



FACILITY MANAGEMENT

Formazione e Riconoscimenti professionali

IFMA Italia è il **capitolo italiano** dell'International Facility Management Association, associazione no-profit fondata nel 1980 negli Stati Uniti allo scopo di promuovere e sviluppare il Facility Management, disciplina definita come la strategia di gestione degli immobili strumentali dell'azienda e dei servizi alla base del business, divisi in servizi all'edificio, allo spazio e alle persone.

L'Associazione, **attiva in Italia dal 1995**, ha tra i suoi Soci i Facility Manager delle più importanti aziende italiane e multinazionali e tutte le principali società di FM, unendo così al suo interno entrambe le anime del mercato.

Scopo dell'Associazione è **promuovere la disciplina** in Italia e contribuire a creare una classe di professionisti in grado di far progredire il settore; persegue questo obiettivo attraverso studi dettagliati del mercato, nonché attività di comunicazione e formazione.

Quale centro di convergenza delle esperienze più avanzate del settore e ponte di collegamento con le maggiori realtà del FM mondiale, IFMA Italia rappresenta **un luogo d'incontro e di confronto unico nel panorama italiano**, nonché un supporto irrinunciabile per tutti coloro che sono interessati a fare proprio il verbo del Facility Management e a cogliere i frutti di questa disciplina.

La formazione di IFMA Italia

Per seguire lo sviluppo della disciplina, i cambiamenti del mercato e per essere in grado di assumere le crescenti responsabilità che vengono loro affidate, Facility Manager e operatori del settore non possono prescindere da un **continuo processo di aggiornamento**.

Il catalogo di IFMA Italia ad oggi comprende **ben 17 differenti titoli** che coprono tutte le aree di applicazione della disciplina e soddisfano le esigenze sia del professionista desideroso di raggiungere un nuovo livello di competenza sia di coloro che si avvicinano per la prima volta al mondo del Facility Management.

I **corsi** sono rivolti sia a **chi opera all'interno di un Facility Department** sia ai professionisti delle aziende che **forniscono servizi** integrati e necessitano di lavorare a stretto contatto con le aziende clienti.

Ogni anno l'Associazione forma più di 300 professionisti, provenienti sia dal lato della domanda che dell'offerta del mondo del Facility Management grazie a un ricco calendario di sessioni formative interaziendali, con appuntamenti a Milano e Roma, cui si aggiungono interventi formativi ad hoc, progettati in base alle esigenze delle singole aziende.

IFMA Italia rinnova ogni anno la propria Certificazione di Qualità secondo la norma **ISO 9001:2015 per il settore di attività EA37 (Progettazione ed erogazione di attività formative in ambito Facility Management)**.

Le aziende che hanno aderito a Fondi interprofessionali potranno utilizzare le risorse messe a loro disposizione da parte di questi Enti per iscrivere le proprie risorse ai corsi a calendario oppure far progettare ed erogare a IFMA Italia progetti di formazione ad hoc.

RICONOSCIMENTI PROFESSIONALI

IFMA Italia offre due riconoscimenti professionali dedicati a chi si occupa di Facility Management:

- **Facility Management Specialist (FMS)**
- **Green Facility Specialist (GFS)**



ISO 9001

Facility Management Specialist



Il “**Facility Management Specialist - FMS**” è un riconoscimento professionale che certifica le competenze acquisite attraverso la frequenza di un percorso di studi, sia teorico che pratico, specifico in ambito Facility Management.

Essendo IFMA Italia punto di riferimento per i professionisti che operano nel settore del Facility Management nel nostro Paese, l’FMS è il primo riconoscimento italiano per il mercato FM.

TARGET

Il FMS è indirizzato ai professionisti (sia del lato della domanda che dell’offerta di servizi) che desiderano approfondire e sistematizzare le proprie competenze acquisendo nuove skill nelle aree in cui si è meno esperti le proprie conoscenze nella disciplina FM, nonché Conseguire un attestato che certifichi la propria formazione specialistica in tale ambito.

COME CONSEGUIRE IL FMS

Per ottenere il FMS è necessario conseguire un totale di **5 crediti formativi**.

Ciascun corso del catalogo di IFMA Italia può dare diritto ad 1 o più crediti formativi: ad ogni titolo a catalogo, è attribuito un numero specifico di crediti.

È possibile conseguire fino a un **massimo di 1 credito formativo** anche partecipando alle conferenze, seminari, approfondimenti formativi proposti dall’Associazione (se previsti dall’evento).

Si può richiedere la validazione di corsi/master frequentati presso altri istituti di formazione: in tal caso, verranno valutati la compatibilità di programmi, contenuti e durata riservandosi di assegnare un massimo di **2 crediti formativi**.

VALIDITÀ E RINNOVO

L’FMS ha una validità di **2 anni**.

Per rinnovarlo, è necessario conseguire 2 nuovi crediti formativi che dimostrino che il candidato è impegnato in un processo di aggiornamento continuo della propria professione e delle proprie competenze. I nuovi crediti possono esser accumulati partecipando a nuovi corsi e iniziative formative di IFMA Italia.

Green Facility Specialist



I professionisti che operano nel settore FM hanno oggi un ruolo sempre più di primo piano anche nella gestione degli aspetti ambientali inerenti alle facility aziendali.

Il riconoscimento professionale **“Green Facility Specialist - GFS”** nasce con l’idea di rispondere alla necessità di una nuova cultura aziendale orientata alla sostenibilità ambientale e all’integrazione di persone, spazio e business di un’organizzazione coi benefici economici, ambientali e sociali generati dalla sostenibilità. Il GFS è rivolto a coloro che desiderano sviluppare e rafforzare le proprie competenze, conoscenze e capacità di gestione sostenibile delle facility in termini di persone, tecnologie, attività e procedure.

TARGET

Il Facility Manager ha la responsabilità della gestione “energetica” degli edifici aziendali e del rispetto delle normative in tema ambientale all’interno della propria organizzazione, mentre i fornitori di servizi devono soddisfare le nuove esigenze del mercato, legate alla necessità di risparmio e ottimizzazione dell’uso di risorse energetiche e devono offrire servizi sempre più innovativi e competitivi.

COME CONSEGUIRE IL GFS

Per ottenere il riconoscimento professionale GFS è necessario conseguire un totale di 3 crediti formativi, che si acquisiscono frequentando i **3 moduli** previsti dal percorso formativo “Green Facility Specialist”:

- Modulo A: Introduzione al Green - GRE
- Modulo B: Primer of Facility Management - PF
- Modulo C: Green Facility Specialist - GFS

I primi due moduli non sono obbligatori, ma il relativo credito formativo è riconosciuto in taluni casi particolari.

MODULO A - INTRODUZIONE AL GREEN

Il credito viene riconosciuto a:

- chi ha frequentato uno dei corsi di Livello 200 di GBC Italia
- chi possiede il titolo “LEED Accredited Professional “
- chi possiede il titolo “LEED Green Associate”

MODULO B - PRIMER OF FM

Il credito viene riconosciuto a:

- chi ha già frequentato il corso PFM in edizioni precedenti
- chi ha seguito i moduli del corso “Basic Facility Management”
- chi possiede il riconoscimento professionale “Facility Management Specialist - FMS” oppure il “Facility Management Professional - FMP”.

VALIDITÀ E RINNOVO

Il riconoscimento GFS non prevede necessità di rinnovo.

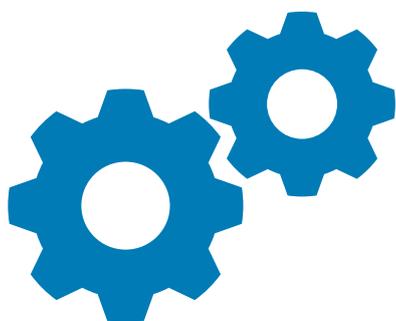
I Corsi di IFMA Italia

I corsi che compongono il catalogo formativo di IFMA Italia fanno capo alle 5 aree formative:

- Area **CORE COMPETENCE**
- Area **BUILDING & OPERATIONS**
- Area **ADVANCED COMPETENCE**
- Area **COMMUNICATION & ENGAGEMENT**
- Area **GREEN**

	CORSI		DURATA	CREDITI PER FMS
 CORE COMPETENCE	Primer of Facility Management I fondamentali della disciplina FM (PFM)		1 giornata	1
	Benchmarking & FM cost analysis (BCA)		1 giornata	1
	Facility & Project Management (FPM)		2 giornate	1
	Performance & Customer Satisfaction (PCS)		2 giornate	1
	Risk Management & FM (RSK)		2 giornate	1
 BUILDING & OPERATIONS	Gestione Edifici e Impianti (GEI)		2 giornate	1
	Progettazione Manutenzione Impianti (PMI)		2 giornate	1
	Real Estate Management (REM)		2 giornate	1
 ADVANCED COMPETENCE	Advanced FM (AFM)		1 giornata	1
	Processo di Gara & Start Up (GSU)		2 giornate	1
	Advanced Risk Analysis (ARA)		3 giornate	2
 COMMUNICATIONS & ENGAGEMENT	Comunicazione & FM (COM)		2 giornate	1
	Solving Facility Problem (SFP)		2 giornate	1
	Facility Team Working (FTW)		2 giornate	1
	Time Management & FM (TFM)		2 giornate	1
 GREEN	Introduzione al Green (GRE)		1 giornata	1
	Primer of Facility Management I fondamentali della disciplina FM (PFM)		2 giornate	1
	Green Facility Specialist (GFS)		3 giornate	1

* Il corso "Primer of Facility Management - PFM" dell'area Basic fa parte anche del percorso formativo che permette di ottenere il riconoscimento professionale "GFS - Green Facility Specialist".



CORE COMPETENCE

Il professionista che opera in ambito Facility Management, come Facility Manager della propria azienda o come operatore di un'azienda che fornisce servizi, deve acquisire le competenze fondamentali che fanno capo alla disciplina FM.

I corsi dell'Area "CORE COMPETENCE" hanno l'obiettivo di fornire le nozioni, gli strumenti e le metodologie di base necessari per realizzare al meglio le responsabilità e le attività legate al proprio ruolo.

Partendo dalla definizione di Facility Management e delle sue aree di applicazione, i titoli di questa macroarea approfondiscono temi quali: il mercato FM in Italia, le attività di analisi, monitoraggio e controllo sia dei costi che dei livelli di qualità delle facility aziendali, la gestione dei servizi come veri e propri "progetti" e il ruolo attivo che il Facility Management riveste nell'analisi e nelle decisioni strategiche di gestione dei rischi aziendali.

I partecipanti sono stimolati a mettere in relazione la teoria con l'esperienza maturata o, in mancanza, con casi pratici appositamente elaborati. Lo scopo è far comprendere l'importanza strategica di un'efficiente gestione delle facility per il conseguimento del risultato economico aziendale e di fornire gli strumenti indispensabili per svolgere questa attività in modo efficace.

PRIMER OF FACILITY MANAGEMENT (PFM)

Il corso rappresenta uno step “obbligato” per acquisire una visione a 360° della disciplina del Facility Management, accrescere le proprie competenze professionali e acquisire maggiore consapevolezza sul ruolo strategico di tale professione.

PFM si propone di fornire gli strumenti e le nozioni fondamentali a chi opera nel settore FM: si rivolge sia a quei professionisti che lavorano all’interno del Facility Department della propria azienda e sono coinvolti nella gestione dei servizi di supporto al business, sia a coloro che lavorano presso FM Company e aziende multiservizi.

Grazie a “Primer of Facility Management” è possibile acquisire le conoscenze e il linguaggio di base propedeutici a una corretta comprensione dei contenuti erogati negli altri corsi specialistici.

È particolarmente indicato per coloro che hanno un background di tipo tecnico, ma desiderano ampliare le proprie conoscenze gestionali, acquisendo gli strumenti per interfacciarsi con i clienti interni e/o erogare al meglio i servizi alle aziende clienti.

Non sono necessarie esperienze pregresse in ambito di FM.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *inquadrare tutte le tematiche legate alla gestione delle facility*
- *comprendere ruolo, attività e responsabilità di chi opera sul mercato FM*
- *conoscere le dinamiche che governano il mercato FM in Italia*
- *accrescere le proprie competenze gestionali*
- *acquisire nuovi strumenti per individuare soluzioni innovative da applicare nella propria realtà o presso aziende clienti.*

BENCHMARKING & FM COST ANALYSIS (BCA)

Il corso si propone di fornire una chiave di lettura e di analisi dei costi della facility aziendali.

Per chi opera nella Divisione Facility è fondamentale comprendere come analizzare i propri costi allo scopo di individuare eventuali margini di miglioramento e per valutare se i servizi offerti ai propri clienti interni presentino costi e modalità di erogazione effettivamente compatibili con i livelli di qualità e comparabili con quelli del mercato.

Questi strumenti di analisi e confronto permettono di costruire un budget consapevole relativo alle facility aziendali e di ripartire correttamente i costi dei servizi realtà nel modo più utile e secondo gli standard aziendali.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *individuare i driver di costo dei servizi*
- *acquisire la metodologia per il calcolo del costo unitario dei servizi*
- *confrontare i propri costi con i valori di mercato*
- *apprendere i criteri per stimare i costi dei servizi.*

FACILITY & PROJECT MANAGEMENT (FPM)

Il corso illustra le basi della disciplina del Project Management e delle competenze tecniche e organizzative necessarie per la conduzione dei progetti in contesti di Facility Management.

Vengono illustrati gli strumenti da impiegare nelle diverse fasi di progetto: dall'analisi del Contesto, degli stakeholder e dei bisogni dei clienti (interni e non) alla definizione degli obiettivi a cui tende il progetto, con focus su pianificazione delle attività, schedulazione dei tempi e sequenzialità delle relazioni.

Sono poi illustrate le principali tecniche per la compilazione del Budget di progetto e per l'analisi dell'affidabilità e dei rischi ad esso associati. Queste modalità permettono al partecipante di ridurre al minimo il rischio di problemi e ritardi e di conseguire gli obiettivi stabiliti nelle fasi iniziali.

Ampio spazio è infine dedicato alle metodologie per un controllo ben strutturato di tempi, costi e prestazioni del progetto, sottolineando come l'attività di monitoraggio debba essere realizzata lungo tutte le fasi e non solo al momento di chiusura dei lavori.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *acquisire le conoscenze fondamentali per la corretta conduzione dei progetti*
- *identificare i benefici dell'applicazione del project management alla gestione delle facility*
- *comprendere come minimizzare i costi e i rischi che possono inficiare la qualità e i risultati dei progetti inerenti ai servizi aziendali.*

PERFORMANCE & CUSTOMER SATISFACTION (PCS)

Il corso si propone di fornire le conoscenze fondamentali per svolgere l'analisi economico-finanziaria e qualitativa delle prestazioni dei servizi aziendali.

Le due giornate formative consentono ai partecipanti di comprendere come progettare un sistema di misurazione delle performance dei servizi e quali gli strumenti siano più adatti al contesto e alle esigenze della propria organizzazione.

Si tratta poi il tema del controllo che, se realizzato in modo rigoroso e sistematico in tutte le fasi del servizio, agevola il processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Partendo dalla definizione di Service Level Agreement, si analizzano le possibili metodologie per la formulazione di indicatori (KPI) che permettono di conoscere meglio ciò che avviene nella propria realtà relativamente alla gestione delle facility aziendali.

Il corso si conclude con un focus sui modelli più applicati e i benefici che derivano da una ben strutturata verifica della soddisfazione dei clienti in relazione alla qualità dei servizi, illustrando le principali fasi e i differenti strumenti che possono essere utilizzati nelle indagini di customer satisfaction, in ottica di individuazione di possibili aree di miglioramento.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *approfondire e ampliare le proprie competenze in ambito di controllo dei servizi aziendali*
- *disegnare un sistema di indicatori di performance customizzato sulle caratteristiche ed esigenze della propria organizzazione*
- *assumere una maggiore sensibilità al processo di miglioramento continuo delle prestazioni delle facility aziendali*
- *pianificare efficaci indagini sulla soddisfazione del cliente.*

RISK MANAGEMENT & FM (RSK)

Nel settore del Facility Management l'obiettivo irrinunciabile è garantire un elevato livello dello standard qualitativo di erogazione dei servizi, che si accompagna alla ricerca di una sempre maggiore soddisfazione dei clienti interni e finali, nonché la necessità di razionalizzare l'utilizzo delle risorse e di ottimizzare i consumi energetici.

Il rischio, a sua volta, non è più legato solo agli aspetti finanziari e di sicurezza sul lavoro, ma abbraccia una visione globale: emerge la necessità di adottare un nuovo approccio più ampio di "risk-based thinking" e di sviluppare competenze di "risk management".

A tutte le divisioni aziendali, compreso il Facility Management, viene richiesto di identificare e analizzare i rischi, di pianificare e applicare un adeguato sistema di gestione degli stessi, di ridurre i margini di errore e di garantire così il raggiungimento dei risultati previsti.

Anche le aziende fornitrici di servizi dovranno assumere una maggior sensibilità sulle tematiche dei rischi permette anche un miglioramento della qualità dei servizi offerti, una razionalizzazione dei costi, un aumento della propria competitività, una maggiore efficienza interna e una crescente soddisfazione dei propri clienti finali.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *comprendere i principi base della disciplina del Risk Management, applicata in ambito FM*
- *approfondire i vantaggi organizzativi ed economici possibili grazie a un Sistema di gestione dei Rischi, indagando le attività da Introdurre nella quotidiana conduzione delle aziende*
- *sensibilizzare i dipendenti a una radicata diffusione e condivisione della "cultura del rischio" all'interno delle organizzazioni.*



BUILDING & OPERATIONS

Coloro che operano all'interno di un Facility Department oppure in un'azienda che fornisce servizi integrati devono curare quel set di conoscenze necessarie per la quotidiana gestione delle problematiche o dei progetti di natura tecnica relativi alla conduzione delle sedi e dei servizi aziendali.

Sia i Facility Manager sia gli operatori dell'offerta hanno la responsabilità di garantire ai dipendenti dell'organizzazione un ambiente di lavoro confortevole, sicuro e che stimoli la loro produttività, nel rispetto degli obiettivi di efficacia, qualità e ottimizzazione dei costi.

È fondamentale che tali professionisti si impegnino in un'approfondita conoscenza degli immobili aziendali e dei relativi impianti, per esser poi in grado di assumere le conseguenti decisioni di tipo economico, finanziario e tecnico relative alle facility e al patrimonio immobiliare a loro affidati.

I corsi dell'Area BUILDING & OPERATIONS permettono di acquisire una visione completa degli aspetti strategici, gestionali, operativi e normativi implicati nella gestione e manutenzione di edifici e impianti, per interfacciarsi nel modo ottimale con tutti gli interlocutori coinvolti, nonché delle tematiche di valorizzazione dei patrimoni immobiliari, di valutazione economico-finanziaria degli investimenti e di analisi finanziaria dell'impatto del Facility Management sul valore dei beni immobiliari.



GESTIONE EDIFICI E IMPIANTI (GEI)

Il professionista che ha la responsabilità degli immobili aziendali e dei relativi impianti riveste un ruolo complesso che implica plurime competenze e richiede un'approfondita e corretta conoscenza dei beni gestiti. Deve indagare a fondo il patrimonio immobiliare aziendale a lui affidato per poterlo gestire in modo virtuoso e rendere confortevole e sicura la permanenza ai clienti interni, raggiungendo al contempo obiettivi di efficacia, qualità, efficienza economica e cost saving.

Il Facility Manager deve conoscere in modo approfondito l'edificio quale contenitore di attività, gli obiettivi strategici e patrimoniali ad esso legati, i costi che genera, la normativa tecnica di riferimento diventa una necessità tassativa per tutti coloro i quali devono governare la sua funzionalità e il suo funzionamento. Al contempo, per agli operatori che offrono servizi di manutenzione, il corso offre un contributo a migliorare la loro competitività, innovazione e la diversificazione sul mercato dei servizi.

Un corretto dimensionamento di mezzi, uomini e materiali per attuare le politiche di manutenzione nel rispetto dei vincoli tecnici ed economici sono infatti le sfide che oggi il mercato richiede.

Partendo dalla gestione integrata della manutenzione per arrivare alla creazione dell'archivio tecnico dell'immobile, passando per l'analisi dei consumi e dei costi energetici e per l'integrazione spazi - impianti, giungendo agli strumenti impiegati nella diagnosi dell'edificio.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *acquisire una visione completa dell'attività di gestione del patrimonio immobiliare*
- *analizzare gli aspetti strategici, gestionali e operativi della manutenzione dell'immobile*
- *approfondire il contenuto delle leggi e delle norme che regolano i singoli servizi manutentivi*
- *comprendere come organizzare l'archivio della documentazione relativa all'immobile e i suoi impianti*
- *migliorare le modalità di gestione ed erogazione dei servizi manutentivi*
- *acquisire maggiore consapevolezza nell'attività di controllo dei costi.*

PROGETTAZIONE MANUTENZIONE IMPIANTI (PMI)

Il corso è rivolto a coloro che desiderano consolidare e ampliare la propria expertise in relazione alla progettazione, alla pianificazione temporale e alla gestione delle attività manutentive delle diverse tipologie di impianti presenti nell'immobile aziendale di propria competenza. Un'attenta analisi dello stato dell'immobile e degli impianti, una corretta individuazione degli interventi necessari e una realizzazione regolare delle attività manutentive rappresentano le leve indispensabili per assicurare una vita e un funzionamento il più longevi possibile agli edifici aziendali e agli impianti in essi presenti. Nelle due giornate formative si illustrano i concetti chiave, la terminologia specifica e le skill tecniche fondamentali che permettano ai professionisti sia di comunicare in modo corretto le esigenze e progetti manutentivi al Management della propria azienda sia di interfacciarsi nel miglior modo possibile con i fornitori dei servizi di manutenzione.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *acquisire un set di competenze peculiari sulla progettazione e pianificazione delle attività manutentive*
- *comprendere come conservare al meglio i beni immobili della propria azienda e come organizzare le operazioni necessarie al loro mantenimento ottimo*
- *analizzare quali siano le strategie di manutenzione che possono essere attuate e quali siano quelle più adatte alla realtà particolare della propria organizzazione*
- *apprendere i precetti e le definizioni contenute nelle norme UNI in materia di Manutenzioni, per applicarli nel modo corretto in azienda.*



REAL ESTATE MANAGEMENT (REM)

Durante il corso vengono illustrati metodologie e strumenti necessari per la razionalizzazione, l'ottimizzazione e la gestione virtuosa del patrimonio immobiliare aziendale, in un'ottica di innovazione e di miglioramento continuo. Con particolare attenzione ai costi, i partecipanti possono comprendere le dinamiche di valutazione finanziaria che guidano le scelte negli investimenti immobiliari, studiare l'impatto dell'analisi finanziaria nel Facility Management, acquisire un modello di analisi e supporto alle decisioni per identificare i vantaggi e gli svantaggi di locazione e proprietà in termini economici.

Il corso è indirizzato sia a coloro che gestiscono quotidianamente uno o più immobili aziendali sia ai quei professionisti che sono ricoprono un ruolo di primo piano nella definizione, nel potenziamento e nello sviluppo delle strategie che l'azienda applica ai propri beni immobiliari.

Il target del corso comprende sia dipendenti che non hanno una expertise ben consolidata ed esperienze nel campo del Real Estate e desiderano approfondire le proprie conoscenze, sia risorse che hanno delle competenze di base nella disciplina ma necessitano di acquisire un modello di analisi e supporto alle attività di valutazione economico-finanziaria.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *acquisire le conoscenze di base legate alla disciplina del Real Estate e alle logiche alla base della finanza immobiliare;*
- *acquisire le competenze e gli strumenti necessari per la razionalizzazione, l'ottimizzazione e la gestione virtuosa del patrimonio immobiliare aziendale, in ottica di innovazione e di miglioramento continuo*
- *apprendere le metodologie di valutazione degli asset immobiliari;*
- *disporre di un modello finanziario di analisi e supporto alle decisioni per la scelta tra proprietà e locazione degli immobili strumentali.*
- *studiare l'impatto dell'analisi finanziaria nel Facility Management e identificare i vantaggi e gli svantaggi di locazione e proprietà in termini economici.*



ADVANCED COMPETENCE

Al Facility Management oggi è sempre più riconosciuto un ruolo di primo piano nella definizione e realizzazione delle strategie aziendali che permettano sia il corretto funzionamento del core business sia una sempre maggiore competitività della propria realtà nel mercato in cui opera, partecipando anche, secondo il nuovo approccio del “risk thinking”, alla messa in atto di piani e attività per prevenire o affrontare eventuali eventi negativi che possano inficiare i risultati aziendali.

Il Facility Manager affianca il Top Management nel raggiungimento degli obiettivi corporate, garantendo la funzionalità e la disponibilità sia degli spazi aziendali e la loro corrispondenza alle esigenze organizzative, nonché l’efficienza dei servizi a supporto del business e dell’organizzazione, così da assicurare la produttività del Cliente Interno indipendentemente dal luogo “fisico” di lavoro.

I corsi dell’area ADVANCED COMPETENCE rispondono all’esigenza di acquisire metodologie e strumenti per ottenere un miglioramento dei sistemi di controllo e reportistica delle performance dei servizi erogati dai fornitori, un reengineering dei processi di esternalizzazione delle facility e dei criteri di analisi, valutazione e scelta dei progetti offerta, l’introduzione di un sistema di analisi e gestione dei rischi relativi alle aree di competenza del Facility Management.



ADVANCED COMPETENCE



ADVANCED FACILITY MANAGEMENT (AFM)

Conoscere per gestire: questo il principio che deve guidare l'operato di coloro che governano le facility aziendali all'interno della propria organizzazione, nonché dei professionisti che offrono servizi di FM. Il corso si propone di illustrare le linee guida e le metodologie per creare un archivio completo di tutte le informazioni necessarie per gestire in modo ottimale i servizi all'edificio, allo spazio e alle persone. Anche attraverso il supporto delle tecnologie, è possibile implementare sistemi di controllo e di reportistica mediante i quali verificare le performance in tema dei fornitori e raccogliere gli input necessari per la riprogettazione dei servizi e la definizione di un documento contrattuale che sia utile e non di intralcio alla gestione delle facility. Dall'altro lato, gli operatori delle imprese che forniscono servizi devono svolgere il ruolo di consulenti esperti nella gestione delle facility ed essere veri e propri partner dell'azienda cliente: mettere a disposizione di quest'ultima la propria expertise per comporre un'architettura del sistema di gestione dei servizi realmente aderente alle esigenze dell'organizzazione.

I temi trattati permettono ai partecipanti di acquisire conoscenze specialistiche di livello avanzato: le esperienze già maturate e le skill tecniche già acquisite vengono così arricchite da competenze di natura gestionale - strategico.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *comprendere come raccogliere e sistematizzare al meglio le informazioni inerenti i servizi aziendali, creando il cosiddetto Database FM*
- *approfondire le metodologie di verifica e analisi della qualità dei servizi, per riprogettarli e raggiungere livelli di performance sempre più aderenti alle esigenze aziendali*
- *condividere con il cliente e perfezionare insieme i sistemi di controllo e reportistica*
- *apprendere come riversare tutte le informazioni raccolte all'interno di un contratto che porti a una conduzione virtuosa e non conflittuale dell'Area FM.*

PROCESSO DI GARA & START UP (GSU)

Il corso si propone di fornire, attraverso esempi concreti e il confronto tra i partecipanti, gli strumenti necessari per gestire in modo virtuoso un progetto di esternalizzazione complesso e validarne il processo. Partendo dall'analisi delle esigenze peculiari della propria organizzazione, vanno valutate le diverse tipologie contrattuali disponibili per la fornitura di servizi, mappando al contempo i fornitori presenti sul mercato, allo scopo di individuare la soluzione più idonea alle proprie necessità. Per gestire le complessità che caratterizzano i processi di gara risulta evidente l'importanza della compilazione accurata e dettagliata dei documenti di gara, nonché la definizione di precisi criteri di analisi e di valutazione delle offerte e di scelta dell'azienda che possa soddisfare le aspettative. Si conclude quindi analizzando le criticità e le attività tipiche da svolgere della fase d'avvio del contratto/ commessa.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *comprendere come rilevare e analizzare le esigenze della propria realtà organizzativa in materia di servizi allo spazio, all'edificio e alle persone*
- *tracciare le linee guida da seguire nella stesura del capitolato di gara e nella valutazione dei fornitori*
- *individuare aspetti chiave nella formulazione di un Progetto Offerta in modo che sia aderente alle richieste avanzate dal cliente*
- *prevedere le criticità che possono sorgere tra le parti e mitigare situazioni spesso conflittuali.*



ADVANCED COMPETENCE

ADVANCED RISK ANALYSIS (ARA)

Quando il Facility Manager in azienda ha un ruolo di supporto attivo alle decisioni strategiche, si trova a partecipare alla esecuzione di programmi e alla soluzione di problemi in cui il rischio, l'incertezza e la casualità giocano un ruolo importante.

In questo caso egli deve necessariamente comprendere e dimostrare di saper gestire queste componenti, lavorando in affiancamento con coloro che ogni giorno prendono decine di decisioni sulla base delle informazioni in possesso e delle valutazioni di rischio, convenienza e necessità. Se ci riesce diventa una persona chiave nello staff, coniugando competenza, capacità operativa e il peso derivante dalla gestione diretta di un budget di spesa rilevante in cui le voci pesanti sono i costi degli immobili, le utility e i costi dei servizi. Il corso, composto da tre singole giornate formative, propone di approfondire come si realizza concretamente la gestione del rischio nei diversi ambiti di competenza del Facility Management, tracciando piani di business continuity e di riduzione di anomalie e rischi organizzativi.

Applicando modelli di analisi e strumenti anche statistici, si approfondisce il tema delle analisi quantitative del rischio, sottolineando l'importanza delle misurazioni per dimensionare l'impatto delle cosiddette "variabili incerte" e del valore delle informazioni nelle decisioni.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *approfondire per ciascuna area di competenza di Facility Management gli ambiti di applicazione dell'analisi dei rischi e i metodi utilizzati per la loro gestione*
- *conoscere il comportamento delle variabili incerte ed imparare a fare valutazioni quantitative in presenza di queste variabili evitando gli errori più comuni*
- *quantificare il valore dell'informazione in relazione alle decisioni da prendere.*



COMMUNICATIONS & ENGAGEMENT

La crescita delle figure professionali in campo FM è accompagnata dalla consapevolezza sempre maggiore che, nel bagaglio di competenze manageriali per svolgere al meglio la propria funzione, rivestono un ruolo fondamentale le abilità relazionali.

Saper comunicare in modo adeguato, comprendere la comunicazione verbale e para verbale, affinare le proprie capacità di ascolto, esser proattivi nell'individuazione e nella risoluzione di eventuali disservizi e gestire virtuosamente il gruppo di lavoro, sono tutte competenze necessarie a ogni figura professionale per gestire al meglio le relazioni interpersonali con tutti gli interlocutori che si incontrano quotidianamente: Top Management, clienti interni e non, fornitori e tutti gli stakeholder interessati dalle attività di facility.

I corsi dell'area "COMMUNICATION & ENGAGEMENT" sono indirizzati a coloro che desiderano ampliare le proprie competenze comunicative, rafforzare le proprie capacità decisionali e di risoluzione dei problemi, approfondire gli strumenti di time management e di delega per una migliore gestione di tempi-attività-responsabilità, migliorare modalità e schemi del lavoro di squadra e delle relazioni interne al team.



COMMUNICATIONS & ENGAGEMENT

COMUNICAZIONE E FACILITY MANAGEMENT (COM)

Il Facility Manager deve possedere solide capacità comunicative, per gestire con successo le percezioni e il rapporto con il Top Management dell'azienda, coi colleghi-clienti interni che utilizzano i servizi e coi fornitori che li erogano. Con ciascuna di queste tipologie di interlocutori, è necessario che il professionista FM impieghi differenti modalità di comunicazione in base agli obiettivi da perseguire.

Deve potenziare e ampliare le proprie capacità relazionali per:

- cogliere con maggior completezza le esigenze del Top Management e dei Clienti Interni, con conseguenti vantaggi nella progettazione dei servizi
- illustrare chiaramente e nel dettaglio i servizi ai Clienti Interni, riducendo così il rischio di disinformazione e di possibili reclami
- raccogliere feed-back dai Clienti Interni per poter adattare e/o modificare i servizi già esistenti
- sviluppare più efficacemente le negoziazioni con i fornitori, migliorando il rapporto qualità/costo dei servizi.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *acquisire una visibilità globale della struttura e degli elementi della comunicazione*
- *riflettere sulle proprie abilità e potenzialità comunicative e relazionali*
- *cogliere la dimensione strumentale della comunicazione nel contesto lavorativo*
- *identificare stili e modalità per comunicare efficacemente*
- *affinare l'utilizzo di tecniche e strumenti di comunicazione per migliorare la gestione delle attività lavorative.*

SOLVING FACILITY PROBLEM (SFP)

I professionisti che operano nel Facility Department gestiscono esigenze eterogenee e si trovano sovente ad affrontare problemi complessi, poiché il cliente interno spesso nota un determinato servizio solo nel momento in cui non soddisfa le sue necessità o non funziona correttamente.

Saper risolvere in modo veloce ogni disservizio è perciò una qualità che non può mancare nel bagaglio di coloro che gestiscono i servizi aziendali. Le aziende fornitrici di servizi di Facility Management a loro volta affrontano simili problematiche: devono essere proattive nelle fasi di analisi dei problemi, devono aver una particolare cura nella relazione e comunicazione con gli utilizzatori finali, devono essere efficaci nella fase di ripristino del servizio.

Facility Manager e aziende fornitrici di servizi di FM devono quindi disporre di strumenti che consentano di:

- inquadrare la reale natura e dimensione dei problemi
- razionalizzare l'analisi delle cause che li possono aver determinati
- pervenire rapidamente alla scelta delle soluzioni più idonee
- fornire ai Clienti Interni informazioni puntuali e continue durante il disservizio.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *riflettere sugli aspetti "soggettivi" e "oggettivi" dei problemi*
- *fornire un approccio sistematico alla gestione dei problemi inerenti alle attività quotidiane*
- *acquisire le tecniche per l'individuazione e la risoluzione dei problemi*
- *acquisire e affinare l'impiego di strumenti di supporto per il processo decisionale*
- *consolidare l'applicazione di tecniche per la realizzazione ed il controllo delle soluzioni.*



COMMUNICATIONS & ENGAGEMENT

FACILITY TEAM WORKING (FTW)

Il ruolo del professionista che gestisce i servizi in azienda può essere paragonato a quello di un direttore d'orchestra: il servizio è tanto più affidabile e di qualità quanto più è concepito ed erogato attraverso un'armonia di contributi, da lui condotti e guidati. Il fruitore del servizio deve esprimere con chiarezza le proprie esigenze e obiettivi, mentre il fornitore deve esporre con correttezza le proprie competenze e disponibilità. È fondamentale quindi lavorare in un'ottica di team, dove i Clienti Interni e i fornitori possono integrarsi in uno sforzo comune di collaborazione continua. Ma non solo: chi opera all'interno del Facility Department deve dialogare con il proprio team, sia esso composto da collaboratori interni all'azienda o da fornitori esterni, coordinando attività, costi e tempi in modo da ottenere un servizio efficiente ed efficace. Le aziende fornitrici di servizi di Facility Management devono a loro volta assumere un'ottica di "lavoro in team" e costruire coi committenti un rapporto di partnership, che permetta di realizzare il migliore servizio possibile. Inoltre, nella fase operativa per le aziende di servizi è fondamentale agire come un team coeso e affiatato per poter rispondere tempestivamente e sinergicamente alle richieste degli utilizzatori finali.

IL CORSO CONSENTE DI:

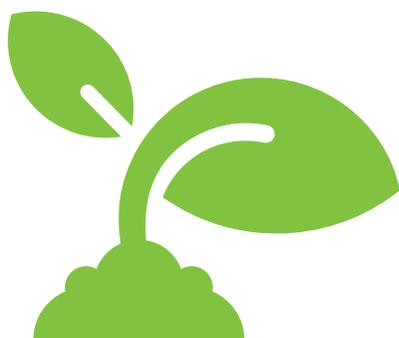
- *analizzare il significato del "lavoro in team" all'interno e all'esterno all'azienda*
- *focalizzare le dinamiche di team nel contesto dei servizi di Facility Management*
- *fornire approcci e strumenti per la costruzione ed il funzionamento del team*
- *sensibilizzare sulla condivisione degli obiettivi e sulla corresponsabilità dei risultati.*

TIME MANAGEMENT & FM (TFM)

Il tempo è una risorsa scarsa: i Facility Manager e gli operatori che offrono servizi si trovano spesso a dover fronteggiare contemporaneamente plurimi progetti e a questa complessità si aggiunge di sovente un carattere di urgenza delle mansioni affidate. È fondamentale una gestione virtuosa del tempo, che faciliti un raggiungimento efficace ed efficiente degli scopi prefissati, assicuri l'ottimizzazione dei costi, permetta una riduzione degli sprechi dei progetti avviati e si accompagni a positivi livelli di soddisfazione personale. Il corso si propone di fornire approcci e strumenti per operare in base a criteri di priorità e con focalizzazione sugli obiettivi e per delegare alcune attività ad altre persone del proprio team o anche a fornitori con i quali si è stretto un rapporto di vera e propria partnership. Il corso cerca inoltre di proporre stimoli e riflessioni per riuscire a rispondere velocemente e proattivamente ai problemi e alle novità derivanti dai frequenti cambiamenti organizzativi e di business che le aziende devono affrontare per rispondere alle mutate esigenze e caratteristiche dei mercati. Oltre a ciò il corso sensibilizza sull'impiego del tempo sia nella gestione dei rapporti interpersonali con colleghi e fornitori sia nell'equilibrio tra le attività lavorative e gli impegni personali.

IL CORSO CONSENTE DI:

- *apprendere modalità e strumenti di pianificazione e programmazione delle attività lavorative*
- *arricchire le competenze di auto-organizzazione del proprio lavoro in base agli scopi, priorità e coordinamento di risorse sui progetti*
- *comprendere come costruire piani con azioni tra cui scegliere e sulle quali concentrare le energie*
- *far propria la logica secondo cui non è importante la quantità di ora di lavoro svolte, ma la l'efficacia e la qualità del proprio operato e l'efficienza lavorativa raggiunta*
- *conoscere modalità con cui delegare, per ottimizzare i tempi e ridurre le disorganizzazioni*
- *individuare le proprie aree di miglioramento per ottenere un equilibrio tra sfera personale e dimensione lavorativa: "lavorare faticando meno e magari... divertendosi".*



GREEN

Il Facility Manager è attore di primo piano nella gestione degli aspetti ambientali inerenti le facility aziendali, in ottica di ottimizzazione e conservazione delle risorse energetiche e di miglioramento delle performance dell'edificio (Green Building).

È sempre più evidente la necessità di una svolta “Green” della disciplina del Facility Management: parliamo infatti di Sustainable Facility Management, ovvero un approccio di gestione degli immobili e dei servizi aziendali che integra persone, spazio e business di un'organizzazione coi benefici economici, ambientali e sociali generati dalla sostenibilità.

I moduli del PERCORSO GREEN FACILITY SPECIALIST hanno l'obiettivo di fornire a tutti i professionisti del settore del Facility Management nozioni specialistiche in materia di green building, di sostenibilità nella progettazione, costruzione e conduzione dei siti aziendali, nonché sulla gestione efficiente e virtuosa e delle risorse energetiche impiegate in azienda.

Facility Manager e operatori dell'offerta di servizi potranno comprendere cosa significa fare una diagnosi energetica dell'immobile e conoscere le possibili soluzioni tecnologiche e gestionali che possono essere adottate per ottenere maggiore efficienza di immobili e impianti.



PERCORSO FORMATIVO GREEN FACILITY SPECIALIST - GFS

È rivolto a coloro che desiderano acquisire, approfondire e ampliare le proprie competenze e conoscenze sulle nuove tecnologie, le innovative tecniche di costruzione edilizia, le normative vigenti e le certificazioni esistenti a livello internazionale in ambito di sostenibilità ambientale.

IL PERCORSO PREVEDE 3 MODULI:

● GRE

INTRODUZIONE AL GREEN

- Introduzione ai concetti di green, green building, certificazioni GBC Home e LEED
- Sostenibilità del sito aziendale, dalla progettazione alla costruzione e mantenimento
- Qualità ambientale Interna
- Strategie innovative per la progettazione e costruzione degli immobili, secondo i criteri previsti dalla certificazioni LEED

● PFM

PRIMER OF FACILITY MANAGEMENT

- Inquadramento della disciplina del Facility Management
- Definizione di FM e caratteristiche
- Area di applicazione della disciplina
- Facility Manager e Facility Department
- Outsourcing e Global Service
- Il Contratto di Facility Management

● GFS

GREEN FACILITY SPECIALIST

- Direttiva 2012/27/UE
- Standard ISO 50001
- Green Energy Audit
- Aree e applicazione del protocollo LEED Existing Building
- Efficientamento energetico degli edifici
- Strumenti di diagnosi e monitoraggio dei consumi
- Possibili soluzioni per una maggiore efficienza energetica di immobili e impianti
- Best practice

I TRE MODULI FORMATIVI PERMETTONO DI:

- *acquisire conoscenze specialistiche in materia di sostenibilità, "green building", efficientamento energetico di immobili e impianti aziendali*
- *apprendere cosa sono le certificazioni energetico-ambientali LEED*
- *approfondire i contenuti delle normative vigenti in campo ambientale*
- *conseguire il riconoscimento professionale Green Facility Specialist che attesta l'apprendimento di competenze specialistiche in tema di sostenibilità ambientale*
- *confrontarsi con altri professionisti che operano nel proprio campo del FM e condividere esperienze, know how e problematiche che si affrontano nelle proprie organizzazioni.*



IFMATM **Italia**
Chapter
International Facility Management Association

IFMA Italia
V.le Lombardia, 66
20131 Milano
Tel. +39 02.28851611

ifma@ifma.it
www.ifma.it