

設施管理師(技師)考證課程

1. 設施管理師（第二級）之課程目的：

此課程讓從事設施管理相關工作的人員接受設施管理的專業培訓，並考取澳門特別行政區政府及國際設施管理協會認可的專業資格，為從業員創造更優厚的條件以迎接澳門邁向國際化方面的發展帶來的機遇與挑戰。

2. 課程大綱：第二級 設施管理師課程

學習目標

- 此課程是國際設施管理協會於 2014 年編制的一個國際性設施管理進階課程。內容包括三個主要單元：單元一：設施管理導論；單元二：營運與維護(進階版)；單元三：設施管理工作管理。此課程之設計目標是加強學員之應用及實踐能力。國際設施管理協會在全球委任了十名設施領域專家(Subject Matter Expert, SME)，讓各不同國家地域的專家在不同行業及面對經常變化中所處之設施領域中，專注為此課程貢獻其多年所累積之工作經驗及個人心得。課程讓學員有充份機會參與討論，從一些成功案例中學習如何解決國際上一些常見之設施問題之有效方案。
- 此課程大綱及內容覆蓋一般實體設施應具備之規劃概念，保持對客戶、承辦商、供應商及組織內部及外部之其它主要持份者之關係及協調需要，學習如何配合各級設施人員應有之勝任力、責任、角色、實踐及回饋，持續改善中層設施管理者的執行能力，並讓其充份理解設施之管理成效如何對組織核心業務帶來正面之效益。了解如何衡量設施整體應有之功能及對提升各利害相關者之滿意度，監控及評估營運流程之效率和效益，並對社會環境所構成之正面及負面影響，認識及分析設施之生命週期及相關之生命週期成本的重要性，令設施可持續改善及發展。

1.) 單元一：設施管理導論 (進階) (9 學時)

學習目標

1.1 設施管理的定義和職能

- 設施管理的定義
- 什麼是設施管理
- 設施管理的職能
- 設施管理經理人的角色

- 設施管理經理人的關鍵職責
- 設施管理經理人的技能組合
- 作為基礎的技術
- 從技能到職業勝任力
- 設施管理經理人在工作環境中管理什麼
- 建築的主要組成部分
- 設施管理經理人所面臨的挑戰
- 日常挑戰舉例
- 本地挑戰舉例

2.) 單元二：設施管理中的運營與維護導論（24 學時）

學習目標

2.1 設施運營

- 運營與維護之關鍵概念及範圍、合理規劃及成本控制等
- 運營與維護成本與員工薪金及設計和建造成本之比例參考
- 設施經理人與運營職能的角色責任
- 保持對運營與維護之正確態度，服務標準及行業守則

2.2 設施維護與維修

- 認識設施運營及成本
- 設施主要預算之組成
- 建築系統的公共服務
- 設施運營與其它關鍵領域，例如環境服務，有害廢物，生命安全，安保等
- 預防性與糾正性維護
- 生命週期成本與預計可使用壽命(EUL)的預算編制

2.3 營運維護 vs 資本規劃

- 理解設施運營及成本作分析及應用
- 認識設施運營及維護與資本項目成本的分析及應用
- 認識設施全生命週期內各核心運營及維護成本作預期之分析
- 分析設施管理人需扮演之角色
- 生命週期成本與預計可使用壽命
- 對運營與維護之全生命週期規劃及相應之管理作分析及應用

3.) 單元三：設施管理中的設施工作管理（24 學時）

學習目標

3.1 設施主管在組織中的角色

- 概述
- 計劃（時間管理）
- 組織（決策）
- 組織（果斷）
- 指導（溝通）
- 控制（領導）

3.2 計劃和工作安排的基本概念

- 概述
- 計劃和安排
- 安排
- 為什麼計劃和安排
- 安排適當的工作量
- 計劃和安排策略
- 計劃和安排的步驟

3.3 生產效率的基本概念

- 概述
- 效率
- 有效性
- 生產效率的自我監控

3.4 確定時間、成本和資源

- 概述
- 確定時間
- 確定成本
- 確定資源

3. 個案分析研習（3 小時）