



**Universitatea Tehnică a Moldovei**

**MANAGEMENTUL FACILITĂȚILOR  
PRIVIND SERVICIILE DE GESTIONARE  
A SPAȚIILOR COMERCIALE**

**Masterand:**

**Curea Sergiu**

**Conducător:**

**Croitoru Gheorghe  
conf.dr.ing.**

**Chișinău – 2020**

**MANAGEMENTUL FACILITĂȚILOR PRIVIND SERVICIILE DE GESTIONARE A  
SPAȚIILOR COMERCIALE**

**REZUMAT**

Prezenta lucrare cu tema „Managementul facilităților privind serviciile de gestionare a spațiilor comerciale” abordează un subiect actual și în strânsă legătura cu nevoile actuale din sectorul construcțiilor. Pe fondul atenției ridicate a firmelor asupra reducerii costurilor, lucrarea aduce în prim plan importanța unei noi industrii pe plan național: managementul facilităților.

Scopul acestei lucrări este studiul și analiza aplicării managementului facilităților în Republica Moldova.

În primul capitol este prezentată istoria și evoluția managementului facilităților, diverse definiții folosite pe parcursul evoluției conceptului, scopul managementului facilităților și nu în ultimul rând tendințe în managementul facilităților.

Cel de al doilea capitol cuprinde descrierea managementului facilităților din diferite regiuni ale lumii, cu specificul local care le caracterizează și cum acesta este perceput și utilizat de către prestatorii și beneficiarii serviciilor de management al facilităților.

În capitolul trei este descrisă partea teoretică cât și practică a abordării managementului facilităților, pentru a putea fi preluat și utilizat de către firme la nivel național, în baza studiului de caz – spațiile comerciale ale magazinelor Kaufland din Republica Moldova.

Acest domeniu, slab dezvoltat în Republica Moldova, dar în continuă dezvoltare este principalul responsabil de costurile de exploatare ale unei clădiri, care privite din perspectiva întregului ciclu de viață al unei clădiri, reprezintă circa 80% din totalul costurilor pe ciclu de viață. Această valoare ridicată dovedește interesul pentru cunoașterea costurilor de management al facilităților.

Datorită noutății domeniului, la noi în țară există puține studii științifice și practici din piață asupra serviciilor de management al facilităților. În acest context, lucrarea de față vine în întâmpinarea acestei nevoi cu o soluție și propune un model de management al facilităților în cadrul unui spațiu comercial, care se bazează pe cunoștințele existente pe plan internațional și pe nevoile naționale actuale. Prin studiul de caz prezentate în ultimul capitol, modelul de management al facilităților se dovedește a fi aplicabil în Republica Moldova.

Cuvinte cheie: managementul facilităților, costuri, externalizare, servicii integrate, procese

**FACILITIES MANAGEMENT FOR COMMERCIAL SPACE MANAGEMENT  
SERVICES**

**ABSTRACT**

This paper on “Facilities Management for Commercial Space Management Services” addresses a current topic and is closely related to current needs in the construction sector. Against the background of the companies' high attention on cost reduction, the paper brings to the fore the importance of a new industry at national level: facilities management.

The purpose of this paper is the study and analysis of the application of facilities management in the Republic of Moldova.

The first chapter presents the history and evolution of facility management, various definitions used during the evolution of the concept, the purpose of facility management and last but not least trends in facility management.

The second chapter includes a description of facility management in different regions of the world, with the local specifics that characterize them and how it is perceived and used by providers and beneficiaries of facility management services.

Chapter three describes the theoretical and practical part of the facilities management approach, in order to be taken over and used by companies at the national level, based on the case study - the commercial spaces of Kaufland stores in the Republic of Moldova.

This field, poorly developed in the Republic of Moldova, but in continuous development is mainly responsible for the operating costs of a building, which viewed from the perspective of the entire life cycle of a building, represents about 80% of total life cycle costs. This high value proves the interest in knowing the costs of managing the facilities.

Due to the novelty of the field, in our country there are few scientific studies and market practices on facility management services. In this context, this paper addresses this need with a solution and proposes a facility management model within a commercial space, which is based on existing international knowledge and current national needs. Through the case study presented in the last chapter, the facility management model proves to be applicable in the Republic of Moldova.

**Keywords:** facilities management, costs, outsourcing, integrated services, processes

## CUPRINS

<b>INTRODUCERE .....</b>	<b>7</b>
<b>1. MANAGEMENTUL FACILITĂȚILOR TRECUT, PREZENT ȘI VIITOR.....</b>	<b>11</b>
1.1 Istoria și evoluția managementului facilităților.....	11
1.2 Definiția și scopul managementului facilităților.....	13
1.3 Tendințe în managementul facilităților.....	16
<b>2. MANAGEMENTUL FACILITĂȚILOR ÎN LUME.....</b>	<b>19</b>
2.1 Managementul facilităților în SUA.....	19
2.2 Managementul facilităților în Europa Centrală și de Vest.....	22
2.3 Managementul facilităților în Asia.....	31
<b>3. MANAGEMENTUL FACILITĂȚILOR ÎN REPUBLICA MOLDOVA.....</b>	<b>36</b>
3.1 Managementul facilităților în România.....	36
3.2 Managementul facilităților în Republica Moldova.....	41
3.3 Managementul facilităților spațiilor comerciale în magazinele Kaufland.....	55
<b>CONCLUZII .....</b>	<b>70</b>
<b>BIBLIOGRAFIE .....</b>	<b>72</b>

## INTRODUCERE

Deși conceptul de Facility sau Facility Management a intrat recent în limba de afaceri și este încă o disciplină de management destul de nouă, se dovedește a fi din ce în ce mai prezent în economia internațională și națională datorită dezvoltării accelerate în industria serviciilor.

Existența acestui concept schimbă complet viziunea asupra serviciilor secundare și a parteneriatelor dintre companii și dezvoltă strategii bazate pe interese reciproce cu potențial de dezvoltare care stă la baza managementului facilităților ca o profesie, Facility Management Institute a dezvoltat un model din trei elemente: oameni, procese și locuri.

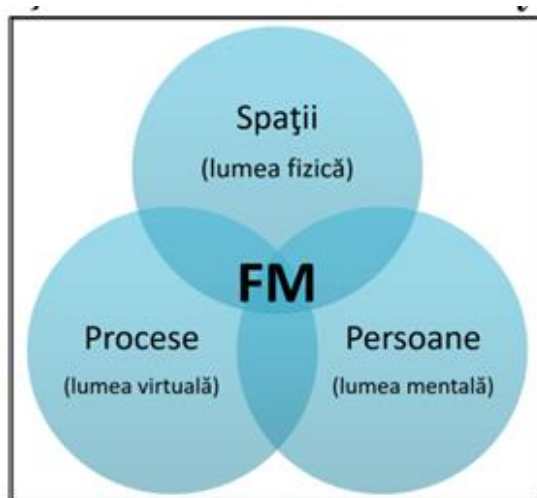


Figura 1 – Model de management al facilităților *Sursa*: [14]

Astfel, managementul facilităților joacă un rol important în integrarea angajaților, a proceselor de lucru și a locurilor de muncă într-un sistem coerent, productiv, holistic. Managementul facilităților servește la coordonarea interfeței dintre ceea ce fac oamenii și unde o fac.

Prin urmare, componentele critice ale managementului facilităților includ planificarea întreținerii, și furnizarea de active, atât mari, cât și mici, care susțin eforturile oamenilor de la locul de muncă.

Cercetătorii și mulți economiști sunt siguri că managementul facilităților poate contribui la dezvoltarea durabilă a nivelului micro și macroeconomic prin integrarea proceselor primare și de sprijin în cadrul organizației, prin influența directă a construcției unei clădiri oferind soluții integrate inovatoare.

Deoarece minimizarea costurilor este principalul obiectiv al unei companii, în special în perioadele de recesiune, companiile care furnizează servicii de management al facilităților pun bazele externalizării prin servicii de calitate, integrate și eficiente, cu implicații strategice pentru clienții lor.

Prin estimarea costurilor de exploatare a unei clădiri (de management al facilităților) cu o pondere de aproximativ 80% din costul total al ciclului de viață al unei clădiri și prin evaluarea lor

cât mai corectă în timp, managerii din domeniu, respectiv investitorii, pot lua decizii strategice avizate, orientate către optimizarea și eficientizarea proceselor, respectiv către scăderea costurilor, luând în considerare toate aspectele legate de durata de viață a clădirii.

Serviciile de management al facilităților se referă la operarea și întreținerea unei construcții, precum și la mentenanța, evidența contractelor cu furnizorii sau cu firmele de salubritate, pază și peisagistică.

De fapt, managementul facilităților reprezintă interfața dintre o construcție și serviciile post-execuție de care aceasta beneficiază și are scopul de a facilita realizarea acestora la parametri optimi, astfel încât costurile de întreținere a clădirii să fie cât mai reduse.

În general, companiile trebuie să privească spre viitor, luând în considerare aspectele sociale, economice și de mediu ale acțiunilor lor.

Miza este de a identifica cât mai devreme dorințele și nevoile părților cu care compania interacționează, să se adapteze noii realități, să fie inovatoare și deschise progresului. Luând în considerare aceste aspecte, se asigură cea mai bună dezvoltare.

### **MOTIVAREA ABORDĂRII TEMEI**

Plecând de la contextul actual economic și social, de la analiza evoluției anterioare a societăților și de la tendința de dezvoltare a acestora, se observă dinamismul întregului mediu înconjurător, la nivel global.

Progresul tehnologic, evoluția rasei umane, noile nevoi ale oamenilor, fac ca întreaga societate să se schimbe cu rapiditate. În acest context, sectorul construcțiilor a prezentat un domeniu de interes major care se prefigurează a fi unul dintre cele mai dinamice.

Din acest motiv, noțiunile de management, management în construcții, managementul investițiilor, externalizare, servicii, managementul facilităților, ciclul de viață, costul ciclului de viață, evaluarea costurilor, eficiența capătă un rol important pentru jucătorii globali.

Conceptul de management al facilităților a fost introdus în limbajul economic de specialitate în urmă cu aproximativ 40 ani și este un domeniu timid explorat de companiile naționale și străine pe piața din Republica Moldova.

Sectorul construcțiilor, mai cu seamă cel al clădirilor civile este de interes atât pentru specialiștii din domeniu, cât și pentru posibii investitori, care văd în acest domeniu o alternativă serioasă.

Cu alte cuvinte vorbim de menținerea valorii clădirii. Implementarea considerației costurilor ciclului de viață ajută la îmbunătățirea sustenabilității organizației, care investește prin reducerea costurilor pe termen lung și prin perspective pe termen lung a deciziilor de investiție.

Pentru dezvoltarea unei clădiri sustenabile și eficiente investițional, este important ca aspectele legate de management al facilităților să fie implicate în toate fazele ciclului de viață al clădirii, deoarece influențează costul total al acesteia.

În general, managementul facilităților este responsabil pentru păstrarea îndelungată a activelor unei companii. Prin utilizarea economică a resurselor, managementul facilităților poate reduce costurile pe întreaga durată de viață a unei clădiri.

O clădire trebuie să fie întreținută în mod constant. Managementul facilităților fiind un motor de dezvoltare pentru organizații, contribuie implicit la dezvoltarea sectorului său de activitate, la cel al sectorului construcțiilor și imobiliar, precum și la dezvoltarea întregii economii, prin specializare și crearea de sinergii în interiorul firmelor.

Motivul principal al abordării temei „Managementul facilităților privind serviciile de gestionare a spațiilor comerciale“ este acela de a obține o imagine clară în domeniul managementului facilităților, care să abordeze acest sector dintr-o perspectivă modernă și adaptată la nevoile și realitățile internaționale și cele naționale.

### **IMPORTANȚA TEMEI**

Tema aleasă este de importanță majoră din perspectiva actualității ei, a elementelor de noutate pe care le aduce în plan național și a rezultatelor pe care și le propune a fi atinse în acest domeniu al managementul facilităților care este unul în continuă expansiune.

Managementul facilităților este un domeniu tânăr la nivel global și recent introdus pe piață din Republica Moldova. Există o nevoie vizibilă de abordare a activității de management al facilităților, în contextul:

- Legiferării în Republica Moldova a unei asemenea abordări în scopul alinierii cu legislația europeană;
- Lipsa unui model de management al facilităților (există doar practici individuale importate și aplicate de firmele multinaționale);
- Atenției tot mai ridicate asupra: reducerii costurilor, care, dacă sunt privite din perspectiva managementului facilităților, pot fi eficientizate semnificativ; reducerii consumului de energie în clădiri (la nivel global); responsabilității sociale a întreprinderii.
- Evoluției accelerate a întregului sector de management al facilităților la nivel internațional și național.

### **SCOPUL LUCRĂRII**

Scopul acestei lucrări este studiul și analiză aplicării managementul facilităților în Republica Moldova.

## **OBIECTIVELE LUCRĂRII**

Această lucrare își propune să centralizeze, analizeze și să le pună în corelație cu realitatea practică internațională, prin prisma contextului economic și să identifice posibile tendințe de evoluție pentru viitorul apropiat, ceea ce presupune o atenție sporită asupra introducerii în domeniul managementului facilităților.

Obiectivul principal al acestei cercetări este abordarea din două perspective a gestiunii activităților de management al facilităților spațiilor comerciale: Intern (in-house) sau Externalizat (prin outsourcing către prestatorii de servicii de managementului facilităților).

Un alt obiectiv al lucrării este acela de a arăta modul practic de aplicare al managementului facilităților, pe baza studiului de caz la nivel național, ale cărui rezultate să fie comparate cu valori practice internaționale, pentru a demonstra gradul de eficiență a modelului propus.

În studiul de caz va fi prezentat modelul de management al facilităților aplicat în spațiul comercial Kaufland tocmai pentru a arăta posibila aplicabilitate mai largă a acestuia în Republica Moldova. Această analiză reprezintă contribuția personală majoră a lucrării care aduce valoare adăugată atât din punct de vedere științific, cât și practic.



## BIBLIOGRAFIE

1. DAVID G. COTTS, KATHY O. ROPER, RICHARD P. PAYANT. *The facility management handbook* 3rd ed. 2010.pdf
2. FRANK BOOTY *Facilities management handbook*, 4th edition , 2010.pdf
3. JANE M. WIGGINS *Facilities manager's desk reference*, 2010.pdf
4. SAAD MUHEY, *Facility management model for maintenance and repair for office buildings* Concordia University Montreal, Quebec, Canada July 2012.pdf
5. CONDURACHE FLORENTINA-ANDREEA, *Rolul resurselor tehnologice in managementul facilitatilor*, șef lucrări univ. dr. ing. – U.T.C.B..pdf
6. ALEXANDER REDLEIN / EVA STOPAJNIK *The size of the european fm sector evaluation of the importance of the fs sector IFM – Real Estate and Facility Management* Vienna University of Technology.pdf
7. KEITH ALEXANDER, *Fm futures eurofm research project european facilities management the next generation*, Centre for Facilities Management, Manchester, UK June 2009.pdf
8. Facilities management development in Europe Article in *International Journal of Environment and Pollution* · January 2008.pdf
9. Facilities Management in The South East Asia Mike Moore, Regional Director, Turner and Townsend Asia Pacific and Edward Finch, Lecturer in Facilities Management, The University of Reading, Reading, UK.pdf
10. Gabriela Mehedințu, Cristian Vasiliu *New areas of activity on the market in Romania: Facility Management*.ppt
11. *Global Facilities Management Market Report 2018*.pdf
12. Curs - „Sistemul de management al calității în construcții” - conf. univ. dr. ing Croitoru Gheorghe. 2019 .pdf
13. COD PRACTIC ÎN CONSTRUCȚII CP A.07.08:2020 ”Proiectarea clădirilor ecologice”  
Authors: Cristiana Croitoru, Constantin Codreanu, Ion Andrușciac.pdf
14. GABRIELA D. MEHEDINȚU *Administrarea și întreținerea clădirilor - Facility Management*,  
tz de doct. București, 2018.pdf
15. - SM SR EN 15221-1:2012 „Managementul facilităților. Partea 1: Termeni și definiții”;  
(înlocuit SM EN ISO 41011:2018 Managementul facilităților. Vocabular)
16. - SM SR EN 15221-2:2012 „Managementul facilităților. Partea 2: Ghid de elaborare a acordurilor de managementul facilităților”;

17. - SM EN 15221-3:2015 „Managementul facilităților. Partea 3: Ghid referitor la calitate în managementul facilităților”;
18. - SM EN 15221-4:2015 „Managementul facilităților. Partea 4: Taxonomie, clasificare și structuri în managementul facilităților”;
19. - SM EN 15221-5:2015 „Managementul facilităților. Partea 5: Ghid referitor la procesele din managementul facilităților”;
20. - SM EN 15221-6:2015 „Managementul facilităților. Partea 6: Măsurarea suprafețelor și spațiului în managementul facilităților”;
21. - SM EN 15221-7:2015 „Managementul facilităților. Partea 7: Recomandări pentru analiza comparativă a performanței”.
22. <https://spaceiq.com/blog/functions-of-facilities-management/>
23. <https://www.fm-house.com/en/what-is-facility-management-in-an-organization-all-about/>
24. <https://blog.infraspeak.com/facility-management-challenges-2020/>
25. <https://www.digiteum.com/iot-facility-management>
26. <https://www.iofficecorp.com/blog/facility-managers-responsibilities>
27. <https://www.i-scoop.eu/internet-of-things-guide/facility-management-iot-smart-buildings/>
28. <https://smartcsm.com/guide-to-facility-management/>
29. <https://www.getmaintainx.com/what-is-facility-maintenance/>
30. <https://eurofm.org/about-fm/>
31. <https://www.kbvresearch.com/north-america-facility-management-market/>
32. <https://www.kbvresearch.com/europe-facility-management-market/>
33. <https://www.kbvresearch.com/asia-pacific-facility-management-market/>
34. <https://www.constructiv.ro/2017/10/evolutie-si-performanta-industria-romaneasca-de-facility-management/>
35. <http://www.bizmaker.ro/specialist-corner/867-tendinte-care-marcheaza-domeniul-de-facilities-management>
36. <https://www.tfms.ro/blog/serviciile-de-facilities-management-si-cladirile-inteligente/>
37. <https://rofmx.ro/index.php/ro/industria-romaneasca-de-facility-management-creste-de-la-an-la-an.html>