



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ
ОТРАСЛЕВОГО
МЕНЕДЖМЕНТА**



НАФО

**НАЦИОНАЛЬНАЯ
АССОЦИАЦИЯ
ФАСИЛИТИ ОПЕРАТОРОВ**

ФАСИЛИТИ МЕНЕДЖМЕНТ ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ





РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ
ОТРАСЛЕВОГО
МЕНЕДЖМЕНТА**

ОБ ИНСТИТУТЕ

80+

образовательных
программ

72

профессора
международного уровня

10+
ТЫС.

выпускников

150+

исследований в области
менеджмента

100+

работодателей-партнёров

15+

международных
партнёров



НАФО

НАЦИОНАЛЬНАЯ
АССОЦИАЦИЯ
ФАСИЛИТИ ОПЕРАТОРОВ

ОБ АССОЦИАЦИИ

Национальная Ассоциация Фасилити Операторов (НАФО) создана с целью консолидации интересов участников рынка профессиональной уборки и технической эксплуатации и представления этих интересов среди заинтересованных групп и организаций.

Ассоциация призвана вырабатывать отраслевые стандарты оказания услуг, популяризировать новые технологии, отстаивать интересы участников рынка в диалоге с государством.

НАФО является разработчиком [Этической хартии участников бизнеса на рынке фасилити-менеджмента](#) – политики честной конкуренции и противодействия уклонению от уплаты налогов. Все члены Ассоциации присоединяются к Хартии и работают, неукоснительно соблюдая её положения.

Членами Ассоциации являются компании, оказывающие услуги профессиональной уборки и технической эксплуатации на территории Российской Федерации.



ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ ПРОГРАММЫ

ФАСИЛИТИ МЕНЕДЖМЕНТ КАК ТРЕНД

«Цивилизованный рынок – это не только соблюдение законов и высокое качество. Цивилизованный рынок – это отраслевые стандарты, единая терминология, площадки для профессионального общения. Разработав совместно с РАНХиГС курс профессионального управления на fm-рынке, НАФО сделала еще один важный шаг к заветной цели: чистота и порядок на рынке чистоты и порядка».



Виктор Найшуллер
Президент компании ОМС



ФМ

Фасилити менеджмент (ФМ) – комплекс работ, обеспечивающих бесперебойное функционирование объектов в соответствии с их назначением и потребностями пользователей.

Характеристики программы

- продолжительность: 72 аудиторных часа (из них 22 часа – практические занятия)
- слушатели программы: руководители и специалисты, чья деятельность связана с обеспечением непрерывного функционирования объекта недвижимости



Цели программы

- подготовка специалистов и руководителей к эффективной деятельности в сфере ФМ
- формирование навыков эффективного управления службами и сервисами, обеспечивающими непрерывную работу объекта недвижимости, а также комфорт его арендаторов и посетителей

Принципы программы

- входное и итоговое тестирование профессиональных знаний слушателей
- адаптация программы с учетом обратной связи от слушателей и заказчика
- практические занятия в виде разбора кейсов и лучших практик



ОСНОВНЫЕ МОДУЛИ ПРОГРАММЫ





МОДУЛИ ПРОГРАММЫ

модуль 1 Стандарты рынка

- 1.1. НАФО – Национальная ассоциация фасилити операторов: цели, структура, Этическая хартия
- 1.2. Этические стандарты поведения на рынке
- 1.3. Технологические стандарты
- 1.4. Стандарты контроля качества
- 1.5. Стандарты расчета стоимости услуг
- 1.6. Стандарты коммерческой деятельности



модуль 2 Структура компании

- 2.1. Построение структуры vs конструирование машины
- 2.2. Процессный подход
- 2.3. Кто что делает и за что отвечает. От процессов к оргструктуре
- 2.4. Показатели эффективности процессов и KPI's подразделений



модуль 3 Продажи



- 3.1. Рынок, сегменты, специфика клиентов и продаж
- 3.2. Клиентская база. Наши и не наши клиенты. ABC анализ.
- 3.3. CRM – система отношений и автоматизированная система
- 3.4. Конкуренты добросовестные и нет, и что с ними делать.
- 3.5. Идеальный продавец, искать его или нет. Роль личности в истории.
- 3.6. Мотивация за продажи – есть ли справедливость?
- 3.7. Сколько стоит система продаж. Какие расходы на продажи можно себе позволить.



модуль 4 Экономика компании

- 4.1. Баланс, ОПУ, БДДС – где прибыль, где деньги
- 4.2. ОПУ – структура и основные статьи расходов. Что нужно заложить в цену, чтобы не прогореть?
- 4.3. ЦФО как часть финансовой структуры
- 4.4. Бюджетирование – план/факт/анализ
- 4.5. Привлечение финансирования



модуль 5
Персонал



- 5.1. Основные направления работы в HR. Как распределить между сотрудниками
- 5.2 Подбор персонала. Источники и инструменты в привлечении АУП и ПП, технологии массового подбора.
- 5.3 Политика в области оплаты труда. Мониторинг основных позиций ПП. Принципы премирования
- 5.4 Адаптация и обучение персонала. Инструменты, методы, чья задача.
- 5.5 Основные требования трудового законодательства. Риски несоблюдения. Судебная практика
- 5.6 Охрана труда



модуль 6
Отношения с клиентами

- 6.1 Стратегия управления клиентскими отношениями
- 6.2 Стандарты управления клиентскими отношениями
- 6.3 Способы измерения удовлетворенности Клиентов: SQI; CSI; Опросы и отзывы, горячая линия
- 6.4 Работа с претензиями
- 6.5 Инновации и технологии в управлении взаимоотношениями с Клиентами (Mobile, геотаргетинг, Big Data, social media, crowdsourcing, и др.)
- 6.6 Поддержание взаимоотношений с Клиентом.



модуль 7

Управление ФМ услугой. Организация исполнения услуги

- 7.1 Бюджет объекта
- 7.2. Запуск услуги
- 7.3. Управление услугой
- 7.4. Производственный контроль
- 7.5. Завершение услуги



модуль 8

Управление ФМ услугой. Стандарты в управлении услугой

- 8.1 Технологические стандарты
- 8.2 Брендирование в оказании услуги
- 8.4 Управление основными средствами



модуль 9
**Управление ФМ услугой.
Закупка и логистика**

- 9.1 Конкурентные процедуры закупок
- 9.2 Заказ, приемка и оплата ТМЦ, работ (услуг)
- 9.3. Управление договорами
- 9.4 Закрытие договора с поставщиком



модуль 10
Правовое обеспечение

- 10.1. Создание эффективной юридической службы, отвечающей потребностям бизнеса.
- 10.2. Конкурсные процедуры: виды, особенности. Защита прав и законных интересов участника торгов.
- 10.3. Правовая ответственность (виды, основания) директоров и иных контролирующих общество лиц.



модуль 11
Безопасность

- 11.1. Основные угрозы безопасному функционирования бизнеса, методы их выявления и устранения:
- 11.2 Бизнес и контролирующие органы. Угрозы, риски, сосуществование и взаимодействие:
- 11.3 Личная безопасность топ-менеджеров при ведении бизнеса:



модуль 12
Регламентация



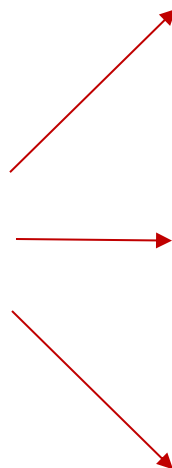
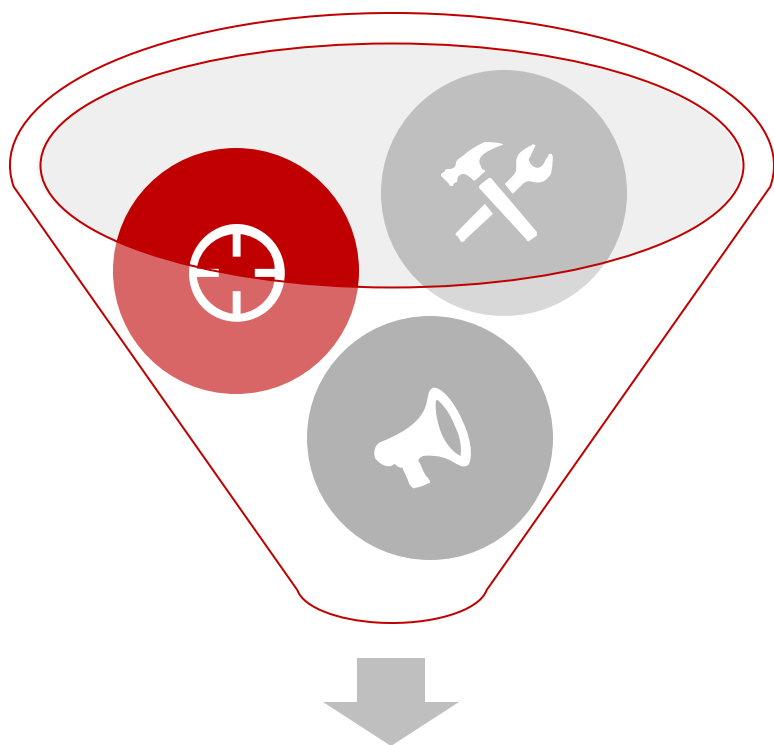
- 12.1 Регламенты хорошие и разные. Какие, когда и зачем писать.
- 12.2 Ответственность за регламентацию в Компанию: варианты, их плюсы и минусы.
- 12.3 Регламентация как система: разработка, внедрение, контроль выполнения, корректировка/актуализация
- 12.4 Работа с сопротивлением и важность информирования сотрудников
- 12.5 Что регламентируем: критерии выбора процессов и объемов регламентации;
- 12.6 Как регламентируем и с помощью каких инструментов.
- 12.7 Кто регламентирует: распределение ответственности.
- 12.8 Деятельность по регламентации: планирование, согласование, внедрение, контроль, улучшения.



модуль 13
Визит на объект



Результаты обучения



Управление

принятие эффективных управленческих решений в сфере фасилити менеджмента

Право

знание правовых, организационных и иных аспектов при обеспечении непрерывного функционирования объекта недвижимости

Сервис

получение навыков эффективного управления службами и сервисами, обеспечивающими комфорт арендаторов и посетителей объекта недвижимости



РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ
ОТРАСЛЕВОГО
МЕНЕДЖМЕНТА**



НАФО

**НАЦИОНАЛЬНАЯ
АССОЦИАЦИЯ
ФАСИЛИТИ ОПЕРАТОРОВ**

КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕПОДАВАТЕЛИ

Виктор Найшуллер
Президент компании ОМС

Почти 30 лет назад основал и возглавил один из первых многопрофильных холдингов – холдинговую компанию Балчуг. В 1997 году учредил компанию ОМС.

Инициатор создания и один из основателей Национальной Ассоциации Фасилити Операторов (НАФО) - первого объединения в отрасли, созданного с целью формирования цивилизованного рынка на базе честной конкуренции и неукоснительного соблюдения законодательства (www.nafu.rf).

Член Генерального совета Общероссийской общественной организации «Деловая Россия».

Окончил Медицинский факультет Петрозаводского государственного университета по специальности «Лечебное дело». Врач анестезиолог-реаниматолог.





РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ
ОТРАСЛЕВОГО
МЕНЕДЖМЕНТА**



НАФО

**НАЦИОНАЛЬНАЯ
АССОЦИАЦИЯ
ФАСИЛИТИ ОПЕРАТОРОВ**

КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕПОДАВАТЕЛИ



Бугайцова Елена

Финансовый директор компании ОМС, лауреат рейтинга «1000 самых профессиональных менеджеров России – 2009» Ассоциации менеджеров России.

Обладает огромным опытом управления финансами в различных сферах бизнеса, включая крупнейший ресторанный холдинг, издательский бизнес. В течение 7 лет руководила кредитным отделом банка, входящего в ТОП-20 российских банков.

Верещагин Андрей

Директор по работе с клиентами компании ОМС.

Имеет почти 20-летний опыт развития направления продаж и клиентского сервиса для крупнейших российских компаний в сфере системной интеграции и розничных продаж бытовой техники. Глубоко владеет спецификой деятельности розничных торговых сетей и пониманием их требований к профессиональным услугам.





РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ
ОТРАСЛЕВОГО
МЕНЕДЖМЕНТА**



НАФО

**НАЦИОНАЛЬНАЯ
АССОЦИАЦИЯ
ФАСИЛИТИ ОПЕРАТОРОВ**

КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕПОДАВАТЕЛИ



Бейлина Елизавета

Директор по управлению персоналом компании ОМС.

С 2000 года руководит подразделениями по управлению персоналом крупных российских компаний в различных секторах экономики: производство, нефтедобыча и нефтепереработка, сервис, девелопмент. Имеет опыт внедрения лучших практик в области оплаты труда, обучения, корпоративных коммуникаций, привлечения персонала: системы грейдов, сквозной системы премирования на базе KPI's, системы оптимизация ФОТ и численности, комплексной системы оценки и развития персонала, системы дистанционного обучения.

Лицкевич Дмитрий

Директор Дивизиона Facility Management ОМС.

Более 15 лет руководит операционными процессами в крупнейших производственных и сервисных компаниях. Имеет уникальный опыт выстраивания бизнес-процессов, ориентированных на высокие коммерческие и финансовые результаты.





РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ
ОТРАСЛЕВОГО
МЕНЕДЖМЕНТА**



НАФО

**НАЦИОНАЛЬНАЯ
АССОЦИАЦИЯ
ФАСИЛИТИ ОПЕРАТОРОВ**

КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕПОДАВАТЕЛИ



Касиев Дмитрий

Директор по правовым вопросам компании ОМС

Более 25 лет выстраивает системы правового обеспечения и правовой защиты бизнеса. Имеет разносторонний опыт юридической работы в различных сферах и отраслях бизнеса: производство, импорт, дистрибуция, оказание профессиональных услуг, торговля, осуществление инвестиций, строительство.

Анашкина Надежда

Руководитель отдела стандартов компании ОМС

Более 10 лет специализируется на проектировании бизнес процессов и разработке стандартов деятельности, в качестве консультанта по управлению и руководителя внутренних подразделений по регламентации и стандартизации. Сотрудничала с ведущими консалтинговыми компаниями и крупными российскими промышленными и энергетическими холдингами.





РАСПИСАНИЕ ЗАНЯТИЙ

Занятия будут проходить по адресу: Москва, Пречистенская наб., д.11.

Дата	День недели	Время	Тема
12 ноября	Понедельник	19.00-22.00	Стандарты рынка
14 ноября	Среда	19.00-22.00	Структура компании
17 ноября	Суббота	12.40-19.20	Продажи
19 ноября	Понедельник	19.00-22.00	Экономика компании
21 ноября	Среда	19.00-22.00	Отношения с клиентами
24 ноября	Суббота	10.40-17.40	Персонал
26 ноября	Понедельник	19.00-22.00	Отношения с клиентами
28 ноября	Среда	19.00-22.00	Управление ФМ услугой. Организация исполнения услуги
1 декабря	Суббота	10.40-17.40	Управление ФМ услугой. Закупка и логистика.
3 декабря	Понедельник	19.00-22.00	Управление ФМ услугой. Технологические стандарты
5 декабря	Среда	19.00-22.00	Регламентация
8 декабря	Суббота	10.40-17.40	Выезд на объект
10 декабря	Понедельник	19.00-22.00	Правовое обеспечение
12 декабря	Среда	19.00-22.00	Безопасность
15 декабря	Суббота	10.40-13.40	Экзамен



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ
ОТРАСЛЕВОГО
МЕНЕДЖМЕНТА**



НАФО

**НАЦИОНАЛЬНАЯ
АССОЦИАЦИЯ
ФАСИЛИТИ ОПЕРАТОРОВ**

#ТЕРРИТОРИЯ_ПРАКТИКОВ