

WEBLAB - SCHEDA DOCUMENTO N° 151

terotec

TIPO DI DOCUMENTO:

PROGRAMMA CORSO DI FORMAZIONE

TIPOLOGIA CORSO:

Corso universitario

TIPO DI CORSO:

Workshop & Corsi di aggiornamento

TITOLO:

Facility Management

SOTTOTITOLO:

Ridurre i costi e ottimizzare la qualità delle attività di gestione patrimoniale

DATI PROGRAMMA CORSO DI FORMAZIONE:

Enti organizzatori:

LRA; Politecnico di Milano - Dip. BEST

Enti di supporto:

Galbani

Luogo di svolgimento:

Milano

Sede di svolgimento:

Anno/periodo di svolgimento:

29/01/2003-06/05/2003

Durata:

2 giorni, 2 edizioni

Crediti formativi:

-

N. posti disponibili:

Titolo di accesso:

Diploma di Scuola superiore

Costo:

€ 1450 + iva; € 1290+ iva

Finanziamento:

-

PAROLE CHIAVE:

Parola chiave1:

facility management

Parola chiave2:

patrimonio immobiliare

Parola chiave3:

Parola chiave4:

ABSTRACT:

Il Corso, articolato in due giornate e presente in due edizioni annuali, si pone i seguenti obiettivi: - conoscere i metodi e gli strumenti tecnici per ottimizzare la gestione del Facility Management; - individuare il mercato dell'offerta di Facility Management; - come progettare i servizi di Facility Management; come ridurre i costi di gestione degli immobili; - come controllare le performance del fornitore.



© - Centro Documentazione Terotec - tutti i diritti riservati

Laboratorio per l'Innovazione della Manutenzione e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari

Viale Giulio Cesare 14 00192 Roma tel. +39 063610695 +39 063230130 fax +39 063610756 terotec@terotec.it www.terotec.it

Prima edizione: Milano, 28-29 gennaio 2004

Seconda edizione: Milano, 5-6 maggio 2004

www.lra.it

Formazione



Facility Management:

Ridurre i Costi e Ottimizzare la Qualità delle Attività di Gestione Patrimoniale

Con l'esclusiva testimonianza di Galbani

- 
- _ Conoscere i metodi e gli strumenti tecnici per ottimizzare la gestione del Facility Management
 - _ Individuare il mercato dell'offerta di Facility Management
 - _ Come progettare i servizi di Facility Management
 - _ Come ridurre i costi di gestione degli immobili
 - _ Come controllare le performance del fornitore

Docenti:

Prof. Oliviero Tronconi, Prof. Andrea Ciaramella, Arch. Marzia Morena,
Best, Politecnico di Milano

Facility Management: Ridurre i Costi e Ottimizzare la Qualità delle Attività di Gestione Patrimoniale

PRIMA GIORNATA

- 8.45 Registrazione dei partecipanti
- 9.00 **Conoscere i propri bisogni di servizi: il facilities audit**
_L'analisi della struttura organizzativa, delle risorse e del know how aziendale in termini di gestione-controllo dei servizi
_L'analisi dei costi e dei sistemi contabili dell'azienda
_Organizzare il passaggio dalla gestione al controllo dei servizi
_Strumenti e metodiche per il controllo dei servizi
- 9.45 **Come individuare le attività/servizi "core" e "non core"**
_L'applicazione del Facility Management nel mondo aziendale: conoscere le esperienze internazionali e le modalità di approccio
_Valutare l'opportunità di esternalizzare il servizio
_Analizzare i modelli organizzativi innovativi
- 10.15 **I problemi per applicare il Facility Management alle aziende**
_La durata dei contratti di Facility Management: la necessità di realizzare una "partnership"
_Come organizzare, a livello operativo, il rapporto tra cliente e fornitore di servizi di Facility Management:
- utilizzare il reporting come strumento di monitoraggio e verifica dell'attività del fornitore
- monitorare la customer satisfaction degli utenti del servizio
- 11.00 Coffee break
- 11.15 **Il valore del mercato del Facility Management in Italia**
_I principali comparti: il settore pubblico e quello privato
_Il valore dei servizi di Facility Management
_I principali settori e l'offerta di mercato
_Come si struttura l'offerta: dall'operatore tradizionale all'integratore di servizi
- 11.30 **Come progettare i servizi di Facility Management**
_La definizione del processo di erogazione del servizio
_La gestione delle attività/informazioni del processo
_Gli strumenti di controllo del processo
_Un esempio di progettazione di un servizio
- 12.00 **Come selezionare l'offerta dei servizi di Facility Management**
_I criteri fondamentali per selezionare l'offerta di mercato
_Gli strumenti tecnici per la selezione del fornitore: dal massimo ribasso all'offerta economicamente e tecnicamente più vantaggiosa
- _I capitolati d'oneri per "disegnare" i servizi necessari all'impresa:
- Il Service Level Agreement: definire l'obiettivo qualitativo dei servizi da esternalizzare
- La selezione dei fornitori e la valutazione delle offerte
- 12.45 Colazione di lavoro
- 14.15 **Metodologie innovative per la redazione dei capitolati**
_Caratteristiche dei capitolati tradizionali
_Illustrazione delle caratteristiche dei capitolati con garanzia di risultato
- 15.00 **Come misurare la performance nei servizi**
_Impostazione della metodologia e degli strumenti per condurre un'analisi di benchmarking
_Effettuare tre livelli di Benchmarking interno, esterno, competitivo
_La definizione delle attività/servizi oggetto del benchmarking: confronto tra gli aspetti qualitativi e quantitativi
_Presentazione di alcune ricerche di Benchmarking del Politecnico di Milano
- 15.45 Tea break
- 16.00 **Esercitazione pratica: Analizzare i costi con il benchmarking**
L'esercitazione collettiva riguarda la simulazione di un'analisi di benchmarking finalizzata a valutare i costi parametrici di alcuni servizi, secondo il seguente schema:
- impostazione del questionario per la raccolta dei dati
- definizione degli indicatori di performance
- analisi dei risultati
- 17.15 Conclusione della prima giornata

BILANCIO DELLA PRIMA GIORNATA

Nella prima giornata del corso si analizzeranno il mercato del facility management nel mondo aziendale e i principali modelli organizzativi.

Si approfondirà il rapporto tra il fornitore del servizio di facility management e l'azienda cliente: come scegliere e valutare il servizio, quali tipi di capitolati redigere, con quali criteri definire il costo del servizio e come monitorare la customer satisfaction degli utenti degli immobili.

Per questo corso di formazione LRA ha selezionato per voi:

Prof. Oliviero Tronconi, Prof. Andrea Ciaramella, Arch. Marzia Morena, BEST, Politecnico di Milano

Il Gesti.Tec, Laboratorio interno al Best (Dipartimento di scienza e tecnologie dell'ambiente costruito) del Politecnico di Milano, nasce con l'obiettivo di approfondire i processi, le metodologie e le tecnologie che caratterizzano la molteplicità delle attività che costituiscono la gestione immobiliare. Il Laboratorio comprende docenti universitari, ricercatori e professionisti che svolgono e promuovono attività di ricerca, consulenza e formazione per organizzazioni pubbliche e private. Nell'ambito della consulenza il Laboratorio svolge diverse attività tra le quali: auditing di edificio e due-diligence tecnica relativi a patrimoni immobiliari territorialmente diffusi; analisi di benchmarking relative ai costi dei servizi di facility management; consulenza organizzativa e definizione del mix di servizi per società di nuova costituzione; elaborazione dei piani di manutenzione programmata e stima dei costi relativi; progetti tecnici-organizzativi per la partecipazione ad appalti-concorso nell'ambito di gare pubbliche; stesura di capitolati d'oneri per l'affidamento in gestione di patrimoni immobiliari.

DESTINATARI:

- > Facility Manager
- > Responsabile Tecnico
- > Responsabile Affari Generali
- > Direttore Generale

SECONDA GIORNATA

9.00 Accoglienza dei partecipanti e apertura dei lavori

9.15 **Stipulare una partnership col fornitore**

- _ Analizzare gli aspetti contrattuali della partnership
- _ Valutare l'efficacia della partnership in termini di processi
- _ Presentazione del caso di un'azienda multinazionale: il facility manager come partner

10.00 **Testimonianza aziendale:
Dai servizi generali al Facility Management**

- _ Il perchè di una scelta
 - _ La definizione dei bisogni
 - _ L'analisi dei fornitori
 - _ Il Service Level Agreement
- Dott. Luigi Marzio, Service Manager Galbani

11.00 Coffee Break

11.15 **Esercitazione pratica:**

- Individuare i servizi da esternalizzare e definire il livello di qualità atteso
- Il docente proporrà dei casi di studio; i partecipanti, divisi in gruppi omogenei, dovranno individuare quali attività core/non core è vantaggioso esternalizzare e definiranno il Service Level Agreement

12.15 **Studio di caso sul Service Level Agreement**

- Presentazione di un caso concreto di individuazione della qualità – costi dei servizi: e individuazione dei Service Level Agreement e dei Key Performance Indicator

13.00 Colazione di lavoro

14.30 **Esercitazione pratica:**

- Redigere un capitolato e selezionare il fornitore
- Impostazione delle linee guida per la redazione di un capitolato e predisposizione della griglia di valutazione delle offerte

15.30 Tea break

15.45 **IL MIGLIORAMENTO DELLA PERFORMANCE DEI SERVIZI**

Studio del caso: il miglioramento della performance dei servizi di una banca

- _ Gestire un consistente patrimonio immobiliare diffuso territorialmente
- _ Riorganizzare le funzioni dell'ufficio tecnico
- _ Criteri di scelta e progettazione di un sistema informativo per gestire i servizi a supporto del patrimonio immobiliare

16.30 **Il ruolo dei sistemi informativi nella realizzazione dei progetti di Facility Management**

- _ Le prestazioni fondamentali di un sistema informativo per il Facility Management
- _ Mappatura dell'offerta di sistemi informativi in Italia
- _ Come scegliere il proprio sistema informativo
- _ Illustrazione e confronto di alcuni prodotti disponibili e più utilizzati nel mercato

17.30 Conclusione del corso e consegna degli attestati

BILANCIO DELLA SECONDA GIORNATA

Nella seconda giornata, caratterizzata dallo studio di casi aziendali e da una testimonianza diretta, verrà approfondito il tema della partnership coi fornitori e sulla definizione del Service Level Agreement; è prevista un'utile esercitazione pratica sulla redazione del capitolato, e un approfondimento sui sistemi informativi disponibili sul mercato

OBIETTIVI:

- > **Conoscere** i metodi e gli strumenti tecnici per ottimizzare la gestione del Facility Management
- > **Individuare** il mercato dell'offerta di Facility Management

- > **Come** progettare i servizi di Facility Management
- > **Come** ridurre i costi di gestione degli immobili

- > **Come** controllare le performance del fornitore

Learning Resources Associates, attività di Reed Business Information S.p.A., si occupa di progettare e organizzare momenti di formazione e aggiornamento per professionisti del settore privato e pubblico. LRA si propone come partner professionale nei processi di Formazione e Informazione, per aiutare i manager aziendali a comprendere l'innovazione, interpretare i segnali di mercato, adottare modelli vincenti di business, sviluppare la competenza delle risorse e l'utilizzo strategico delle informazioni. LRA, presente in Italia, Francia e Spagna, organizza 900 manifestazioni all'anno per rispondere alle esigenze di oltre 20.000 partecipanti, è un'attività di Reed Business Information (35.000 dipendenti), leader nei settori editoria e comunicazione.



Informazioni generali

Quota di iscrizione

Include la partecipazione al corso, il materiale didattico, i coffee break e le colazioni di lavoro.

Iscrizione multipla

Quota speciale per 3 o più Partecipanti della stessa Società.

Prenotarsi e iscriversi

Per effettuare l'iscrizione, compilate in ogni sua parte il Certificato di iscrizione, firmatelo e inviatelo all'indirizzo indicato.

Al termine del corso i partecipanti riceveranno l'attestato di partecipazione.

Modalità di pagamento

Si prega di provvedere al saldo della quota di iscrizione prima della data dell'incontro. Per l'emissione della fattura si prega di fornire tutti i dati richiesti di seguito. La fattura del corso verrà spedita a ricevimento del pagamento e comunque prima dell'inizio del corso.

Variazioni di programma

LRA si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso programmato dandone comunicazione via fax o e-mail ai partecipanti entro 3 giorni lavorativi prima della data di inizio corso; in tal caso suo unico obbligo è provvedere al rimborso dell'importo ricevuto senza ulteriori oneri.

Recesso/Modalità di disdetta

In caso di impossibilità di partecipazione saremo sempre lieti di accettare un suo collega in sostituzione purchè il nominativo venga comunicato via fax almeno un giorno prima della data del corso.

È possibile rinunciare all'iscrizione entro e non oltre il 10° giorno lavorativo precedente la data di inizio del corso comunicando la decisione del recesso per iscritto via fax allo 02.81830.411 oppure via posta per raccomandata con ricevuta di ritorno. In tal caso verrà restituita l'intera quota di iscrizione versata.

Qualora la comunicazione della decisione di recesso avvenga dopo tale termine oppure avvenga di fatto per la mancata presenza al corso, sarà comunque dovuto l'intero importo. Qualora oltre i termini di recesso venga posticipata la partecipazione alla edizione successiva del corso, sarà addebitata la penale amministrativa aggiuntiva di Euro 260,00 + IVA.

Tutela dei dati personali

Il Partecipante è informato ai sensi dell'art. 10 Legge 31 dicembre 1996 n° 675 (Legge Dati). Titolare del trattamento dei dati è Reed Business Information S.p.A., nei confronti della quale il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 13 della Legge Dati. In particolare, egli avrà accesso gratuitamente e in ogni momento ai propri dati e potrà richiederne la modifica e/o la cancellazione.

Come iscriversi

telefono:
02 81830.631

fax:
02 81830.411

e-mail:
j.malvaglia@lra.it

posta:
LRA - Reed Business Information S.p.A.
Viale Richard, 1a - 20143 Milano

Certificato di iscrizione

Poiché il numero di partecipanti è limitato, le iscrizioni verranno accettate secondo l'ordine cronologico d'arrivo

Facility Management

Internet

Tutti i corsi di formazione di LRA si svolgeranno presso eleganti hotel di Milano.
Il luogo esatto dei corsi a cui partecipare vi verrà comunicato per iscritto.

28-29 gennaio 2004 (AS 2008) 5-6 maggio 2004 (AS 2009)

Dati della Società

Ragione Sociale	Codice Fiscale	
Partita I.V.A.	<small>se differente da P.I.</small>	
Indirizzo di fatturazione		
CAP	Città	Prov.
Tel.	Fax	
Settore di attività	n. dipendenti	
Nome di riferimento per la fatturazione		

Dati aziendali del Partecipante

Nome	Cognome	
Funzione		
Ragione sociale		
Indirizzo		
CAP	Città	Prov.
Tel.	Fax	E-mail
Nome del vostro Direttore Generale:		
<input type="checkbox"/> Menu classico	<input type="checkbox"/> Menu vegetariano	
Timbro e firma		

Quota di partecipazione per partecipante

Euro 1.450,00 + 20% iva

Quota multipla per partecipante

Euro 1.290,00 + 20% iva

Condizioni di pagamento:

- assegno bancario - assegno circolare
- c/c postale n. 21183215 (Reed Business Information S.p.A. - LRA)
- bonifico bancario (San Paolo IMI Ag. 1 - Milano) su c/c 100000017196 ABI 01025 - CAB 01601 IBAN IT 18 X 01025 01601 100000017196 intestato a Reed Business Information S.p.A. rif. LRA - Partita I.V.A. e Codice Fiscale 09293820156

carta di credito
 American Express Master Card
 CartaSi EuroCard

N° | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Scadenza | | | | | | | | | |

Titolare _____

Firma _____