2002) pentru a aborda atât aprovizionarea existentă, cât și cea externă. Strategia este busola care conduce spre dezvoltarea de facilități adecvate.

Tactica și operațiunile sunt mijloacele practice care propulsează organizația spre obiectivele sale. Funcțiile sunt reciproc dependente. O relație bună între ele ajută organizația să se îndrepte spre obiectivele sale cu un mediu de lucru pașnic, sigur și stabil.

Thompson (1990) a susținut această abordare printr-o analogie folosind limbajul computerului. "Software-ul" reprezintă nivelul strategic de planificare a facilităților și al serviciilor generale/de birou. Nivelul operațional este considerat "hardware", incluzând, de exemplu, imobiliare, construcții de clădiri și operațiuni de construcție și întreținere. Alegerea corectă a "software-ului" permite funcționarea "hardware-ului". Adică, planul de management potrivit permite punerea în aplicare a celor mai bune facilități.

### BIBLIOGRAFIE

1. Armstrong, D. (1982), 'Is facility management a fad? Why all the hoopla now?', Interiors, Dear Dare series, June.
2. Barrett, P S.& Owen, D D. (1992), 'The Outsourcing Balance: Is There an Optimum?', Facilities Management Research Directions (ed Peter Barrett) University of Salford.
3. Johnson, G. & Scholes, K. (2002), 'Exploring Corporate Strategy', 6th edition, Parson Education Limited., England
4. Kincaid, D. (1994), 'Integrated Facility Management. Facilities. Vol. 12, no. 8, pp.20-23.
5. Nutt, B. (2002), 'The Purpose and Value of FM', note for presentation in FM Thailand Seminar 2002, Chulalongkorn University, Bangkok
6. Nutt, B. (2002-03), FEM1.4; Life History of Property, Facilities and Services, coursenotes. UK : UCL (Not publish)
7. Reeves, R. (1999), 'Repositioning FM : Meeting the Business Imperatives for Fundamental Change', In : McLennan, P., Nutt, B., and Kincaid, D., (ed) Future in Property and Facility Management, 24-25 June, fm exchange, University College London, London, pp.19.
7. Thompson, T. (1990), The Essence of Facilities Management. Facilities. Vol. 8, no. 8, pp.8-12