



# 設施管理的概論與應用 (I)

## Perspectivas e aplicações de FM (facility management) (I)

Thomysant C. Tagulao\*

贊助 patrocinado por



澳門正在進行巨大的發展，更大型和構造更複雜的酒店、娛樂場、辦公樓、住宅大廈拔地而起；更不用說，這個城市的首個大眾高速交通系統 - 輕軌也預期於未來幾年內竣工。在這些高速發展的建築物背後，各有不同的營利公司在負責工程、建築和土地管理工作，並配備人手管理。而在這背後，正是設施管理團隊負責維持和改良自身的工作和資源。

國際設施管理協會 (IFMA) 將設施管理 (FM) 定義為一種專業，而這專業涵蓋多個學科，通過整合人力、場所、工序和技術而確保建構環境的功能。設施管理的專業範圍涉及：通信、應急準備與業務持續性、環境管理和可持續發展、金融與商務、人為因素、領導力與戰略、運營與維護、項目管理、質量、房地產與物業管理技術等。

但是很多人對設施管理工作和其涵蓋範圍仍抱有疑問。一方面，是由於該行業相對年輕，僅從廿五到三十年前才開始發展。此外，對設施管理專業缺少明確的定義，也令其具體性質鮮為人知。

致力於設施管理範疇的公司能為其客戶提供廣泛的服務，領域涵蓋食品餐飲、機場服務、建築安全、建築施工和維修、甚至健康和安全等服務。簡而言之，設施管理通過整合勞動力、環境、技術和工序來支援客戶的核心企業活動。設施管理的團隊必須為知識淵博並能勝任各個專業領域的工作，尤其是與客戶業務相關的領域。

\*Thomysant C. Tagulao  
於Don Bosco Technical College獲得機械工程學士學位；並於澳門科技大學獲得工商管理碩士學位。

致力於設施管理範疇的公司能為其客戶提供廣泛的服務

As organizações que se dedicam à FM proporcionam aos seus clientes um espectro alargado e diversificado de serviços

Macau passa actualmente por um assinalável surto de desenvolvimento, em que se destaca a construção de raiz de mais, e de cada vez maior dimensão, hotéis, resorts, casinos, blocos residenciais, comerciais ou para o sector de serviços, para não falar do programa de mobilidade urbana definido pelo sistema de metro ligeiro (LTR). Por detrás da construção dos novos edifícios, bem como de outros equipamentos, estão as estruturas organizacionais responsáveis pela(s) engenharia(s), pela arquitectura, pela gestão de solos, entre outras, e as lucrativas corporações que se seguem na 'linha de montagem'. E por detrás destas vamos encontrar as equipas de facility management a quem incumbem a sustentabilidade e a integração de sistemas de gestão técnica de pessoas, lugares e processos. A associação internacional de facility management, conhecida pelo acrónimo IFMA, definiu-a como a actividade multidisciplinar que fornece as competências que permitem ao profissional garantir a funcionalidade ambiental, integrando pessoas, lugares, processos e tecnologia. No núcleo duro das competências da esfera FM situam-se a Comunicação em Contexto Organizacional, Gestão de Risco e Continuidade do Negócio, Ambiente e Sustentabilidade, Serviços Financeiros e Gestão de Negócio, Equipas, Liderança e Estratégia, Operações e Manutenção, Gestão

de Projecto, Controlo de Qualidade, Gestão Técnica de Imobiliário e Administração de Propriedades.

Todavia, ainda hoje reina alguma confusão na definição rigorosa da facility management, bem como na delimitação das suas fronteiras. Embora esta seja uma área relativamente jovem, na medida em que o seu reconhecimento não tem mais de 25 ou 30 anos, a ausência de uma definição compreensiva pode ser atribuída à natureza ubíqua da Facility Management.

De facto, as organizações que se dedicam à FM proporcionam aos seus clientes um espectro alargado e diversificado de serviços, desde o catering, serviços nos aeroportos, segurança de edifícios, operações e manutenção, gestão do ambiente de trabalho. Dito de modo mais simples, as organizações de FM apoiam a actividade principal das organizações/empresas dos clientes (core business) através da integração dos recursos humanos, ambiente, processos e tecnologia. Aos profissionais da FM exige-se um conjunto variado de competências e flexibilidade para funcionar em diversas áreas, designadamente aquelas dos seus clientes.

\* Licenciado em Ciência e Engenharia pela Universidade Técnica Don Bosco e obteve um MBA na Universidade de Ciências e Tecnologia de Macau.