

Az Ön munkatársai, akik az Ön munkahelyét fizikailag fenntartják és előállítják mindazon szolgáltatásokat, amelyek az Ön munkavégzéséhez szükségesek, **a létesítménygazdálkodási iparral** működnek együtt.

Az MSZ EN ISO 41011 Létesítménygazdálkodás. Szótár (ISO 41011:2017) definíciója:

(A létesítménygazdálkodás) szervezeti funkció, amely integrálja az embereket, a helyet és a folyamatot (3.5.1. szakasz) az épített környezeten (3.2.3. szakasz) belül, az emberek életminőségének (3.7.1. szakasz) és a fő tevékenység (3.1.7. szakasz) termelékenységének javítása céljából.

azaz másképp fogalmazva:

A létesítménygazdálkodás szervezeti funkció, amely célja a munkahelyi környezet nyújtása a szervezet főtevékenysége stratégiájának figyelembe vételével.

A szabványok többek között eligazítanak minket abban is,

- mit kell tennünk, ha ezt a szervezeti funkciót fejleszteni akarjuk (mivel a létesítménygazdálkodás szervezeti funkció),
- hogyan tudjuk mérni a szolgáltatások minőségét,
- melyek azok az üzleti, szervezeti folyamatok, amikre ügyelnünk kell,
- hogyan tudjuk a létesítménygazdálkodási szervezetek (vigyázat, nem a szolgáltatók!) eredményességét mérni, összehasonlítani
- és nem utolsó sorban, hogyan mérjük fel egységesen az épületeink területét.

A létesítménygazdálkodási szolgáltatások fő jellegzetessége, hogy azokat általában helyben állítják elő és a szervezetek azokat a működésük helyén veszik igénybe.

A létesítménygazdálkodási szolgáltatások a GDP 7%-át teszik ki és munkaképes lakosság foglalkoztatásban 9-11 %-át foglalkoztatják.

A létesítménygazdálkodási szolgáltatások és a jelentőségük

A létesítménygazdálkodási szolgáltatások az üzleti szolgáltatások körébe tartoznak. A szervezetek igen nagyszámú létesítménygazdálkodási szolgáltatást használnak fel működésük

során, a szolgáltatások által előállított érték többlet beépül a szervezet által előállított végtermékekbe.

A szervezetek által igénybevett **létesítménygazdálkodási szolgáltatások száma 100 és mintegy 200** között változik. A szolgáltatási kör magában foglalja például:

- Az **épületekhez, az infrastruktúrához kapcsolódó szolgáltatásokat** – az épület maga is szolgáltatás, épület-karbantartási és egyéb műszaki szolgáltatások, takarítás, az energiamenedzsment, őrzés-védelem, stb.,

- Az **emberekhez, a közvetlen munkavégzéshez kapcsolódó szolgáltatásokat** - étkezési szolgáltatások, munkahelyi egészségügyi szolgáltatások, információs és kommunikációs szolgáltatások, helyi katasztrófa-megelőzés és -elhárítás, létesítmények tűzbiztonsági szolgáltatásai, bútorozás, költözések, vagyonvédelem, munkavédelem, területmenedzsment, stb.

csak néhányat találokra kiemelve.

A létesítménygazdálkodási terminológiában **a létesítmény = szolgáltatás.**

Egy általános példát felhozva:

a körülöttünk levő épített infrastruktúra, az utak, az épületek és minden más is alapvetően nem termék a tárgyi valójában, hanem szolgáltatás. Az infrastruktúra, mint termék előállításának költsége kivétel nélkül mindig töredékrésze az infrastruktúra, mint szolgáltatás előállítási költségének. Azaz, az épület maga termék, de amint megépült, mint szolgáltatás jelenik meg, és ez utóbbinak az ára a döntő. Nagyon-nagyon kevesen tudják, hogy szigorúan véve egy épület létrehozásának költsége mintegy tizede az épület (szigorúan csak az épület) használata során felmerülő összköltségnek.

A létesítménygazdálkodás, mint üzleti funkció legfontosabb terméke az épület, mint szolgáltatás,

amel

y mint láttuk, igen sok rész-szolgáltatásból áll össze.

A létesítménygazdálkodás, mint üzleti diszciplína fejlődési irányjai

A létesítménygazdálkodás egy dolgot termel, szolgáltatást, a létesítménygazdálkodási

szervezeteket kiszolgáló létesítménygazdálkodási ipar a szolgáltatási szektor legfontosabb és legnagyobb szereplője.

A nemzetközi fejlődés egyértelműen a szolgáltatás, mint áru minél pontosabb definiálása felé tart.

Miért kell szektorról (angolszász szóhasználatnál FM Industry) beszélnünk, a számtalan szolgáltatás egyedi kínálata helyett?

A létesítménygazdálkodás, mint modern menedzsment diszciplína az utóbbi 15 évben alakult ki. Hajtóereje a szervezetek belső szolgáltatásainak optimalizálása iránti igény volt.

A fejlődés végeredménye a számtalan belső szolgáltatás (amelyek jelentős részét a piacon szerzik be) integrált irányításának elmélete és gyakorlata, előfeltétele a szakmai szabályok, szabványok kidolgozása volt és következménye a piaci viszonyok letisztulása lett.

Az európai létesítménygazdálkodási ipar főszereplői kezdeményezték a CEN-nél 2002-ben azt a szabványosítási folyamatot, amely eredményeképpen hamarosan megjelentek az első európai szintű létesítménygazdálkodási menedzsment szabványok.

A CEN, az európai szabványosítási testület eddig hét, közvetlenül a létesítménygazdálkodási iparra szabott szabványt dolgozott ki, ez az **EN 15221 szabványsorozat**, majd az ezt részben felváltó ISO 41000 szabványcsalád, amely utóbbi magyarul is megjelent (**A szabványok szerzői között honfitársaink is ott vannak** .)

Helyzetünk Magyarországon

A magyar vállalkozói kultúrának és a jelenlegi menedzsment oktatásnak egyaránt nem része sem a szolgáltatásmenedzsment, sem a létesítménygazdálkodás, ill. annak oktatása. A speciálisan az iparágra érvényes szakmai szabályok hiánya az egyik oka az iparágban tapasztalható viszonylag magas feketemunka aránynak, amely csökkenése elsősorban a szakmai szabályok megalkotásától és megerősödésétől várható, e nélkül jogi és egyéb szabályozásai eszközökkel csak erősen korlátozott eredmények érhetők el.

Ma Magyarországon:

- A létesítménygazdálkodási szolgáltatásokat számtalan elszigetelt és a legtöbb esetben felkészületlen kkv állítja elő, becslésünk szerint számuk tízezres nagyságrendű.

- Kevés kivételtől eltekintve nincsenek általánosan ismert és elfogadott specifikus szakmai szabályok, sem arra nézve, hogyan kell a szolgáltatásokat előállítani, arra meg különösen nem, hogyan lehet azokat hatékonyan igénybe venni (azaz megrendelni, ellenőrizni, minősíteni, stb.).
- A létesítménygazdálkodási szolgáltatások egyik legnagyobb felhasználói a magyar állam szervezetei (az államigazgatás és az önkormányzatok), a létesítmény-gazdálkodási szolgáltatások összköltségei sok esetben az adott szervezet bérköltségeit is meghaladják, de ennek ellenére hiányzik bármilyen általános és konkrét szakmai szabályozás.
- Az államigazgatás, beleértve az önkormányzatokat is, nincs tisztában saját belső szolgáltatások iránti igényével, így nem tudja azokat sem tervezni (igény és forrás), sem a leszállított szolgáltatásokat ellenőrizni.
- A létesítménygazdálkodási szolgáltatások előállításával az aktív felnőtt lakosság mintegy 9-11%-a foglalkozik. A szervezetek költségarányaira alapozott becslésünk alapján azt mondhatjuk, ma Magyarországon legalább 300 – 400 000 ember foglalkozik létesítménygazdálkodási szolgáltatások termelésével, ill. irányításával.
- A létesítménygazdálkodási szolgáltatások fejlesztésében országosan rengeteg tartalék van. Specifikus menedzsment ismeretek közvetítése és ebből következően a szolgáltatási színvonal emelkedése közvetlen hozzájárulás a nemzetgazdaság versenyképességének fokozásához.
- A szakmai követelmények hiánya, a minőség mérésére való jellemző képtelenség egyedüli mérceként a szolgáltatások árát helyezi előtérbe.

A létesítménygazdálkodási alapelvek és módszerek alkalmazásának előnyei

A nemzetgazdaság eddig elhanyagolt, de eredményesen fejleszthető egyik területe a létesítménygazdálkodás szolgáltatási szektor, amely fejlesztési lehetőség kihasználása esetén Magyarország jelentős versenyelőnyhöz juthat.

A létesítménygazdálkodási szolgáltatásokat csaknem kizárólag hazai tulajdonú vállalkozások, KKV-k állítják elő, így fejlesztésük kezdeményezése döntő részben a hazai gazdaságot fejleszti, emellett elősegíti a hazai tulajdonú gazdaság és a multinacionális gazdaság közeledését. A szakmai szabályok megalkotása, oktatása és az államigazgatásban való bevezetése hozzájárulhat az átláthatóság megteremtéséhez, a feketemunka visszaszorításához, a korrupció csökkenéséhez.

A létesítménygazdálkodási szolgáltatások döntő részben szektor semlegesek, az üzleti infrastruktúra részét képezik, így fejlesztésük jelentősége csak a teljes infrastruktúra fejlesztésének jelentőségével mérhető össze.

Az előnyöket az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- A megfelelő tudás, a specifikus menedzsment módszerek birtokában alapvetően javul a szolgáltatások és a létesítménygazdálkodási, infrastrukturális közszolgáltatások minősége

- Mérhető és megragadható lesz a szolgáltatások teljesítménye
- A díjazás a teljesítményhez lesz köthető, függetlenül attól, hogy egy szervezet saját maga állítja elő a szolgáltatásokat vagy megvásárolja azokat
- Alapvetően javítható lesz az ár-érték arány, azaz növelhető a minőség vagy lehetőséget nyújt költségcsökkentésre
- Döntően jobb szervezést, hatékonyabb belső erőforrás-felhasználást eredményez
- Lehetővé teszi kisebb, hatékonyabban működő állami szervezetek létrehozását

A közsféra létesítménygazdálkodása

A közsféra létesítménygazdálkodását két alapvető részre kell bontani.

- A már említett létesítménygazdálkodásra, amely célja szervezetek belső szükségleteinek kielégítése és
- Az ún. közszolgálati létesítménygazdálkodásra, amely az önkormányzatok és az állami szervezetek által a közösségnek nyújtott infrastrukturális jellegű szolgáltatásokat öleli fel.

A kettőben közös, hogy a szolgáltatásokat eredményesen nyújtani és irányítani csak a létesítménygazdálkodás alapelveinek figyelembe vételével lehet.

A létesítménygazdálkodási szolgáltatások legnagyobb felhasználói a magyar állam és intézményei, valamint az önkormányzatok és intézményeik. Jogosan feltételezhető, hogy befolyásuk a létesítménygazdálkodási iparra döntő jelentőségű és ugyanígy meghatározó jelentőségűk van, mint a jövőbeli fejlődés irányító szereplőinek.

A létesítménygazdálkodásnak a közsféra saját működésére van döntő hatása, a közszolgálati létesítménygazdálkodásnak a közösségek, az állam életére közvetlenül.

A specifikus létesítménygazdálkodási módszereket és alapelveket a közsféra valamennyi területén eredményesen lehet és kell(en) alkalmazni így például:

- oktatás (iskolák),
- egészségügy,
- szociális igazgatás,
- közigazgatás (hivatalok),
- közösségi közlekedés (állomások),
- de szélesebb értelemben az állami, önkormányzati lakások és a közterületek is ide tartoznak többek között.

Az EU támogatások eredményeként számos új létesítmény jött és jön létre, és elemi érdekünk, hogy ezek működési színvonala megmaradjon, hosszútávon is gazdaságosan használhassuk azokat és működtessük a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatásokat. Arra, hogy a létesítmények valóban eredményesen és gazdaságosan használhatók lesznek-e hosszú távon is, ennek objektív megítélésre jelenleg a közszféra nem képes.

Jelenleg

- nem ismertek a problémák okai,
- ahogy a szolgáltatás minősége sem;
- ezért az operatív, reagáló működés kerül a fókuszba, amely lehetetlenné tesz minden tervezést.

A létesítménygazdálkodás és a közszolgálati létesítménygazdálkodás költségei és a kiszolgáltatottság egyre nőnek, annak ellenére, hogy az általános költségcsökkentés a cél, de ennek szakszerű végrehajtásához egyaránt hiányoznak az alapvető ismeretek és az adekvát szervezeti működés.

A közszolgálati szervezetek épített infrastruktúráját, épületvagyonát ma többnyire, mint értékes vagyontárgyat fogják fel és teljes egészében elsikkad annak valódi célja és egyedüli funkciója, a köz hatékony és értékarányos szolgálata. Jelenleg ennek a funkciónak a megfelelő működését még valószínűsíteni sem lehet, olyan mértékben az épület, mint vagyontárgy és nem az épület, mint közszolgáltatás van előtérben.

A létesítménygazdálkodás és a létesítménygazdálkodási ipar nemzetgazdasági jelentősége

A létesítménygazdálkodással kapcsolatos ismeretek fejlesztésének várható hatásai:

- Az általános szolgáltatási kultúra fejlesztése, ill. megteremtése
- Az általános alapelvek alkalmazása a közszolgáltatások színvonalának növeléséhez és az elért színvonal megtartásához vezet
 - Hozzájárulhat az egészségügy reformjához az infrastruktúra és az egészségügy létesítménygazdálkodási szolgáltatásainak mérhetővé tételével és adakvát irányításával
 - Az épített környezet minőségének javítása, az állampolgári közérzet alapvető javítása
 - Általában a munkavégzés hatékonyságának, a munkavállalók teljesítményének növelése
 - Az általános üzleti kultúra fejlesztése a szolgáltatásmenedzsment ismeretek és kultúra elterjesztésével
- A digital divide, a digitális megosztottság csökkentése, ebben a létesítménygazdálkodási

szektoron belüli fejlesztések, a szektor súlya miatt komoly szerepet játszhatnak

- A kommunikációs képességek, a sektorspecifikus nyelvtudás fejlesztése, ami a kkv-nek az egyik alapvető problémájuk

A létesítménygazdálkodás, mint tudás és az ipar fejlesztésétől várható további pozitív társadalmi hatások:

- Mintegy 300-400 ezer munkavállalót érint közvetlenül
- Közvetve a teljes magyar lakosságot a közszféra infrastrukturális szolgáltatásainak fejlődésén keresztül
- A magasabb szintű tudással rendelkező szolgáltató vállalkozások magasabb szintű szolgáltatásokat tudnak nyújtani
- A fejlesztés megteremti a keresleti oldalon a magasabb szintű szolgáltatások irányításának és fogadásának képességét
- Emeli a szektor KKV-i átlagos működési és szakmai színvonalát (lásd még a felsorolás első pontja)
- Képesé teszi a legjobb létesítménygazdálkodási szolgáltató vállalkozások számára az átlagból való kiemelkedést és a környező országokba való expanziót, a szolgáltatások exportját

- A piac stabilizálásával és az átadott szakmai szabályrendszerrel lehetőséget nyújt a fekete és szürkegazdaságból való kiemelkedésre, amire jelenleg nincs szinte semmi lehetőség

- Munkahelyeket teremt és növeli az adóbevételeket kimondottan és egyedül a KKV szektorban.
- A közszolgálati szektorban a racionálisabb beruházás-menedzsment, az üzemeltetési költségek kontrolja által látványosan javulhat a nyújtott szolgáltatások színvonala, ami javítja az életminőséget, a közszolgáltatásokat igénybevevők és nyújtók körülményeit egyaránt.