

SPIIS TREŚCI

Wstęp	7
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
Podsumowanie	118
Bibliografia wykorzystana w pracy	119
Strony internetowe	124
Słownik FM	125