

İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ★ FEN BİLİMLERİ
ENSTİTÜSÜ

126935

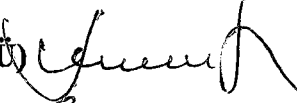
TÜRKİYE'DE BİNA VE TESİS YÖNETİMİ SEKTÖRÜ
- ALAN ARAŞTIRMASI -

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Mimar R. Serdar ÇATAR
(Enstitü No: 502991184)

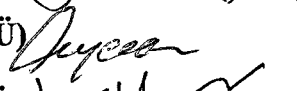
T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMENTASYON BİRİMİ

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 24 Aralık 2002
Tezin Savunulduğu Tarih: 08 Ocak 2003

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Murat Çıracı

(İ.T.Ü) 

Diğer Jüri Üyeleri Prof. Dr. Heyecan Giritli

(İ.T.Ü) 

Yrd. Doç.Dr. Funda Yirmibeşoğlu

(İ.T.Ü) 

ARALIK 2002

126935

ÖNSÖZ

Büyük maliyetlerle gerçekleştirilen ve yüksek giderlerle işletilen modern bina ve tesisler dünyanın birçok yerinde olduğu gibi, kısa süre içinde ülkemizde de yapılmaya başlandı. Bu modern ve akıllı tesislerin teknik performanslarının yeterli seviyede tutulması, ömürlerinin uzatılması ve kullanıcı konforunun yüksek düzeyde sağlanması, bunlara sahip olan kuruluşlar için büyük önem taşımaktadır. Yeni bilgi teknolojilerinin ortaya çıkması, çevre bilincinin giderek yaygınlaşması ve insan sağlığına verilen değerin artması karşısında, tüm işletme ve organizasyonlar bina ve tesis yönetim şirketlerine ihtiyaç duydular. Bu çalışmanın, bina ve tesis yönetimi işlevlerinin, hizmetlerinin ve gerekli bilgi ve becerilerinin tanınmasına, ayrıca ülkemizdeki ve dünyadaki tesis yönetim sektörünün tanıtılmasına yardımcı olacağını umuyorum.

Yüksek lisans eğitimim boyunca, çalışmalarına yön veren, anlayışını ve emeğini benden esirgemeyen sayın Doç. Dr. Murat ÇIRACI'ya ve eğitimimin her aşamasında beni maddi ve manevi olarak destekleyen aileme; anneme, babama ve kardeşime teşekkür ederim.

Aralık 2002

R.Serdar Çatar

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

TABLO LİSTESİ	iv
ŞEKİL LİSTESİ	v
ÖZET	vi
SUMMARY	viii
GİRİŞ	01
2. BİNA VE TESİS YÖNETİMİ	03
2.1 Bina ve Tesis Yönetimi Kavramı	03
2.2 Bina ve Tesis Yönetiminde Yetkinlik Alanları	04
2.3 Bina ve Tesis Yönetiminde Bulunması Gerekli Yetkinliklerle İlgili IFMA Kriterleri	06
2.4 Bina ve Tesis Yönetimi Kapsamında Verilen Hizmetler	12
3. BİNA VE TESİS YÖNETİM SEKTÖRÜ	16
3.1 Türkiye’de Bina ve Tesis Yönetimi	16
3.1.1 Türkiye’de Bina ve Tesis Yönetimi Sektörü	17
3.1.2 Türkiye’de Bina ve Tesis Yönetimi İle ilgili Mevzuat	20
3.1.3 Türkiye’de Bina ve Tesis Yönetimi Bağlamında Verilen Hizmetler	21
3.2 Dünya’da Bina ve Tesis Yönetimi	31
3.2.1 Dünya’daki Bina ve Tesis Yönetim Sektörü	32
3.2.2 Eğitim Kuruluşları	33
3.2.3 Dernekler	36
3.2.4 Yayınlar	36
3.3 Bina ve Tesis Yönetiminde Gelecek Eğilimleri	37
4. TÜRKİYE’DE BİNA VE TESİS YÖNETİMİ ALAN ARAŞTIRMASI	41
4.1 Bina ve Tesis Yönetimi ile ilgili Alan Araştırmaları	41
4.1.1 IFMA tarafından yapılan “Profil 98” isimli Alan Araştırması	42

4.1.2 IFMA tarafından yapılan “Research Security” isimli Alan Araştırması	43
4.1.3 IFMA tarafından yapılan “Bina ve Tesis Yönetimi Organizasyonlarının Tasarımı” isimli Alan Araştırması	45
4.1.4 IFMA tarafından yapılan “Security Profile” isimli Alan Araştırması	47
4.2 Türkiye’de Bina ve Tesis Yönetimi Sektörü Alan Araştırması	53
4.2.1 Alan Araştırmasının Amacı, yöntemi, kapsamı	53
4.2.2 Alan Araştırması Soruları	55
4.2.3 Alan Araştırması Bulguları	61
4.2.3.1 Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Profili ile İlgili Bulgular	61
4.2.3.2 Alan Araştırmasına Katılan Şirketler ile İlgili Bulgular	66
4.2.3.3 Alan Araştırmasında Sektöre ilişkin Bulgular	106
4.2.4 Alan Araştırması Bulgularının Değerlendirilmesi	108
4.2.4.1 Alan araştırmasına Katılan kişilerin Profilleri ile İlgili Bulguların Değerlendirilmesi	108
4.2.4.2 Alan Araştırmasına Katılan Firmalar ile İlgili Bulguların Değerlendirilmesi	109
4.2.4.3 Alan Araştırmasında Sektör ile İlgili Bulguların Değerlendirilmesi	110
5.SONUÇLAR	111
KAYNAKLAR	113
EKLER	
Ek 1- Bina ve Tesis Yönetimi Kavramları Dizini	116
Ek 2- Bina ve Tesis Yönetimi ile ilgili Kurum ve Kuruluşlar	121
Ek 3- Bina ve Tesis Yönetimi ile ilgili Eğitim Kuruluşları	122
Ek 4- Bina ve Tesis Yönetimi ile ilgili Periyodik Yayınlar	126
Ek 5- Bina Tesis Yönetimi ile ilgili İnternet Siteleri	128
Ek 6- Alan Araştırması Soruları	131
ÖZGEÇMİŞ	140

TABLO LİSTESİ

Sayfa No:

Tablo 1	: Bina ve Tesis Yönetim Yetkinlikleri	07
Tablo 2	: Türkiye’de Bina ve Tesis Yönetimi Konusunda Hizmet Veren Firmalar ve Bina Yönetim Hizmetleri	24
Tablo 3	: Güvenlik Ölçümleme Kriterleri	45
Tablo 4	: Güvenlikte Devamlılığın Sağlanması	49
Tablo 5	: Bina ve Tesis Yönetimi Üstlenilen İşlerde Yapılan Görevler...	103
Tablo 6	: Bina ve Tesis Yönetimi Üstlenilen Binalarda Yapılan İşler	104



ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa No:

Şekil 3.1 : Şirket Yönetim Merkezleri	18
Şekil 3.2 : İstanbul'daki Şirket Yönetim Merkezleri.....	18
Şekil 3.3 : Şirketlerin firma Yapıları.....	18
Şekil 3.4 : Şirketlerin Kuruluş Yılları	19
Şekil 3.5 : Şirketlerin Hizmet Alanları	20
Şekil 4.1 : Üyelerin Şirketlerdeki Görevleri.....	42
Şekil 4.2 : Üyelerin Cinsiyetleri	43
Şekil 4.3 : Hizmet Verilen Yapıları.....	43
Şekil 4.4 : Kullanılan Güvenlik Araçları.....	44
Şekil 4.5 : Bina ve Tesis Yönetimindeki Görev Grupları	46
Şekil 4.6 : Dış Kaynak Kullanımı	46
Şekil 4.7 : Kullanılan Güvenlik Araçları.....	47
Şekil 4.8 : Alt Yüklenici Kullanımı.....	50
Şekil 4.9 : Yönetilen Alan Büyüklüğü	50
Şekil 4.10 : Hizmet Verilen Binalar	51
Şekil 4.11 : Tesis Kullanıcıları	51
Şekil 4.12 : Alan Araştırmasına Katılanların Eğitim Düzeyi	62
Şekil 4.13 : Alan Araştırmasına Katılanların Firmada Çalıştıkları Pozisyonlar	62
Şekil 4.14 : Katılımcıların Yaşları	63
Şekil 4.15 : Katılımcıların Cinsiyetleri	63
Şekil 4.16 : Bu İşkolunda Çalışma Süresi.....	64
Şekil 4.17 : Mezuniyetten Sonra Çalıştıkları İşkolları.....	64
Şekil 4.18 : Bina ve Tesis Yönetimi Sertifikasyon Durumu	65
Şekil 4.19 : Şirkette Çalışanlarının Aylık Maaş Aralıkları.....	65
Şekil 4.20 : Sektördeki Maaşların Değerlendirilmesi	66
Şekil 4.21 : Şirketlerin Faaliye Geçiş Tarihi	67
Şekil 4.22 : Şirketlerin Yönettiği Tesis Sayısı.....	67
Şekil 4.23 : Yönetilen Kapalı Alan Büyüklüğü	68
Şekil 4.24 : Şirketlerin Hizmet Verdiği Yapılar.....	68
Şekil 4.25 : Yönetilen Ofis Binalarının Kat Sayıları	69
Şekil 4.26 : Binaların Devamlı Kullanıcı Sayısı	70
Şekil 4.27 : Yönetimini Yapılan Binaların Temel Özellikleri.....	70
Şekil 4.28 : Şirketlerin Organizasyon Şeması Durumu	71
Şekil 4.29 : Genel Merkezde Yapılan İşler	71
Şekil 4.30 : Genel Merkezde Çalışan Kişi Sayısı.....	72
Şekil 4.31 : Alt Yüklenici Çalıştırma Durumu	72
Şekil 4.32 : Alt Yüklenici Seçim Kriterleri.....	73
Şekil 4.33 : Alt Yüklenici Bulma Durumu	73
Şekil 4.34 : Alt Yüklenici Bulmakta Zorluk Çekilen Hizmet Grupları	74
Şekil 4.35 : Alt Yüklenici Zenginliği Olan Hizmet Grupları	74
Şekil 4.36 : Sözleşmelerin Yenilenme Periyodu	75
Şekil 4.37 : Alt Yüklenici İle Yapılan Sözleşmeler.....	75
Şekil 4.38 : Bütçelerdeki Maliyet Bileşenleri.....	76
Şekil 4.39 : Şirketlerin 2002 Yılı Ciroları.....	76

Şekil 4.40 : Ofis Yapıları Maliyet	77
Şekil 4.41 : Ofis Yapıları Fiyat	78
Şekil 4.42 : Konutlar Maliyet.....	79
Şekil 4.43 : Konutlar Fiyat.....	79
Şekil 4.44 : Alışveriş Merkezleri Maliyet	80
Şekil 4.45 : Alışveriş Merkezleri Fiyat	80
Şekil 4.46 : Eğitim Yapıları Maliyet.....	81
Şekil 4.47 : Eğitim Yapıları Fiyat.....	81
Şekil 4.48 : Endüstri Yapısı Maliyet.....	82
Şekil 4.49 : Endüstri Yapısı Fiyat.....	82
Şekil 4.50 : Müşteri ile Yapılan Sözleşme Tipi.....	83
Şekil 4.51 : Konu Hakkında Yapılan Tip Sözleşmelerin Durumu	83
Şekil 4.52 : Kullanılan Tip Sözleşmeleri Hazırlayanlar.....	84
Şekil 4.53 : Sözleşmelerin Ek Durumu	84
Şekil 4.54 : Sözleşme Ekleri	85
Şekil 4.55 : Yönetimi Yapılan Binalarda Sözleşme Yapılan Kişiler.....	85
Şekil 4.56 : Malsahibi ile Yapılan Sözleşmelerin Periyodu.....	86
Şekil 4.57 : Çalışanlara Verilen Eğitim Hizmeti Durumu	86
Şekil 4.58 : Katılımcıların Çalışanlarına Verdikleri Eğitimin Konuları.....	87
Şekil 4.59 : Katılımcıların 1 Numaralı Eğitim Konuları	87
Şekil 4.60 : Katılımcıların 2 Numaralı Eğitim Konuları	88
Şekil 4.61 : Katılımcıların 3 Numaralı Eğitim Konuları	88
Şekil 4.62 : Katılımcıların 4 Numaralı Eğitim Konuları	89
Şekil 4.63 : Katılımcıların 5 Numaralı eğitim Konuları	89
Şekil 4.64 : Alt Yüklenicilere Verilen Eğitim Hizmeti Durumu	90
Şekil 4.65 : Katılımcıların Alt Yüklenicilere Verdikleri Eğitim Konuları.....	90
Şekil 4.66 : Katılımcıların Alt Yüklenicilere Verdikleri 1 Numaralı Eğitim Konuları	91
Şekil 4.67 : Katılımcıların Alt Yüklenicilere Verdikleri 2 Numaralı Eğitim Konuları	91
Şekil 4.68 : Katılımcıların Alt Yüklenicilere Verdikleri 3 Numaralı Eğitim Konuları	92
Şekil 4.69 : Katılımcıların Alt Yüklenicilere Verdikleri 4 Numaralı Eğitim Konuları	92
Şekil 4.70 : Katılımcıların Alt Yüklenicilere Verdikleri 5 Numaralı Eğitim Konuları	93
Şekil 4.71 : Eğitimlerin Verilme Periyodu	93
Şekil 4.72 : Eğitim Hizmeti Veren Kurum ve Kuruluşlar	94
Şekil 4.73 : Eğitim Verilme Yeri.....	94
Şekil 4.74 : Bütçeden Eğitime Ayrılan Pay	95
Şekil 4.75 : Şirketlerin Kalite Belgesi Durumları	95
Şekil 4.76 : Şirketlerin Kalite Belgesi Aldıkları Yıllar.....	96
Şekil 4.77 : Kalite Belgesi İsimleri.....	96
Şekil 4.78 : Kalite Belgesi Alınan Kurum.....	97
Şekil 4.79 : Kalite Belgesi Verilen Hizmetler	97
Şekil 4.80 : Kalite Begesi Almak İçin Çalışmaların Yapılıp Yapılmadığı.....	98
Şekil 4.81 : Hangi Kalite Belgesi Alınmak İsteniyor.....	98
Şekil 4.82 : Bina ve Tesis Yönetiminde Bilgisayar Yazılımı Kullanımı.....	99
Şekil 4.83 : Bilgisayar Yazılımlarının Kullanıldığı İşler.....	99

Şekil 4.84 : Kullanılan Yazılımların Standart Paket Yazılımlar Olup Olmadığı	100
Şekil 4.85 : Kullanılan Bilgisayar Programlarının Özel Yaptırılıp Yaptırılmadığı.....	100
Şekil 4.86 : Kullanılan Yazılımların İsimleri	101
Şekil 4.87 : Bina ve Tesis Yönetimi İçin Dışarıdan Alınan Hizmetler.....	105
Şekil 4.88 : Müşterler Tarafından Talep Edilen Ancak Yapılamayan İşler.....	105
Şekil 4.89 : Bina ve Tesis Yöneticisinde Olması Gerekli Bilgi ve Beceriler .	107
Şekil 4.90 : Bina ve Tesis Yöneticisinde Bulunması Gerekli İlk Beş Bilgi ve Beceri.....	107



TÜRKİYE’DE BİNA VE TESİS YÖNETİMİ – ALAN ARAŞTIRMASI

ÖZET

Ülkemizde modern bina ve tesislerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Büyük maliyetler harcanarak yapılan bu bina ve tesislerin, teknik performanslarının yeterli seviyede tutulması, ömürlerinin uzatılması ve kullanıcı ihtiyaçlarına en üst düzeyde cevap vermesi gerekmektedir.

Kullanıcılar, yeni teknolojilerin ortaya çıkması, çevre bilinci, insan sağlığı gibi konularda artık profesyonel bir bina ve tesis yönetim şirketi ile çalışmak istemektedir.

Bina ve tesis yönetimi işlevlerinin neler olduğu, ne tür yetkinlik alanları bulunduğu, bir yöneticide ne tür yetkinlikler bulunması gerektiği bilinmelidir. Bu nedenle Dünya’daki ve Türkiye’deki sektörel durum incelenmiş, gelecek eğilimleri yansıtılmıştır.

Bu tez çalışması kapsamında, Türkiye’deki bina ve tesis yönetim firmaları ile bir anket çalışması yapılmış, Dünya’da yapılan alan araştırması sonuçları da incelenmiştir.

Çalışma dört ana bölümden meydana gelmiştir. Giriş bölümünde, konunun önemi, gelişimi ve amaçları açıklanmıştır.

Tezin ikinci bölümünde, bina ve tesis yönetimi kavramı açıklanmış, yetkinlik alanları ve konu hakkındaki IFMA kriterleri incelenmiştir. Ayrıca bu kapsamda verilen hizmetler ayrıntıları ile açıklanmıştır.

Tezin üçüncü bölümünde, bina ve tesis yönetimi sektörü incelenmiş, Türkiye’deki ve Dünya’daki sektörel durum ortaya konularak gelecek eğilimleri yansıtılmıştır. Türkiye’de sektörü etkileyen mevzuat ile ülkemizde verilen hizmetler açıklanmıştır. Bu bölümde ayrıca, Dünya’da konu hakkında verilen eğitimler, kurulmuş dernekler ve yapılmış yayınlar incelenmiştir.

Tezin dördüncü bölümünde ise yapılan alan araştırması sunulmaktadır. Bu bölüm iki grupta incelenmektedir. İlk olarak Dünya’da daha önce yapılan alan araştırmaları incelenmekte ve sonuçları açıklanmaktadır. İkinci olarak ta Türkiye’deki bina ve tesis yönetim şirketleri ile yapılmış olan alan araştırmasının amaçları, bulguları, yöntemi ve değerlendirmeleri açıklanmaktadır.

FACILITY MANAGEMENT SECTOR IN TURKEY – FIELD WORK

SUMMARY

In our country number of modern facilities is increasing day to day. These facilities of which technical performance must be kept in enough position, life must be extended and must answer the users needs at the highest level, are being constructed higher cost.

Users want to work with professional facility management companies because of new techniques, environment knowledge and human health

It must be known that, what are the functions of building and foundation management, what kind of competency area is present and what kind of competencies needed for the managers.

Because of this, the state of sectors is examined. And tendency for the future is shown in Turkey and in the world.

In this thesis, a poll is made with the companies of facility management in Turkey, and an investigation about the results of the fieldwork that is made in the world.

There four parts in this thesis. In the first part, the development and the aim of the subject is explained. And also the details of the thesis are examined, too.

In the second part, the concept of the facility management is examined by different sources. And competency areas, IFMA criterias, And also facilities in this area detailed, explained.

In the third part, the sector of facility management is examined and tendency for the future in Turkey and in the world is shown. The laws that effects the Turkish sector and facilities examined, too. And also in this part, education on this subject, associations, publications about this subject, examined.

In the last part, fieldwork is the subject. This part is examined by two groups. Firstly , the fieldworks investigations and their results, which are made in the world at first, are examined. Second is the explanation of aims, methods, and results of the field work which is made with the facility management companies in Turkey.

1. GİRİŞ

Büyük maliyetlerle gerçekleştirilen ve yüksek giderlerle işletilen modern bina ve tesisler dünyanın birçok yerinde olduğu gibi, kısa süre içinde ülkemizde de yapılmaya başlandı. Bu modern ve akıllı tesislerin teknik performanslarının yeterli seviyede tutulması, ömürlerinin uzatılması ve kullanıcı konforunun yüksek düzeyde sağlanması, bunlara sahip olan kuruluşlar için büyük önem taşımaktadır. Yeni bilgi teknolojilerinin ortaya çıkması, çevre bilincinin giderek yaygınlaşması ve insan sağlığına verilen değerin artması karşısında, tüm işletme ve organizasyonlar bina ve tesis yönetim şirketlerine ihtiyaç duymaktalar.

Bina ve tesis yönetimi kavramı, ülkemizde genel olarak henüz tam anlamı ile bilinen bir kavram olmamakla birlikte, sayıları gün geçtikçe artan iş merkezleri, alışveriş merkezleri, yüksek katlı konutlar, gökdelenler gibi büyük ve karmaşık bina ve tesislerin kurulmasıyla, giderek önemli bir konu haline geldi. Yapımı tamamlanan bu tür binaların hizmete açılması ile birlikte, bu yapıların yönetimi konusu gündeme gelmektedir.

Yurtdışında profesyonel bir bilimsel olan bina ve tesis yönetimi konusunda, ülkemizde henüz eğitim olanağı bulunmamaktadır. Pazar büyüklüğünün her yıl arttığı bu sektörde eğitim ve bilgi eksikliğinin giderilmesi kaçınılmazdır.

Ekonomik sınırların ortadan kalkması anlamına gelen yeni dünya düzeni sonucunda, şirketler gelişmeleri yakından izlemeli, hızlı karar vermeli, yapılan işlerde dünya ile rekabet edebilmeli, başarıyı yakalayarak, ana faaliyet konularında mükemmel olmalıdırlar. Bunları benimsemiş şirketler profesyonelliği yakalamış sayılmaktadırlar.

Üretimin ana kaynağı olan insan, artık klasik yaklaşımdaki gibi makine parçası olmaktan çıkmış ve bir bilgi işçisi görünümünü almıştır. Bu bağlamda insana değer vermek ve yatırım yapmak çok önemli bir hale gelmiştir. Çalışanlara motive olabilecekleri, rahat edebilecekleri ve çalışmaktan zevk alabilecekleri bir ortam yaratmak ve yaratıcılıklarını sergileyebilecekleri olanaklar sunmak günümüz yöneticilerinin görevlerinden biridir. Önemli olan insan yönetmekten çok onların verimliliklerini arttırabilecek tarzda yönetebilmektir.

Bina ve tesis yönetimi konusunda hazırlanan bu çalışmada;

- Bina ve tesis yönetimi işlevleri, hizmetleri, gerekli bilgi ve becerileri tanıtmak,
- Türkiye de ve Dünya da Bina ve tesis yönetim sektörünü tanıtmak

amaçlanmaktadır.

Tezde literatür incelemeleri sonucu elde edilen bulgular ve Türkiye deki bina ve tesis yönetim şirketleri ile yapılan alan araştırmasının bulguları bulunmaktadır. Literatür incelemeleri kitap, makale, dergi, internet sitelerinden yapılmıştır. Alan araştırması ise Türkiye de tespit edilen bina ve tesis yönetim firmalarının üst düzey yöneticileri ile yapılmıştır. Ülkemizde sektörün içindeki kişiler ile yapılan görüşmelerde elde edilen bilgiler de, tezin hazırlanmasına yön vermiştir.

Beş bölüm halinde hazırlanan tezde ilk üç bölüm; Bina ve tesis yönetimi kavramını, kapsam içinde verilen hizmetleri, gerekli bilgi ve becerileri, Dünya’ daki ve Türkiye’deki durumu ortaya koymaktadır. Dördüncü bölüm alan araştırmasını içerirken, son bölüm ise sonuçları içermektedir.

Tezin ikinci bölümünde; Literatür incelemeleri sonucu elde edilen Bina ve Tesis Yönetimi kavramı farklı kaynaklar kullanılarak açıklanmıştır. Konu ile ilgili yetkinlik alanları ve IFMA kriterleri incelenmiş, bu kapsamda verilen hizmetler ayrıntıları ile açıklanmıştır.

Tezin üçüncü bölümünde; Bina ve Tesis Yönetim Sektörü incelenmiş, Türkiye’deki ve Dünya’ daki sektörel durum ortaya konularak gelecek eğilimleri açıklanmıştır. Türkiye’de sektörü etkileyen mevzuat incelenmiş, şirketlerin verdikleri hizmetler açıklanmıştır. Dünya’ daki eğitim kuruluşları, dernekler, yayınlar incelenmiş ve gelecek eğilimleri araştırılmıştır.

Dördüncü bölümde; Alan araştırması yer almaktadır. Daha önce yapılan alan araştırmaları da bu bölümde incelenmektedir. Türkiye deki bina ve tesis yönetim şirketleri ile yapılan alan araştırmasında; bu araştırmanın amaçları, yöntemi, bulguları ve değerlendirmesi yapılmaktadır.

Son bölümde; Elde edilen bilgilere ait sonuçlar sunulmaktadır.

2. BİNA VE TESİS YÖNETİMİ

2.1 Bina ve Tesis Yönetimi Kavramı

Bu tezde Bina ve tesis yönetimi kavramı İngilizce'deki "Facility Management" kavramına karşılık olarak kullanılmaktadır.

Tez kapsamında incelenen literatürlerde kavramla ilgili farklı tanımlar ile karşılaşmaktadır. Bu kavram IFMA (International Facility Management Association) tarafından; " Bina ve Tesis Yönetimi, iş yönetiminin, mimarlığın, davranış ve mühendislik bilimlerinin ilkelerini içeren; fiziksel çalışma alanları ile buralarda çalışan insanların ve kurulu olan organizasyonların işbirliği ile koordinasyonunu sağlayan bir yönetim biçimidir." şeklinde tanımlamaktadır.[1]

Becker (1990) ise Bina ve tesis yönetimini; "Hızla değişen dünyada, başarı sağlayabilmek için organizasyonun yeteneklerini arttıran faaliyetler olarak; bina sistemleri, mobilya ve ekipman tasarımı, planlama ve yönetimi ile ilgili tüm çalışmaları mükemmel bir biçimde koordine etmek" olarak açıklamaktadır.[2]

NHS Estates (1996) Bina ve tesis yönetimini; "Temelde insanlar ile fiziki iş alanlarının koordinasyonu ve organizasyonu" şeklinde açıklamaktadır. Bu organizasyonda; iş yönetimi, mimari, sosyal ve mühendislik bilimlerinin entegrasyonu olarak tanımlamaktadır.[2]

David Kincaid ise makalesinde bina ve tesis yönetimini "organizasyon içindeki bir destek yönetimi veya organizasyonun destek servisi" olarak tanımlamaktadır. Ayrıca stratejik bağlantıların kurulması için; temel aktivitelerin ve destek aktivitelerinin teorik ve pratik kurulumunu da kapsadığını belirtmektedir. [3]

Alaxender (1999) da kavram olarak bunu bir disiplin saymakta ve "gayrimenkul, alan, çevre kontrol, sağlık ve güvenlik ile diğer destek servislerinin tümünü kapsayan bir yönetim biçimi" olduğunu ifade etmektedir.[2]

Brian Atkins ve Adrian Brooks ise ; Bina ve Tesis Yönetimini; "Çevreyi biçimlendirdiği rol başta olmak üzere; organizasyonun önceliklerini gözeterek tüm servis hizmetlerini biçimlendirmek, müşteri isteklerini düşünerek operasyon planları hazırlamak ve tüm bu işlerden maddi bir değer sağlamaktır" şeklinde tanımlamaktadır.[4]

Sektörde çalışan firmalar tarafından yapılan tanımlar ise aşağıdaki şekilde özetlenmektedir;

Dünyanın birçok yerinde bina ve tesis hizmetleri veren Siemens Real Estate and Facility Service Bina ve tesis yönetimini; “Teknik, lojistik ve ticari hizmetlerin şeffaflık ilkesine dayanarak planlanması, hayata geçirilmesi, kullanımı ve değişimini içeren faaliyetlerin tümüdür.” biçiminde tanımlamaktadır.[5]

Diğer bir tanım;

“Ana faaliyet konusu yöneticilik olan bir şirket tarafından, tesis kavramı içinde yer alan yapıların yönetim organizasyonlarının kurulması, bütçe ve yönetim planlarının hazırlanması, teknik işletim bakım onarım işlerinin yapılması, temizlik ve personel yemeğinin verilmesi, özel davet organizasyonlarının yapılması, güvenlik sistemlerinin işletilmesi ve kurulması, bahçe bakımı yapılması, arşiv yönetimi, otopark işletilmesi , posta ve kurye hizmetleri sağlanması gibi lojistik hizmetlerin bir bütünüdür.” şeklinde açıklamaktadır.[6]

Diğer bir firma ise Bina ve tesis yönetimini; “ Organizasyonun, amaçlarına en iyi maliyetler ile ulaşılabilmesi için gereken kaliteli çalışma ortamı ile destek hizmetlerinin sağlanması ve fiziksel işyerinin insan ve iş ile uyumlaştırılması süreci” olarak tanımlamaktadır.[7]

Kavram ile ilgili eğitim veren bir kurum ise kavramı şu şekilde tanımlamaktadır;

“Bina ve tesis yönetimi basit anlamıyla, organizasyonun fiziki çalışma alanlarının ve müşteri servis alanlarının (ofisler, bilgisayar odaları, otel odaları, rekreasyon alanları v.s.) en iyi destek organizasyonları ile yönetilmesidir.” [8]

Bina ve tesis yönetiminin tanımlarından da anlaşılacağı üzere pratikte tek bir tanım bulunmamaktadır. Amaçlar ve faaliyetler açısından bakıldığında da tanımlarda birçok farklılık ortaya çıkmaktadır. Literatürdeki tanımlarda kimisi ana tanıma bağlı kalmak üzere güncel durumu ortaya koyan bir tanım yapmakta, kimi de farklı ihtiyaçlara göre, bulunduğu organizasyon içinde biçimlenen bir yapısı olduğunu söylemektedir.

2.2 Bina ve Tesis Yönetiminde Yetkinlik Alanları

David Kincaid makalesinde bina ve tesis yönetiminde üç önemli alanın bulunması gerektiğini söylemektedir. Bunları; gayrimenkul yönetimi, bakım ve onarım yönetimi, ofis yönetimi olarak sıralamaktadır. Bina ve tesis yönetimindeki yetkinlik alanlarını

ise; yönetim kuralları, operasyonel aktiviteler, yönetim bilgisi, bina ve tesis bilgisi olmak üzere dört ana başlık altında incelemektedir. [3]

.Yönetim kuralları; stratejik bağlantılar kurma, analizler yapma ve toplantılar düzenleme, planlama ve bütçeleme gibi finansal yeterlilikler olarak sıralarken, güvenlik, enerji ve çevre gibi faaliyetlerin programlanması, kontrol ve ölçümlemeyi de bu kapsama dahil etmektedir.[3]

.Operasyonel aktiviteler; bağlamında destek hizmetleri niteliğindeki aktiviteleri ve ana faaliyetleri sıralanmaktadır. Bu bağlamda alan düzenleme, bakım onarım, tamir, temizlik, yemek servisi, güvenlik ve resepsiyon, posta, taşıma, peyzaj gibi destek niteliğindeki aktiviteler sıralanmaktadır.[3]

. Yönetim bilgisi; bağlamında kaynak yönetimi, risk yönetimi, kalite yönetimi finansal yönetimi incelenmektedir. Ayrıca yönetim değişikliklerini, organizasyonel teorileri, istatistik kalite kontrollerini, stratejik analiz ve gereksinimleri organize etmeyi, acil durum kararlarını ve proseslerini, personel yetkinliği olarak iletişim, özgüven ve tartışmayı da bu kapsama dahil etmektedir.[3]

. Bina ve Tesis bilgisi; olarak performans ölçümlemeyi, alan ölçüm ve gereksinimlerini, zorunlu harcamaları, demirbaşları, bakım sistemini, enerji yönetimini, proje ve servis gereksinimlerini, çevre sağlığı gereksinimlerini, yangın mühendisliği prensiplerini, tasarım stratejilerini, ergonomik faktörleri, servis araçları ve mobilyaları, çevresel etkileri bu bölümde ele almaktadır.[3]

Bina ve tesis yönetimi yetkinlik alanlarını; işletmenin ana faaliyetleri dışında kalan ve ana faaliyetleri ile doğrudan ilgisi olmayan bir yapı içinde incelemek gerekmektedir.

Kavramla ilgili olarak Dünya’da bu konuda meslek birliği olan IFMA (Uluslararası Bina ve Tesis Yönetimi Derneği) tarafından eğitimler verilmekte ve sertifika programları düzenlenmektedir. CFM (Certificated Facility Management) ismiyle tanımlanan bu sertifikayı almak için belirlenen 8 yetkinlik alanından sorular sorulmaktadır. IFMA’ nın belirlediği bu yetkinlik alanları (competency area) şu şekilde sıralanmaktadır.[9]

1- İşletme ve Bakım

2- Gayrimenkul

3- İnsan ve Çevre Faktörleri

4- Plan ve Proje Yönetim

5- Bina ve Tesis İşleri

6- Finans

7- Kalite değerlendirme ve yenileme

8- İletişim

IFMA bu yetkinlik alanlarını vermesinin nedenini şu şekilde açıklamaktadır;

“Yetkinlik; profesyonel bina ve tesis yönetimini yapan kişide, işi ile ilgili bulunması gerekli spesifik bilgi ve becerilerle, kişide olması gerekli performansları göstermektedir.”[10]

2.3 Bina ve Tesis Yöneticisinde Bulunması Gerekli Yetkinliklerle İlgili IFMA Kriterleri

Bir bina ve tesis yöneticisinde bulunması gerekli özellikler IFMA tarafından yetkinlikler listesi (competencies) başlığı altında verilmektedir.[9] Bkz (Tablo-1)

Bu yetkinlik listesi 8 yetkinlik alanından oluşmaktadır. Yetkinlik alanları da 21 ayrı yetkinlik grubuna bölünmüştür. Yetkinlik grubunda belirtilen tanımlar genel yönetim listesi olarak açıklanmaktadır. Bu yetkinlik grupları ise kendi içlerinde farklı sayılarda toplam 122 performansa bölünmektedir. Bu performanslar bina ve tesis yöneticisinin yapması gerekli işleri ve yöneticide bulunması gerekli nitelikleri ayrıntıları ile ortaya koymaktadır. Aşağıda bunlar açıklanmaktadır.

a) İşletme ve Bakım

Tesisin genel olarak gerekli tüm iç ve dış bakımı ile işletilmesini kapsamaktadır. Mobilyaların, kullanılan araç ve gereçlerin, makinelerin, bina manuel ve elektronik sisteminin işletimi ve bakımı, konuyla ilgili acil durum planlarının hazırlanması ve test edilmesi bu kapsam içinde incelenmektedir.

a1) İşletme, uygulama, kazanç ve bina sistemlerinin yönetimi;

Bu kapsam dahilinde, bina sistemleri için tesis ihtiyaçlarının değerlendirilerek yeni bina sistemlerinin tavsiye edilmesi, bina sistemlerinde uygulamalardan ve işletiminden doğan kazancın yönetilmesi, bakım ve işletme işleri ile ilgili politikaların belirlenmesi, tesis ile ilgili pratiklerin ve prosedürlerin kurulması, bina sistem ve uygulamalarının işletimi için idarecilerin belirlenmesi, bina sistem performanslarının yakından incelenmesi, bakım işlerinin zamanında yönetilmesi ve bunların aksaklıklarına karşı acil durum prosedürlerinin geliştirilmesi, olağan bir kaza sonrası iyileştirme planlarının uygulanması işleri olarak tanımlanmaktadır.

Bina ve Tesis Yönetimi Yetkinlik Listesi

Yetkinlik Alanları	Yetkinlik Grupları	Performanslar
A-İşletme ve Bakım	1. Uygulama,İşletme,Bakım, kazanç ve bina sistemlerinin yönetilmesi	1.Bina sistemleri için tesis ihtiyaçlarını değerlendirmek 2.Bina sistemlerini tavsiye etmek 3.Bina sistemlerinde uygulama ve işletme kazanımlarını yönetmek 4.Politika tavsiye etmek 5.Pratikleri ve prosedürleri kurmak 6.Bina sistem araştırmalarında karar ve idareleri tayin etmek 7.Bina sistem performans durumlarını incelemek 8.Bakım işlerini zamanında yönetmek 9.Acil durum planlarını geliştirmek 10.Keza sonrası iyileştirme planlarını tamamlamak
	2.Bina strüktüründe ve iç mekanında bakım işleri yönetimi 3.Mobilya ile araçların bakım,uygulama operasyon, işletme ve düzenlenmesi yönetimi 4.Bahçe ve dış çevrenin bakım, işletme, operasyon yönetimi	1.Bina strüktürü ve iç mekan değerlendirmek 2.Bina strüktüründe ve iç mekan araçlarında temizlik ve bakım ihtiyaçları yönetimi 1.İhtiyaçları değerlendirilmek ve kazanımlarına bakmak 2.Politika tavsiye etmek 3.Standardları, prosedürlerin ve pratikleri kurmak 4.Mobilya ve araç performanslarını değerlendirmek 5.Mobilya ve araçların temizlik ve bakım işlerini yönetmek 1.Hava ve çevre değişim şartlarını incelemek 2.Bahçe ve dış ekipmanların gereksinimlerini temin etmek 3.Politika tavsiye etmek 4.Standardları, prosedürleri ve pratikleri kurmak 5.Bahçe ve dış ekipmanların performansını değerlendirmek 6.Bahçe ve dış araçların bakım ve ihtiyaçlarını yönetmek
B-Gayrimenkul	1.Gayrimenkul ana plan programlarının yönetimi 2.Gayrimenkul yönetimi	1.Organizasyon için gayrimenkul ana planlarını geliştirmek ve yönetmek 2.Gayrimenkul ana planını işletmek 3.Değişim kararlarını desteklemek ve değerlendirmek 1.Şirketin kiralık ve şahsi kıymetlerini yönetmek 2.Değişim kararlarını desteklemek ve değerlendirmek 3.Doğrudan en yüksek ve en iyi kullanım çalışmaları yapmak 4.Malvarlığındaki ekonomik değişim performans değerlendirmek 5.Farklı iş ünitelerindeki gayrimenkul değişim kararlarını değerlendirmek 6.Kiralama işlerini yönetmek ve envanterlerini çıkartmak 7. Gayrimenkul dokümanlarını incelemek 8.Ek işler için gerekli yönetim servislerini geliştirmek
C-İnsan ve çevre faktörleri	1.Sağlık,Güvenlik,iş yaşamı kalitesi, çevre ve organizasyonel etkilerin geliştirilmesi	1.Organizasyonel karar ve görüşleri tesis ihtiyaçlarına göre değerlendirmek 2.Talimatlar ve kanun değişikliklerini izlemek 3.Tesis ve operasyonları kapsayan tüm kanun ve talimatları temin etmek 4.Tesisli kullanıcıları ve ziyaretçileri izlemek 5.Tesis görev ve servis değişikliklerini izlemek 6.İnsan ve çevre etkilerini incelemek 7.Tesis kullanıcılarını işletme güvenliği ve etkili kullanımı konusunda eğitmek 8.Çevre bilinci programları etkili biçimde yönetmek 9.Zorunlu çalışmaları yapmak
D-Plan ve Proje Yönetimi	2.Acil durum prosedürlerini geliştirmek ve yönetmek	1.Acil durum planlarını geliştirmek 2.Acil durum prosedürleri konusunda kişileri eğitmek 3.Acil durum sistemlerini test etmek 4.Acil durum açıklarını kapatmak 5.Yeni planlar geliştirmek
	1. Tesis planları geliştirmek	1.Tüm iş amaçlarını yorumlamak ve buna göre kararlar almak 2.Amaçları başarıya götürecekt stratejiler belirlemek 3.Kısa ve uzun dönemli tesis planları geliştirmek 4.Kısa ve uzun dönemli tesis planlarını işletmek 5.Kısa ve uzun dönemli tesis planlarını yenilemek
E-Tesis İşleri	2.Tüm dönemsel projeleri planlamak ve yönetmek	1.Projenin olanaklarını incelemek 2.Proje takvimini tanımlamak 3.Proje planlarını geliştirmek 4.Alternatif stratejiler oluşturmak 5.Araştırma ihtiyaçlarını tanımlamak 6.İstenen spesifikasyonlarını geliştirmek 7. Performans kriterlerine uymak 8.Uygun bulunan programları geliştirmek ve koordine etmek 9.Proje görevlerini koordine etmek 10.Projeyi izlemek 11.Değişiklikleri tanımlamak ve tanımlamak 12. Değişiklikleri kontrol etmek 13. Proje sonuçlarını değerlendirmek
	3.Programlama ve tasarım yönetimi	1. Programlama evresini yönetmek 2.Programın yeteneklerini değerlendirmek 3.Yerleşme tasarımlarını yönetmek 4.Taahhütlerin performans değerlendirmelerini yapmak
F-Servis İşleri	1.Tesis işlerini planlama ve organize etme	1. Tesis görevleri için görev planı oluşturmak 2.İş durumlarını belirlemek 3.Tesis görevleri için aktivitelerini planlamak 4.Tesis görevlerini organize etmek
	2.Tesis işlerini belirleme ve yönetme	1.İhtiyaç ve gereksinimleri çıkarmak 2.Kıta, sözleşme konularında doğru kararlar almak 3.Personel atamalarını koordine etmek 4.Servislerin iş performansını koordine etmek 5.Performanslarını değerlendirmek 6.Personel gelişimlerini desteklemek 7.Liderliği sağlamak
F-Finans	3.Tesis işleri yönetimi	1.Sözleşme prosedür ve pratikleri yönetmek 2.Kazanımları,dağıtım ve araştırmaları yönetmek 3.Dokümantasyon sistemlerini işletmek
	4.Servis taşıma yönetimi	1.Servis planlarını hazırlamak 2.Servis araçları temin etmek 3.Servis taşımalarının değerlendirilmelerini yapmak
G-Kalite değerlendirme Yenileme	1.Tesis işlerinde finans yönetimi	1.Finansal belgeleri analiz etmek 2.Aidatları yönetmek 3.Bütçe hazırlamak 4.Bütçeyi yönetmek 5.Gelir ve giderlerin izlemek 6.Tesis görevlerinin finansal yükümlülüklerini yönetmek
	1.Servis kalitesi ve tesis etkilerinin programa göre yönetilmesi	1. Müşteri isteklerinin temin etmek 2.Yöntemleri hazırlamak 3.Uygun metodları seçmek 4.Standardları kurmak 5.Verileri değerlendirmek 6.Tesis ve servis taşıma yöntemlerini geliştirmek 7.Kalite yöntemlerini izlemek
H-İletişim	2.Karşılaştırma yöntemleri yönetimi	1.Karşılaştırma tablolarını hazırlamak 2.Performans gelişimi için potansiyelleri anlamak 3.Bina ve tesis yönetimi ile iş araçlarını entegre etmek 1.Kanun ve yönetmeliklere uymak 2.İç hesap durumunu yönetmek 3.Zorunlu hesapları yönetmek
	3.Kesin Hesap Yönetimi	1.Tesis servislerinde inceleme yolları geliştirmek 2.Riskler ve fırsatların temin etmek 3.Yeni prosedürler geliştirdiğinde testlerini yapmak
H-İletişim	4.Tesis servislerinde yenileştirme geliştirme çalışmaları yönetimi	1.Etkili iletişim stratejileri kullanmak 2.Talimatları vermek 3.Anlaşılır bir dil kullanmak 4.Sözli sunumlar yapmak 5.Aktif dinlemek 6.Görsel bilgiler sunmak 7.Yazarak ilişki kurmak 8.İletişim teknolojilerini kullanmak 9.Etkili toplantılar düzenlemek 10.Yazılı ve grafik bilgi kullanmak 11.Finansal ve teknik bilgi kullanmak 12.Bilgi araştırma, taahhüt ve servisler için görüşmeler yapmak 13.Kişisel ve profesyonel bilgi ağı kurmak
	1. Etkili iletişim	

Tablo 1 - Bina ve Tesis Yönetim Yetkinlikleri

a2) Bina dışı ve içi bakım işleri yönetimi;

Binanın dış ve iç mekanının bakım ve işletme için değerlendirilmesi, bina dışı ve iç mekandaki araçların temizlik ve bakım ihtiyaçlarının yönetilmesi olarak tanımlanmaktadır.

a3) Mobilya ile diğer araç ve gereçlerin bakım, uygulama, operasyon, işletme ve düzenlenmesi ile yönetimi;

İhtiyaçların giderilmesi ve kazanımlarının değerlendirilmesi, bina içi düzenleme ve yönetim politikalarının belirlenerek konu hakkındaki standartların pratiklerin ve prosedürlerin sağlanması, mobilya ile araç ve gereçlerin performanslarının değerlendirmesi, temizlik ve bakım yönetiminin sağlanması işleri olarak açıklanmaktadır.

a4) Bahçe ve dış çevrenin bakım, işletme ve operasyonlarının yönetimi;

Hava ve çevre değişim şartlarını inceleyerek bitki bakımlarının yapılması, bahçe ve ekipman ihtiyaçları temini, konu hakkındaki politikaların tavsiye edilmesi bu bağlamda; standartların, pratiklerin ve prosedürlerin kurulması, bahçe ve dış çevre ekipmanların performanslarının izlemesi, araç ve gereçlerin bakım, ihtiyaç ve yönetiminin yapılması olarak tanımlanmaktadır.

b) Gayrimenkul

Şirketin sorumluluğunda olan tüm kiralık ve şahsi mülklerin ana planların belirlenmesi, geliştirilmesi ve yönetilmesi işidir. Bu bağlamda kiralama işlerinin yasal prosedürlere göre yapılması, izlenmesi ve gerekli servislerin kurularak bunların denetlenmesi olarak açıklanmaktadır.

b1) Gayrimenkul ana plan ve programlarının yönetimi;

Organizasyon için gerekli gayrimenkul ana planlarının geliştirilmesi ve yönetimi, gayrimenkul ana planlarının işletilmesi, konu hakkındaki değişim kararlarının desteklenmesi ve değerlendirilmesi işleri olarak tanımlanmaktadır.

b2) Gayrimenkul Yönetimi;

Şirketin kiralık ve şahsi kıymetlerinin yönetimi bunlar hakkındaki değişim kararlarının desteklenmesi ve değerlendirilmesi, doğrudan en yüksek ve en iyi kullanım çalışmaları yapılarak, malvarlığındaki ekonomik değişim performansının

incelenmesi, farklı iş ünitelerindeki gayrimenkul değişim kararlarının değerlendirilmesi, kiralama işlerinin yönetilerek envanterlerin çıkarılması, bu bağlamda gayrimenkul dokümanlarının incelenmesi, ek işler için gerekli yönetim servislerinin geliştirilmesi olarak açıklanmaktadır.

c) İnsan ve Çevre Faktörleri

Bu bağlamda her türlü değişimlerin izlenmesi, güvenlik, acil durum ve kalite bileşenleri ile değerlendirmelerin sağlanması açıklanmaktadır.

c1) Sağlık, güvenlik, iş yaşamı kalitesi, çevre ve organizasyonel etkilerin geliştirilmesi;

Organizasyonun karar ve görüşlerinin tesis ihtiyaçlarına göre değerlendirilmesi, değerlendirmelerin talimatlara ve kanunlara uygunluğunun incelenmesi yanında bunların temini, kanundaki değişikliklerin yakından izlenmesi, tesis kullanıcılarının ve ziyaretçilerin ayrıca tesis görevli ve servislerinin izlenmesi, tesis işletme güvenliği ve etkili kullanımı konusunda eğitimler yapılması ve çevre bilincinin yerleştirilmesi bu kapsam içinde incelenmektedir.

c2) Acil durum prosedürlerini geliştirmek ve yönetmek;

Herhangi bir acil durum öncesi ve sonrasında planlarının geliştirilerek, acil durum prosedürleri konusunda kişilerin eğitimi, bu konuda hazırlanmış acil durum sistemlerinin test edilmesi, herhangi bir acil durumla karşı karşıya kalındığında hızlı ve etkili bir müdahale yapılabilirliği incelenmelidir. Sonuçta bu testlerden çıkan sonuçların açık noktalarının kapatılarak konu hakkında yeni planlar geliştirmesi sağlanmaktadır.

d) Plan ve Proje Yönetimi

Kavram dahilindeki yönetimde plan ve projelerin hazırlanması, geliştirilmesi ve yönetimi üzerinde durulmaktadır.

d1) Tesis planlarının geliştirilmesi;

İş ile ilgili tüm amaçların yorumlanarak kararların alınması gerekmektedir. Bu da ancak amaçları başarıya götürecekt stratejilerin belirlenmesi ile olur. Kısa ve uzun dönemli tesis planlarının geliştirilerek, işletilmesi ve yenilenmesi bu kapsamda incelenmektedir.

d2) Tüm dönemseller projeleri planlamak ve yönetmek;

Hazırlanmış olan kısa ve uzun dönemli projelerin tüm olanaklarını inceleyerek artı ve eksilerini görmek gerekmektedir. Bu da ancak proje takımını tanıyarak, proje planlarını geliştirerek, alternatif stratejiler oluşturarak, araştırma yaparak sağlanabilir. İstenilen spesifikasyonları geliştirmek, istenilen performanslara uymak, uygun bulunan programları denetlemek ve koordine etmek, proje görevlerini belirleyerek bunları izlemek, proje ile ilgili değişiklikleri tanımak ve tanımlamak, bunları tüm yönleri ile kontrol etmek ve proje sonuçlarını değerlendirmek gerekmektedir.

d3) Programlama ve tasarım yönetimi;

Ortaya konulacak tüm programların yönetimi, sonuçlarının çıkarılması yanında iç ve dış yerleşme biçimlerinin tasarımlarının yönetmesi işi olarak tanımlanmaktadır. Taşınmazların performans değerlendirmelerinin yapılması da bu kapsama dahil edilmektedir.

e) Tesis İşleri

Her tesis bir iş yapmakta ve bu işleri sonucunda somut veya soyut olarak bir değer ortaya koymaktadır. Bu değerlere ulaşmak için de belirlenen bu işlerin planlaması, organizasyonu, yönetimi söz konusudur.

e1) Tesis işlerini planlama ve organize etme;

Tesis görevleri için bir çalışma planı hazırlanmak gereklidir. Bu sayede iş durumlarını belirleyerek aktiviteleri planlamak ve tüm tesis işlerini organize etmek mümkün olmaktadır.

e2) Tesis işlerini belirleme ve yönetme;

Tesis ihtiyaçların belirlenmesi ve eksiklerin en kısa sürede giderilmesi hızlı ve kaliteyi arttırmaktadır. Çalışılan yerlerde kiralama ve sözleşme konularında doğru kararların alınması da yönetim açısından önemlidir. Hangi personelin nerede çalışacağı konusundaki atamaların koordinasyonu, alt servislerin iş performansının koordinasyonun yapılarak performans değerlendirmelerinin yapılması, personel gelişimlerinin desteklenerek, tesis içindeki liderliğin sağlanması da yönetimin görevleri olarak sıralanmaktadır.

e3) Tesis İşlerini yönetmek;

Tüm destek hizmeti veren kurum ve kuruluşlar ile yapılan sözleşmeleri, prosedür ve pratikleri yöneterek elde edilen kazanımların değerlendirilmesi gerekmektedir. Tesis içindeki dağıtımların sağlanması, tesis destek hizmetleri kapsamında yapılan araştırmaların yönetilmesi ve dokümantasyon sistemlerini işletilmesi bu kapsamda incelenmektedir.

e4) Servis taşıma yönetimi;

Tesis kullanıcılarının servis planlarının hazırlanarak servis araçlarının temin edilmesi ve tüm bu işlemlerin değerlendirmelerinin yapılması işleri olarak tanımlanmaktadır.

f) Finans

Verilen hizmetler sonucu elde edilen kazançların yönetimi dışında, kanuni işlemler de bu kapsam dahilinde incelenmektedir.

f1) Tesis işlerinde finans yönetimi;

Finans bilgilerin analiz edilmesi, toplanan aidatların akıllı bir biçimde yönetimi, gelir ve gider durumuna göre bütçenin hazırlanması ve yönetimi gerekmektedir. Tüm bu finansal işlemlerin resmi yükümlülükleri de buna dahil edilmektedir.

g) Kalite Değerlendirme ve Yenileme

Bu kapsamda verilen hizmetler; kalite değerlendirme, karşılaştırma, servis kalitesi inceleme, kesin hesap ve tesis servislerinde yenileştirme ve gelişme çalışmaları olmak üzere 5 ana başlıkta incelenmektedir.

g1) Servis kalitesi ve tesis etkilerinin programa göre yönetilmesi;

Müşteri isteklerinden doğan ihtiyaçların temin edilmesi, bu konu hakkında yöntemlerin hazırlanarak uygun sistemin seçilmesi gerekmektedir. İhtiyaçların karşılanırken varolan standartlara uyulması, eldeki bu verilerin değerlendirilmesi de kaliteyi etkileyen önemli faktörlerdendir. Tesis ve servis taşıma yöntemlerinin geliştirilmesi doğrudan bu hizmetlerin kalitesini etkilemektedir. Kalite yöntemlerinin izlenerek doğru tercihin yapılması da bu işlerden sayılmaktadır.

g2) Karşılaştırma (benchmark) yöntemleri yönetimi;

Bu konu hakkında uluslararası hizmet veren BIFM, IFMA gibi kuruluşların hazırladığı karşılaştırma tabloları ile şirket kendi karşılaştırma tablolarını hazırlayarak performansını izleyebilmektedir. Bina ve tesis yönetimi işleri ile iş amaçlarının entegre edilmesi de kapsam içinde incelenmektedir.

g3) Kesin hesap yönetimi;

Konu hakkındaki ilgili kanun ve yönetmeliklere uyarak, iç hesapların ve resmi hesapların yönetilmesi ve düzenlenmesi tanımlanmaktadır.

g4) Tesis işlerinde yenileştirme ve geliştirme çalışmalarının yönetimi;

Tesis servisleri içinde bir değerlendirme sisteminin oluşturularak bunların incelenmesi, gerekli prosedürlerin geliştirilerek test edilmesi gerekmektedir.

h) İletişim

Gelişen günümüz koşulları içinde iletişimin rolü herkes tarafından önemsenmektedir. Bu bağlamda etkili iletişim konusu üzerinde durulmaktadır.

h1) Etkili iletişim;

Etkili iletişim performansları şu şekilde açıklanmaktadır. Vurgulanmak istenen konu hakkında talimatların verilmesi, ancak sade dil kullanılması, sözlü sunum yapılması, anlatanı iyi dinleme, görsel bilgi sunumu, yazılı iletişim kurma, iletişim teknolojilerini kullanma, etkili toplantılar düzenleme, yazılı ve grafik veri kullanımı, finansal ve teknik veri kullanımı, araştırmalar yapma ve taahhüt servisleri için görüşmeler yapma, profesyonel olarak kişisel bir bilgi ağı kurma.

Yukarıda sayılan tüm yetkinlik alanları, yetkinlik grupları ve bunlara ait performanslar; yöneticinin yapması gerekli işleri detaylı bir şekilde açıklamanın yanında, bina ve tesis yöneticisi sertifikası alınması için gerekli yetkinlik alanlarını da sıralamaktadır.

2.4 Bina ve Tesis Yönetimi Kapsamında Verilen Hizmetler

Tez kapsamında yapılan inceleme ve araştırma çalışmaları sırasında, ülkemiz bina ve tesis yönetimi sektörünün profesyonelleri ile de görüşme ve konuşma fırsatı bulunmuştur. Görüşülen kişiler sektördeki ilk uygulamaların “bina yönetimi” adıyla

isimlendirildiğini söylemektedirler. Türkiye de yapılan ilk çok katlı bina uygulamalarının, bugünlere oranla daha küçük ve basit olması nedeniyle, bina yönetiminin kapsamının da daha dar olduğunu belirtmişlerdir. Görüşmeciler ayrıca, 1980 li yılların sonlarından itibaren ülkemizde artmaya başlayan akıllı binaların ve bunların yönetim gereksinimlerinin standart bina yönetiminden farklı olarak profesyonellik gerektirdiğini söylemektedirler. Artık “binalar”ın normal bir binadan öte bir “tesis” olduğu belirtilmiş ve bir fabrika kadar enerji tükettiği örneği verilmiştir. “Bina ve tesis yönetimi” kavramının sektör içindeki kuruluşlar tarafından ülkemizde son yıllarda kullanılmaya başladığı da görüşmeler sırasında söylenmiştir.

“Bina yönetimi” ile “bina ve tesis yönetimi” arasındaki sınırları çizmek için kapsamalarının karşılaştırması buna yarar sağlayacaktır.

Kanunda belirtilen bina yönetimi kapsamı içinde; özetle “binanın bakımı, korunması, binanın sigorta işlemleri, ortak mekanların temizliği, bağımsız bölümlerin kiralınması, kiralarn toplanması, elektrik ve mekanik sistemlerin çalışır durumda tutulması, ısıtma, soğutma, bahçe bakımı, havalandırma , güvenlik ve aydınlatma hizmetlerinin sağlanması” işleri bulunmaktadır. [11]

Kanunda belirtildiği şekilde “kat malikleri kurulu tarafından seçilen bina yöneticisi, ekibi ile birlikte verilen görevleri yürütmek üzere öncelikle bir işletme projesi hazırlar. Bu işletme projesinde organizasyon şeması ve görev tanımları ile kimin neyi ne zaman, nerede, nasıl yapacağı” ayrıntılı olarak açıklanmaktadır. “Acil durum prosedürleri dahil olmak üzere her türlü uygulama hakkında kural ve bilgileri içeren proje, her binanın kendi özelliğine uygun olarak” hazırlanmaktadır. Bu proje de özellikle; “tahmini gelir ve gider tutarı” gösterilmekte ve kat maliklerine düşen “aidat tutarı” belirtilmektedir. [11]

“Bina ve tesis yönetimi” ndeki görevler konusunda yardımcı olacağı düşünülen BOMI (Building Owners Management Institute) bina ve tesis yöneticisini şu şekilde tanımlamaktadır.“Fiziki alanları insanlar ile birlikte koordine eden kişi”. Yöneticinin öncelikli görevini ise; “planlama yapma, kurgulama ve amaçlara ulaştıracak etkili bir yönetimi sağlama olarak” belirtmektedir. [12]

Enstitü “bina ve tesis yönetimi görevlerinin temel fonksiyonları” olarak da aşağıdaki başlıkları sıralamakta ve bunları başlıkları altında açıklanmaktadır. [12]

- 1- Bina Bakım ve Onarım Yönetimi**
- 2- Gayrimenkul Yönetimi**
- 3- İnsan ve Çevre Faktörleri Yönetimi**
- 4- Proje Yönetimi**
- 5- Alan Planlama**
- 6- Temel Yönetim Aktiviteleri**
- 7- Finans Yönetimi**
- 8- Kalite Değerlendirme Yönetimi**
- 9- İletişim Yönetimi**
- 10- Genel İdari Destek**

Görüldüğü üzere bina ve tesis yönetiminin görevleri ve sorumlulukları bina yöneticisine göre çok daha kapsamlı ve profesyonellik gerektirmektedir. Her hizmet kendi içinde detaylanmakta ve ayrı bir iş alanı olarak karşımıza çıkmaktadır.

. Bina Bakım ve Onarımı Yönetimi

Bina sistemlerinin yönetilmesi olarak açıklanmaktadır. Bu kapsama “havalandırma sistemleri (HVAC), elektrik, sıhhi tesisat, güvenlik, data ve iletişim kablolama sistemleri ile bina strüktüründe ve iç mekanındaki çalışmalar, mobilya ve araç gereçler temini” de alınmıştır. “Bahçe çalışmaları, peyzaj, çevre geliştirme çalışmaları yapılması” da bu tanımlı içinde açıklanmaktadır.

. Gayrimenkul Yönetimi

Mevcut gayrimenkullerin yönetimi, kiralanması, sözleşmelerinin hazırlanması, müşteri eğilimlerinin ve kazançların belirlenerek, bunlara uygun çalışmaların yapılması biçiminde tanımlanmaktadır.

. İnsan ve Çevre Faktörleri Yönetimi

Organizasyonda çalışanların sağlık ve güvenliğinin sağlanması, çalışanların pratikleri ve prosedürleri kavramalarının sağlanması, acil durumlara karşı hazırlıklı olunması, acil durum planlarının hazırlanması ve geliştirilmesi olarak açıklanmaktadır.

. Proje Yönetimi

Bina ve tesis planlarının biçimlendirilmesi, projelerin planlanması ve yönetilmesi olarak; bina ve tesis programları, tasarım servisleri, yapım projeleri, yer değişim projelerinin yönetilmesi verilmektedir.

. Alan Planlama

Bina içi alan tahsis planlamalarının yapılması ve kullanıcıların yerlerine yerleştirmesi ve yönetilmesi işlerini kapsamaktadır.

. Temel Yönetim Aktiviteleri

Bina ve tesis yönetim departmanlarının planlanması ve organize edilmesi, tesisin kendi personelini ve taşeron personelinin yönetilmesi, yönetim politikalarının uygulanması, geliştirilmesi ve prosedürlerin uygulanması. Örneğin alan standartları, iş emirleri, proje zorunlulukları gibi. Servis taşımalarının yönetilmesi işi de kapsama dahil edilmektedir.

. Finans Yönetimi

Departmanların finansal durumlarının yönetilmesi olarak; bütçelerin biçimlendirilmesi, hesaplamaların yapılması ve tahminlerin yapılması işleri sıralanmaktadır.

. Kalite Değerlendirme Yönetimi

Kaliteli ve etkili bir yönetim servisinin yapılandırılması, kıyaslama sisteminin sağlanması (benchmarking), resmi ve ortak kalitenin sağlanması biçiminde tanımlanmaktadır.

. İletişim Yönetimi

Sesli, yazılı ve grafik iletişimin sağlanması, yönetimin her kademesinde etkili sunumlar yapılması, standartlar, pratikler ve prosedürlerin geliştirilmesi, yönetim olarak; özel ve teknik bilgilerin yönetilmesi ve geliştirilmesi şeklinde açıklanmaktadır.

. Genel İdari Destek

Posta ve kurye servisleri, taşıma servisleri, resepsiyon hizmeti, yemek servisi, temizlik servisi v.s. yönetim işlerinin yapılması olarak açıklanmaktadır.

3. BİNA VE TESİS YÖNETİM SEKTÖRÜ

Bu bölümde bina ve tesis yönetimi sektörü ile ilgili olarak; Türkiye'deki ve dünyadaki sektörel durum ile bu sektörün gelecek eğilimleri incelenmektedir.

Türkiye'deki bina ve tesis yönetimi bölümünde; ülkemizdeki bu sektörün durumu ve bu bağlamda verilen hizmetler ile sektörü etkileyen mevzuat açıklanmaktadır.

Dünya' daki bina ve tesis yönetimi bölümünde ise; gelişmiş ülkelerdeki sektörel durum ile konu hakkında eğitim veren kurum ve kuruluşlar incelenmektedir. Ayrıca sektör içindeki dernekler ile sektöre yönelik yayınlar da bu bölümde açıklanmaktadır.

Bina ve tesis yönetimindeki gelecek eğilimleri bölümünde; konu hakkında yazılan makaleler incelenmekte ve uzman görüşlerine yer verilmektedir.

3.1 Türkiye' de Bina ve Tesis Yönetimi

Türkiye de bina ve tesis yönetimi kavramının oluşması, bunu etkileyen etmenler ve şu andaki durum bu bölümde incelenmektedir. Alt başlıklarda ise sektör içindeki firmalar ve verdikleri hizmetler ile şirketleri ilgilendiren mevzuat açıklanmaktadır.

Türkiye de kavram ile ilgili profesyonel uygulamalar 80 li yıllarda yabancı sermayeli şirketlerin girişimleri ile ilk olarak İstanbul' daki beş yıldızlı yabancı ortaklı otel yönetimlerinde başlamıştır. Daha sonraları 90 lı yılların ilk yarısından itibaren büyük şehirlerimizde inşa edilmeye başlanan modern kompleksler ve bunların yönetim ihtiyaçları bina ve tesis yönetimi şirketlerinin kurulmasını hızlandırmıştır.[7]

Tez kapsamında yapılan görüşmelerde Türkiye'de inşa edilen ilk yüksek katlı yapılarda yönetim şirketinin bina sahipleri tarafından kurulduğu ifade edilmiştir. Daha sonraları büyük inşaat şirketlerinin de birçok bina ve tesis yönetim şirketi kurarak hizmet verdikleri belirtmektedirler. (STFA İnşaat, Acarlar İnşaat ve Koray İnşaat)

Türkiye de bu sektörün gelişmesindeki etmenlerden biri de; tesislerin yönetim maliyetlerini düşürmenin, bu hizmetleri uzman kuruluşlardan almak gerektiğini düşünen, ana faaliyet konularına daha fazla zaman ayırmak isteyen, bilinçli ticari şirketlerin olduğudur.[6]

Son yıllarda popülaritesi artan bu sektörle ilgili; fuarlar düzenlenmekte ve konu hakkında tartışmalar yapılmaktadır. Tartışmalara katılan sektör temsilcilerinin hepsi artık bir meslek kuruluşu olduklarını ve “bir dernek çatısı altında birleşmeleri” gerektiğini vurgulamışlardır. Tartışmalarda ortaya çıkan bir diğer sonuç ise “konu hakkında ciddi bilgiye sahip insan eksikliği” olarak belirtilmiştir.[13]

Fuara katılan firmalar “ akıllı bina proje ve taahhüt firmaları ve teknolojik ürünler pazarlayan firmalar” olmak üzere iki ana grupta toplanmışlardır.[14]

Akıllı bina proje ve taahhüt firmaları başlığı altında; “bina otomasyon sistemleri, yapısal kablolama, elektrik tesisatı ve enerji, uydu yayın sistemleri, ses, ışık ve görüntüleme sistemleri” firmaları fuara katılmışlardır.[14]

Teknolojik ürün pazarlayan firmalar başlığı altında ise; “bilgi iletişim, güvenlik, aydınlatma, giriş ve taşıma” firmaları yer almışlardır.[14]

Konuyla ilgili olarak ülkemizde doğrudan veya dolaylı olarak sektöre hizmet eden periyodik yayınlar mevcuttur. Bunlar;

Best, İnşaat dünyası, Elektrik&Aydınlatma, Teknolojik Güvenlik, Yalıtım, Enerji, Nalburiye, Otomasyon, İnşaat&Malzeme, Yangın ve Güvenlik, Doğalgaz, Arkitekt olarak sıralanabilir.

3.1.1 Türkiye’ de Bina ve Tesis Yönetimi Sektörü

Ülkemizdeki bina ve tesis yönetimi firmalarının tespitine yönelik çalışmada; internet siteleri üzerindeki arama motorları vasıtasıyla ulaşılan şirketler ile ziyaret edilen bina yönetimlerinin verdikleri şirket isimleri yardımcı olmuştur. Sözü geçen bu kaynaklar ile ilgili araştırma sonuçları aşağıdaki gibi özetlenebilir.

. Konu ile ilgili profesyonel hizmet veren 15 firmaya ulaşılmıştır. Bu firmalar ile ilgili incelemelerin büyük kısmı, “internet sayfalarında verilen bilgilerden, broşür bilgilerinden ve karşılıklı görüşmelerden elde edinilen bilgilerden” derlenmiştir.

Bkz (Tablo-2)

. İncelemelerde bu şirketler;

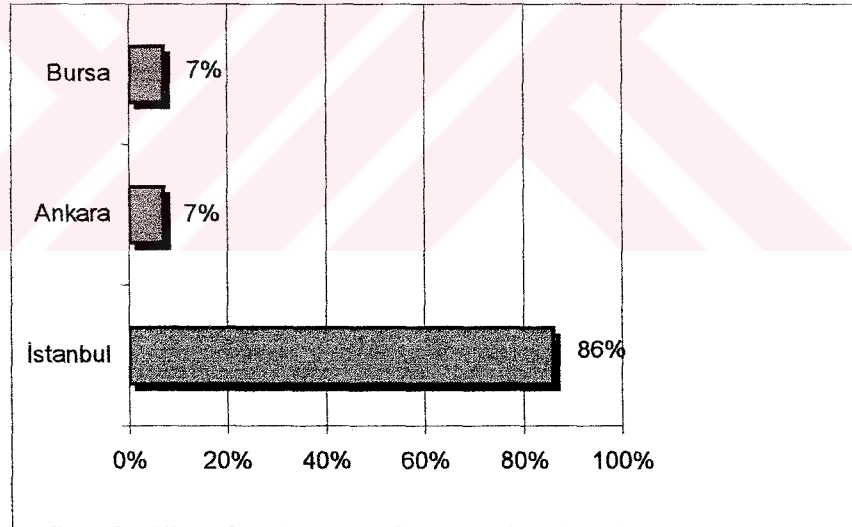
- Şirketlerin İsimleri
- Şirketlerin Yönetim Merkezleri
- Şirketlerin Firma Yapıları

- Şirketlerin Kuruluş Yılları
- Şirketlerin Hizmet Alanları
- Şirketlerin Bilgisayar Kullanımları

olmak üzere araştırmalardan edinilen “altı veri” üzerinde değerlendirilmiştir.

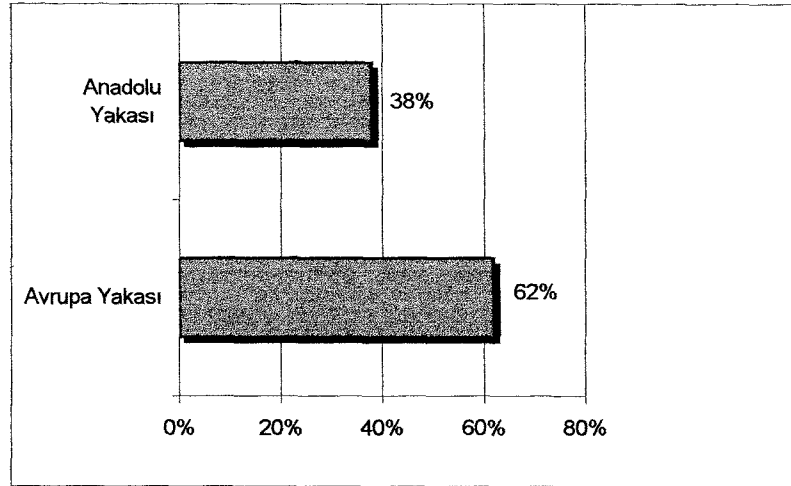
. Şirketlerin tümünün isimleri “temizlik, güvenlik, hizmet, işletmecilik, danışmanlık ve yönetim” kelimelerinden en az birini içermektedir. Firmalarla yapılan görüşmeler sırasında, “danışmanlık” isminin sektör içine son dört yıl içinde girdiği söylenmektedir. İncelemelerde “bina ve tesis yönetimi” isimli bir şirkete rastlanmamıştır.

. Şirketlerin “**yönetim merkezleri**” ile ilgili inceleme çalışmasında; 13 firma “İstanbul” da 1 firma “Bursa” da 1 firma ise “Ankara” da bulunmaktadır. “Bursa” merkezli firma bina ve tesis yönetimi konusunda “danışmanlık hizmeti” vermektedir. “Ankara” merkezli firma ise konu ile ilgili “bilgisayar programı uygulaması, satışı ve servis desteği” vermektedir. (Şekil 3.1)



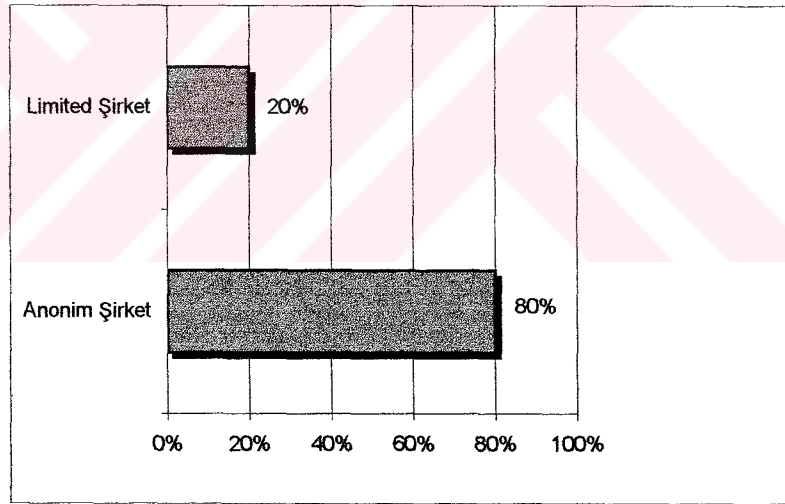
Şekil 3.1 Şirket yönetim merkezleri

. **İstanbul yönetim merkezli** 13 firmanın 8’ i “Avrupa yakasında”, 5’ i ise “Anadolu yakasında” bulunmaktadır. “Avrupa” yakasında bulunan şirket merkezleri “Şişli, Beşiktaş”da yerleşmektedir. “Anadolu” yakasındaki şirketlerin merkezleri ise “Beykoz, Kadıköy, Maltepe,Kartal” ilçelerinde bulunmaktadır.(Şekil 3.2)



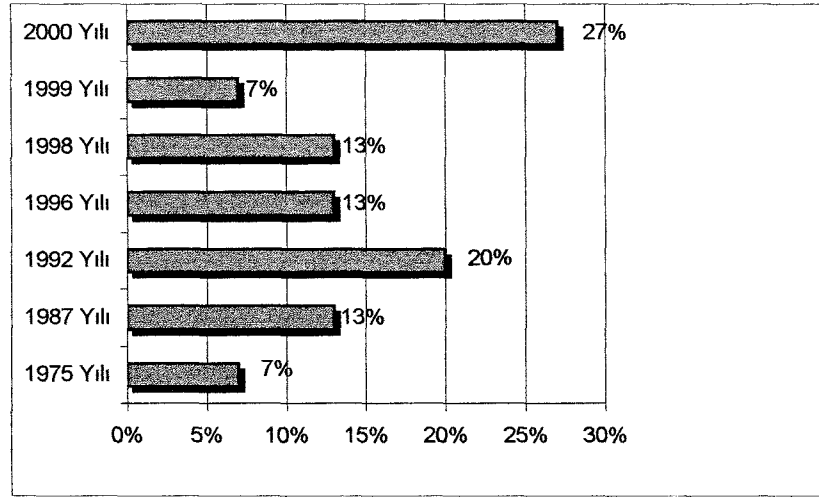
Şekil 3.2 İstanbul'daki şirket yönetim merkezleri

. Şirketlerin “**firma yapı**”larına bakıldığında ; 12 firma “anonim şirket” statüsünde, 3 firmanın ise “limited şirket” statüsünde olduğu görülmektedir. (Şekil 3.3)



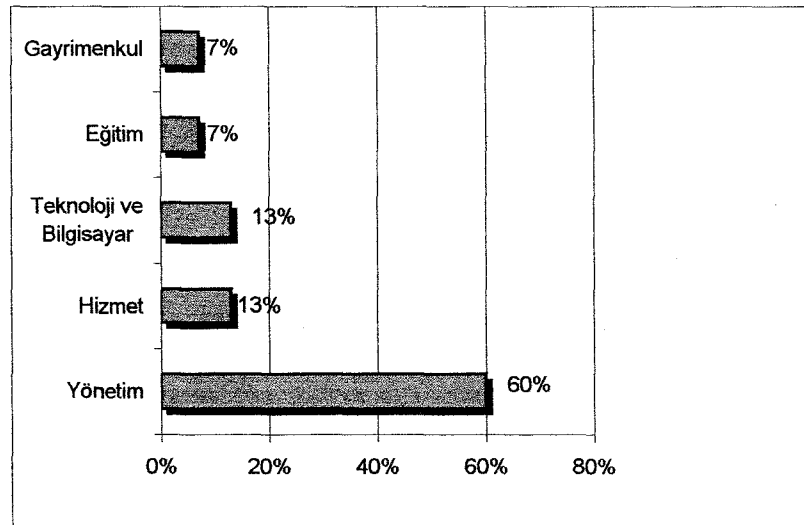
Şekil 3.3 Şirketlerin türü

. Şirketlerin “**kuruluş yılları**”na bakıldığında; “1975 ile 2001” yılları arasında kuruldukları görülmektedir. 1 firma “1975 yılında”, 2 firma “1987”, 3 firma “1992”, 2 firma “1996”, 2 firma “1998”, 1 firma “1999”, 4 firma “2000” yılında kurulmuştur. (Şekil 3.4)



Şekil 3.4 Şirketlerin kuruluş yılları

- Şirketlerin bina ve tesis yönetimiyle ilgili “bilgisayar programları kullanımları” na baktığımızda ise hepsinin kullandığı görülmektedir. Ankara merkezli şirket Dünya da bina ve tesis yönetimi sektöründe çok yaygın bir kullanıcısı olan “Archibus” isimli programın satış, kurulum ve uygulamasını yapmaktadır.
- Şirketlere genel olarak baktığımızda 9 şirketin yönetim alanında çalıştığı görülmektedir. 2 firma hizmet, 2 firma teknoloji ve bilgisayar, 1 firma eğitim, 1 firma ise gayrimenkul alanında sektöre hizmet etmektedir. (Şekil 3.5)



Şekil 3.5 Şirket hizmet alanları

Türkiye de konu ile ilgili olarak akademik eğitim veren kurum araştırılmış ancak bulunamamıştır. Türkiye de sektör ile ilgili doğrudan faaliyet gösteren kamu kuruluşu, dernek ve vakıf da incelemelerde bulunamamıştır.

3.1.2 Türkiye de Bina ve Tesis Yönetimi ile İlgili Mevzuat

Türkiye de bina ve tesis yönetimi sektörünü etkileyen kanun 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu (KMK) dur. Kanun 23 Haziran 1965 yılında kabul edilmiş ve uygulamaya girmiştir. Kanun maddelerinde 1969 yılında 1166 sayılı, 1983 yılında 2814 sayılı, 1985 yılında 3227 sayılı, 1992 yılında 3770 sayılı yasalar ile değişiklikler ve ekler yapılmıştır. Kanun yedi maddeden oluşmaktadır. Bu maddeler; Kat mülkiyeti ve kat irtifakı, Kat mülkiyeti ve kat irtifakının kurulması, Kat malikleri ve kat irtifakı sahiplerinin hakları, Kat maliklerinin ve kat irtifak sahiplerinin borçları, Ana gayrimenkulün yönetimi, Kat mülkiyeti ve kat irtifakının sona ermesi ile Son hükümler olmak üzere. 1985 yılındaki yasa değişikliği ile sekizinci madde eklenmiştir. Bu madde de devre mülk hakkını içermektedir. 1992 yılında da kanunun bazı maddelerinin değiştirilmesine ve bu kanuna ek maddeler getirilmesine dair kanun çıkmıştır. [11]

Bina yöneticisinin görevleri de kanunda şu şekilde açıklanmaktadır; işletme projelerinin hazırlanması (bu projede ana menkulün bir yıllık yönetiminde gelir ve gider tutarı, tüm giderlerden kat maliklerine düşecek tahmini tutar, tahmini giderlerle diğer muhtemel giderleri karşılamak üzere her kat malikine düşecek tahmini avans tutarı belirtilir), ortak yerlerin kiralanması ve satılması, sigortaların yapılması, toplantıların yapılması, defter tutulması ve belgelerin saklanması.[11]

Sektörde çalışan kişilerle yapılan görüşmelerde de kanunun yetersizlikleri üzerinde hassasiyetle durulmaktadır. Özellikle modern bina ve tesislerin yönetimini yapan profesyonel şirketlerin hala hukuki bir alt yapısının olmayışı ve sektörün vergi mahsubu sorunları görüşmelerde öne çıkmıştır.

3.1.3 Türkiye de Bina ve Tesis Yönetimi Bağlamında Verilen Hizmetler

Çalışmanın bu bölümünde Türkiye de konu hakkında hizmet veren 15 firma incelenmektedir. İncelenen firmaların vermiş olduğu hizmetler Tablo-2 de verilmektedir.

. Yapılan incelemelerde şirketlerin bir kısmı vermiş oldukları hizmetleri ana grup başlıkları altında verirken, bir kısmı ise verdikleri hizmetleri isimleri ile sıralamaktadır. [5][6][16][18] Verdiği hizmetleri ana grup başlıkları altında veren şirketler şunlardır;

“Siemens Bina ve tesis yönetim şirketi” verdiği hizmetleri dört ana başlık altında incelemektedir. [5] Bunlar;

- . Teknik Bina Yönetimi
- . Lojistik Bina Yönetimi
- . Bilgisayar Destekli Yönetim
- . Özel Çözümler

Bu başlık altında verdikleri hizmetler Tablo 2 de sıralanmaktadır.

“İşmer bina ve tesis yönetim şirketi” ise verdiği hizmetleri;

- . Teknik Hizmetler
- . Destek ve Lojistik Hizmetler
- . Alveriş Merkezleri, Oditoryum ve Kongre merkezleri Yönetim ve İşletimi
- . Danışmanlık ve Denetim Hizmetleri

olarak dört ana başlık altında vermektedir.[6] Verilen bu hizmetler Tablo-2 de alt hizmetleri ile birlikte sıralanmaktadır.

“Proser bina ve tesis yönetim şirketi” de vermiş olduğu hizmetleri beş ana başlık altında sıralamaktadır. [18] Bunları;

- . Şirket Yönetimi
- . Teknik Bakım
- . Güvenlik
- . Temizlik
- . Diğer Hizmetler

şeklinde sıralamaktadır. Şirketin bu başlıklar altında verdiği hizmetler Tablo-2 de bulunmaktadır.

“STFA-Ogden bina ve tesis yönetim şirketi” ise verdiği hizmetleri;

- . Akıllı bina yönetimi
- . Danışmanlık Hizmetleri
- . Teknik İşletmecilik
- . Teknik Bakım Onarım Hizmetleri
- . Güvenlik Hizmetleri
- . Temizlik Hizmetleri
- . Bahçe bakım ve Peyzaj işleri
- . İlaçlama

olmak üzere sıralamaktadır.[16] Şirketin verdiği diğer alt hizmetler Tablo-2 de verilmektedir.

Şirketlerin vermiş olduğu hizmetler yukarıda görüldüğü gibi farklı ana başlıklar altında incelenmektedir. Bu hizmetleri dört ana başlık altında incelemek kapsamı açısından mümkün görünmektedir.

- a) Teknik Bina ve Tesis Yönetimi**
- b) Lojistik Bina ve Tesis Yönetimi**
- c) Bilgisayar Destekli Bina ve Tesis Yönetimi**
- d) Özel Çözümler**

İncelenen firmaların bir kısmında bu başlıklar altında verilen hizmetler olduğu gibi bir kısmında da sadece vermiş oldukları hizmetler bulunmaktadır. Firmalardan verdiği hizmetleri sıralayanlar, liste içindeki uygun hizmet grubu altında değerlendirilmişlerdir.

İncelenen 15 firmanın bir kısmının hizmet kitapçıklarında ve broşürlerinde ayrıntılı iş tanımlarına ulaşamamıştır. Açıklamaları bulunmayan bu hizmetleri ile ilgili iş tanımları yetkililerle görüşmeler sonucu açıklanmıştır.

Hizmetler		SIEMENS	İŞMER	STFA	KOÇ_ECE	PROSER	SERVICE	SODEXHO	ETKİN	KONUT YÖNETİM	MET GRUP	B GRUP	IDETEK	DANIŞMAN	YÖNSER	URAL
a	TEKNİK BİNA VE TESİS YÖNETİMİ	x	x	x	x			x	x	x						
a1	Binayı Teslim Alma	x							x							
a2	Enerji Yönetimi	x	x	x	x	x	x		x				x			
a3	İşletme Yönetimi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
a3.1	Denetleme	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
a3.2	Arıza Müdahale	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
a3.3	Periyodik Bakım	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
a3.4	Garanti Takibi	x		x					x	x						
a3.5	Sözleşme Yönetimi	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x				
a3.6	İyileştirme Önerileri	x														
a3.7	Sarf malzeme Yönetimi		x					x	x			x				
a3.8	Yedek Parça Yönetimi		x					x	x			x	x			x
b	LOJİSTİK BİNA VE TESİS YÖNETİMİ	x	x					x	x	x						
b1	Temizlik	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
b2	Güvenlik	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
b3	Yemek Hizmetleri	x	x	x	x			x	x	x		x				
b4	Peyzaj	x	x	x	x	x	x			x		x				
b5	Atık Yönetimi	x			x											
b6	Taşıma Yönetimi	x			x				x			x				
b7	Haberleşme Hizmetleri	x	x	x	x	x	x	x	x	x						
b8	Araç Park Hizmetleri				x	x	x			x						
b9	İlaçlama		x	x	x			x	x		x					
b10	Personel Servis Yönetimi		x		x			x				x				
b11	Ofis makine ve Malzeme Yönetimi		x				x		x							
b12	Hukuk İşleri Yönetimi		x			x	x	x	x	x						
b13	Bütçe Yönetimi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
b14	Kira Yönetimi		x		x							x				
b15	Havacılık ve Kargo			x												
b16	Resepsiyon Hizmeti		x			x	x		x	x						
c	BİLG. DESTEKLİ BİNA VE TESİS YÖNETİMİ	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x			x
d	ÖZEL ÇÖZÜMLER	x	x													
d1	Danışmanlık	x	x	x	x	x	x	x	x							
d1.1	Teknik İşletim ve Bakım Danışmanlığı		x	x							x		x	x	x	x
d1.2	Alışveriş Kongre Merkezleri İşletim		x											x		
d1.3	Lojistik Hizmet Danışmanlığı		x	x		x	x							x		
d2	Eğitim															
d3	Fizibilite	x	x	x					x		x	x	x	x	x	x
d4	Projelendirme	x	x	x									x			
d5	İşletmeye Alma	x	x	x									x			
d6	Servis Destek	x	x	x									x			
d7	İnşaat ve Mühendislik projeleri Kontrol		x													

Tablo 2 - Türkiye'de Bina ve Tesis Yönetimi Konusunda Hizmet Veren Firmalar ve Bina Yönetim Hizmetleri

a) Teknik Bina ve Tesis Yönetimi

İşletme ve bakım olarak da adlandırılan bu hizmet sınıfı binanın teslim alınması, enerji yönetimi ve işletmeye alma olmak üzere üç ana başlık altında incelenmektedir. İşletmeye alma bölümünde verilen hizmetlerde; yüksek nitelikli bir binanın kullanıma açılmadan önce gerekli olan tüm makine ve taşınmazlarının işletmeye alınması, bu konular ile ilgili olarak tüm bakımlarının yapılması, sözleşmelerin yapılması, bunların takibi ile yönetim işlerini kapsamaktadır.[15] [17]

a1) Binayı Teslim Alma

Bu konu hakkındaki uzman personel ile binanın detaylı analizlerinin yapılması, ardından tesis envanterlerinin çıkartılarak, eksik işler ve iyileştirme önerileri raporlarının işverene sunumu biçiminde açıklanmaktadır. [15] [17]

a2) Enerji Yönetimi

İşletmelerdeki enerji temininin güvence altına alınması, gerek temin edilirken gerekse kullanımı esnasında enerji tasarrufunun sağlanması, bina ve tesis yönetiminde konfordan fedakarlık etmeden enerji harcamalarının minimize edilmesi olarak belirtilmektedir.[15]

Bu kapsam dahilinde analizler yaparak elektrik, doğalgaz ,su gibi enerji kaynaklarının şu anda ve gelecekte ihtiyacı karşılamaya yeterli olup olmadığının tespiti, bu kaynaklar kesintiye uğradığında alternatif enerji kaynaklarına yatırım yapılması ile enerji teminin güvence altına alınması, rasyonel enerji kullanımına yönelik ısıtma soğutma ve elektrik enerjisinin kullanım oranlarına göre etüt ve yatırım planlarının yapılması ve aynı zamanda tasarruf imkanlarının araştırılması ve tasarruf projelerinin geliştirilmesi gibi çalışmaları kapsamaktadır.[15]

a3) İşletmeye Alma

Binanın tüm makine ve taşınmazlarının işletmeye alınması, bu konular ile ilgili olarak tüm bakımlarının yapılmasıdır. Bu kapsamda enspeksiyon ve arıza müdahale hizmeti ile periyodik bakım hizmeti verilmektedir.Yönetim işleri kapsamında sözleşmelerin yapılması, garanti takibi, sarf malzeme ve yedek parça yönetim işlerinin yapılması açıklanmaktadır.[15] [17]

a3.1) Denetleme

İşlerlik kontrolü olarak tanımlanmaktadır. Araç kullanım tablosunda (Log-booklar) belirlenen esaslara göre çeşitli parametrelerin (basınç,ısı,gürültü,nem, vb) kontrolü ile bu parametrelerin günlük olarak yerine getirilmesidir.[15] [17]

a3.2) Arıza Müdahale

Makine , teçhizat, sistem, ekipman ile donanımın işletmesinin uğradığı ve devre dışı kaldığı durumlardaki müdahaleyi tanımlamaktadır.[15] [16]

a3.3) Periyodik Bakım

Ortaya çıkabilecek arızaların en aza indirilmesi için yapılan bakımlar olup, tesisin ve ekipmanın temizlik, yağlama gibi ömür uzatıcı bakımlarını kapsadığı gibi ekonomik ömrünü doldurmak üzere olan ekipman ve parçaların değiştirilme işlemini de kapsamaktadır.[15]

a3.4) Garanti Takibi

İşverenin garanti kapsamındaki tesisleri ile ilgili haklarının takip edilmesi ve teslimatçıya karşı korunmasıdır. [15] [17]

a3.5) Sözleşme Yönetimi

Teknik tesislerden özel uzmanlık isteyen (örneğin soğutma grubu, UPS, jeneratör vb) konularda imalatçı ve servis firması ile periyodik bakım sözleşmelerinin yapılması, periyodik bakım ve arıza bakımlarının sözleşme şartlarına uygun olarak yapıldığının takibini kapsamaktadır.[15] [17]

a3.6) İyileştirme Önerileri

İşletme esnasında çıkabilecek arıza cinslerine göre ve teknik serviste bulunan hizmet uzmanları tarafından tesislerin detaylı incelemeye alınması ile, ileriye dönük tasarruf sağlayacak önerilerin işverene sunulmasıdır. [15] [17]

a3.7) Sarf Malzeme Yönetimi

Tesisin teknik işletmesi için gerekli sarf malzemelerin öngörülmesi, araştırmaların yapılması, bunların kısa yollardan temini işlerini kapsamaktadır.[15] [17]

a3.8) Yedek Parça Yönetimi

Teknik işletme esnasında ihtiyaç duyulan yedek parçaların temin edilmesi, yedek parça sağlayıcılar ile temasların kurulması fiyat karşılaştırmalarının yapılmasıdır.[15]

b) Lojistik Bina ve Tesis Yönetimi

İdari işler yönetimi de denmektedir. Yetki ve yönetim olarak genelde iç hizmet unsuru olarak şirketin görev tanımında bulunmaktadır. Direkt olarak üretime katkısı olmasa da üretim aşamasında birçok zorluğu ortadan kaldırmakta ve alt yapı hizmetleri ile ön plana çıkmaktadırlar. Lojistik bina yönetimi şirket için direkt olarak kar sağlayan bir bölüm değildir. Ama bunun yanında şirkete sağladığı tasarruf, kalite, ve konfor kar marjının artmasında etkili olmaktadır.[17]

Bu bölümde verilen hizmetlerin büyük bir kısmı “doğrudan insana hizmeti” görev edinmesi nedeniyle diğerlerinden farklıdır. Temizlik, güvenlik, yemek hizmetleri, resepsiyon hizmeti gibi işler doğrudan müşteriye hitap etmektedir. Yönetimle ilgili olarak işletmeyi ilgilendiren atık yönetimi, taşınma yönetimi, personel servis yönetimi, ofis makine ve malzeme yönetimi, hukuk işleri yönetimi, bütçe yönetimi, kira yönetimi gibi yönetim hizmetleri de bulunmaktadır. Bunun dışında peyzaj, valet parking, ilaçlama, havacılık ve kargo hizmetleri de şirketler tarafından verilmektedir.[17]

b1) Temizlik

Tesis dahilinde bulunan binaların, dış yolların ve kaplamalı dış alanların her türlü temizlik işlerinin koordine edilmesi, denetimi ve raporlanması hizmetlerini kapsamaktadır.[15][17]

b2) Güvenlik

Tesis girişi, bina girişi araç kontrolü, danışma ve elektronik güvenlik hizmetlerinin koordine edilmesi, denetimi ve raporlanması hizmetlerini kapsamaktadır.[15][16][6][18]

b3) Yemek Hizmetleri (Catering)

Mevcut teknik şartname ve ticari sözleşmelerin incelenmesi, yemek yiyen kişi sayısı tespiti, demirbaşların yönetimi, denetim işlerinin koordine edilmesi ve raporlanması işlerini kapsamaktadır.[15] [17] [18]

b4) Peyzaj

Tesis dahilindeki iç ve dış mekan bitkilerinin sulama, budama, çim biçme, tohumlama, havalandırma, gübreleme, ilaçlama, muhafaza, temizlenmesi işlerinin koordine edilmesi yanında, projelendirme çalışmalarının yapılması, bitki ve toprak analizlerinin yapılması denetlenmesi ve raporlanması hizmetleri verilmektedir.[15][17]

b5) Atık Yönetimi

Atık yönetim stratejilerinin tasarlanması, atıkların toplanması ve ayrılmasının sağlanması, tesis dahilinde belirlenen bir yere belediye çöp arabalarının almasını sağlayacak şekilde çöplerin ulaştırılmasının sağlanmasıdır.[17]

b6) Taşınma Yönetimi

Demirbaş eşyanın envanterinin çıkarılması, danışmanlık ve işyeri tasarımı, yeniden donanım ön hazırlığı, değiştirmenin gerçekleştirilmesi, büro mobilyaları deposunun yönetilmesi, yapı teknik ve bina teknik hizmetlerinin yürütülmesini kapsamaktadır.[15] [17]

b7) Haberleşme Hizmetleri

Dahili evrak dağıtımı, işletme dahilinde sistem formlarının oluşturulması, dosyalama ve raporlama sistematığının belirlenmesi işlerini kapsamaktadır. Posta kurye ve kargo hizmetleri içinde de pazar araştırması, sözleşme yönetimi, denetleme ve raporlama sistematığının oluşturulması, fiyat politikası standardizasyonu işlerini kapsamaktadır. Ayrıca kopyalama ve baskı hizmetleri ile telefon santralleri yönetimi içinde de sözleşme yönetimi, teknik hizmet, telefon rehberi oluşturulması ve güncellemesi hizmetleri verilmektedir.[16]

b8) Araç Park Hizmeti

Araçların müşterilerden alınarak park alanına götürülmesi , müşteriye getirilmesi işlerini kapsamaktadır. Bu kapsamda şoför kiralama hizmeti de verilmektedir.[16]

b9) İlaçlama

Belli periyotlar ile haşere ve kemirgen kontrollerinin yapılması, ilaçlama ve kapan kurulması işlerini kapsamaktadır.[16] [6]

b10) Personel Servis Yönetimi

Bina kullanıcıları için taşıma servis araştırmalarının yapılması, karşılaştırma tablolarının hazırlanması, araç temini ve güzergahlarının belirlenmesi hizmetleri verilmektedir.[6]

b11) Ofis Makine ve Malzeme Yönetimi

Ofis içinde kullanılan malzemelerin temini , bakımı, matbua yönetimi ile vending makineleri (meşrubat ve sandviç otomatları) temini işletim ve bakımını kapsamaktadır.[6]

b12) Hukuk İşleri Yönetimi

Tesisin yönetimini ilgilendiren hukuki işlerin takibi, denetlenmesi, ve sonuçlandırılması işlerini kapsamaktadır.[6]

b13) Bütçe Yönetimi

İşletmenin yıllık bütçe planın çıkarılması, tahakkuk, tahsilat işlemleri, maliyet analizleri, kesin hesap işleri ile muhasebe servis hizmeti bu kapsamda verilmektedir.[18]

b14) Kira Yönetimi

Tesisin ve kullanıcılarının kiralama işlerinin yönetimi, kiracı bulunması, gayrimenkul bulunması, sözleşmelerin hazırlanması ve denetlenmesi işlerini kapsamaktadır.[18][6]

b15) Havacılık ve Kargo

Helikopter ve uçak kiralaması, araştırmalarının yapılması, sigortalanması işleri ile kargo taşımacılığı ve dağıtım hizmetlerini kapsamaktadır.[16]

b16) Resepsiyon Hizmeti

Karşılama, kabul ve yerleştirme hizmetleri ile, kayıtların tutulması, bilgilendirme işlerini kapsamaktadır.[16]

c) Bilgisayar Destekli Bina ve Tesis Yönetimi

Bina ve Tesis Yönetimi kapsamındaki bina faaliyetlerinin tamamının bilgisayar ortamında takibi, raporların hazırlanması işidir. CAFM (Computer Aided Facility Management) olarak adlandırılan bu sistem dahilinde PPM (Planned Preventive Maintenance) planlı koruyucu bakım hizmeti verilmektedir. PPM ile bakım ve onarım

giderlerinin tarihçesine ve dağılımına bakılarak bu tür giderlerde tasarrufa gidilmektedir. Bu sayede daha sağlıklı bakım işletim bütçeleri yapılabilmektedir. CMMS (Computerized Maintenance Management System) ile de bilgisayarlı bakım yönetim sistemi uygulanmaktadır. Bunun dahilinde mekanik ve elektrik ekipmanın ve yedek parçanın envanteri, bakım ve onarım giderleri elektronik ortamda izlenebilmektedir. İş istekleri sonuçları ile birlikte elektronik ortamda izlenir. Personelin bakım ve onarım işlerinde sarf ettikleri süreler izlenerek, analiz edilir ve optimum personel verimliliği sağlanmaktadır.[15]

CAFM kapsamında; çağrı merkezi yönetimi, mimari çizim entegrasyonu, alan yönetimi, kontrat yönetimi, bina teçhizat ve organizasyon tanımlamaları yapılabilmektedir. Tüm “CAD, SAP (İnşaat Statik Programı) ve Office” uygulamaları ile entegre bir şekilde çalışmalar desteklenmektedir. [15]

CAFM avantajları ise binaya ait verilerin tek bir veri tabanında toplanması, hedeflere yönelik yönetim, maliyetlerde şeffaflık, bilgiye kolay ulaşım, analizlere kolay ulaşım, zaman tasarrufu, verimlilik artışı sayılabilir. [15]

d) Bina ve Tesis Yönetiminde Özel Çözümler

Özel çözümler başlığı altında yapılan işler genel olarak, ana faaliyet dışında ek olarak yapılan işleri kapsamaktadır. Bu bölümde danışmanlık hizmeti başlığı altında teknik işletim ve bakım, alışveriş ve kongre merkezleri işletim ile lojistik hizmet danışmanlığı hizmetleri verilmektedir. Bunun dışında eğitim hizmetleri, projelendirme, fizibilite, işletmeye alma, servis destek gibi hizmetler de verilmektedir.[15]

Tezle ilgili yapılan görüşmelerde, işletmelerin özel çözümler başlığı altında vermiş olduğu işlerin konunun uzmanı olan yetkili departmanlar tarafından verildiği belirtilmiştir.

d1) Danışmanlık Hizmeti

Yönetim ve işletim deneyimine sahip, yönetici, uzman ve danışmanlar ile yeni yapılacak tesislerin veya mevcut tesislerin analizlerinin yapılması, bunların iyileştirme projelerinin hazırlanması, raporlanması, eğitimi ve kontrolü açıklanmaktadır.[15][6]

Bu bölümde ülkemizde verilen teknik işletim ve bakım, alışveriş ve kongre merkezi işletim, lojistik destek danışmanlığı hizmetleri açıklanmaktadır.

d1.1) Teknik İşletim ve Bakım Danışmanlığı

Bakım sözleşmeleri ve her türlü şartnamelerin düzenlenmesi, yönetilmesi, yüklenicilerin seçimi, denetimi işlerini kapsamaktadır.[6]

d1.2) Alışveriş ve Kongre Merkezi İşletim Danışmanlığı

Akustik, ses, ışık sistemleri seçimi, sahne ve sahne arkası işletimi, sanat eseri sergilenmesi ile ilgili organizasyonların hazırlanması, denetlenmesi ile alışveriş merkezlerinin renkli, cazip, güvenli, temiz, konforlu olmasını sağlayıcı pazarlamadan, bütçelemeye, güvenlikten, teknik işleme kadar tüm analizlerin yapılması, eğitim ve kontrolünü kapsamaktadır.[6]

d1.3) Lojistik Hizmet Danışmanlığı

Güvenlik, temizlik, yemek servisi gibi lojistik hizmet gruplarının sözleşmelerinin hazırlanması, şartnamelerin düzenlenmesi, yüklenici seçimi, eğitimi, yönetimi ve denetimini kapsamaktadır.[6]

d2) Eğitim

Tüm çalışanların yapmış oldukları işler ile ilgili olarak gerekli eğitimlerin verilmesi, eksiklerin belirlenerek bu konuda çalışmaların yapılması, araştırma çalışmaları ile ilgili koordinasyonun sağlanması hizmetleridir.[16]

d3) Fizibilite

Proje öncesi başlayan bu çözüm süreci projelendirme ve taahhüt işlerinin ön araştırmasını sağlar. Bu kapsamda tüm işlerin fizibilitelerinin yapılması, raporların hazırlanması işlerini kapsamaktadır.[15]

d4) Projelendirme

Yapımı ve işletilmesi zor olan binaların, inşaata başlamadan önce ve sonra teknik ve lojistik hizmetlerin işleyişi ile ilgili tasarımların yapılıp sunulması hizmetleridir.[15]

d5) İşletmeye Alma

Uygulaması yapılan ve yüklenicisi seçilen tesisin ilk çalışma evresi veya deney evresi de denmektedir. Binanın ilk kullanımı sırasında meydana gelebilecek tüm

aksaklıklara karşı sorumlu kişilerin bulundurulması ve sorunun çözümünü kapsamaktadır.[15]

d6) Servis Destek

Anlaşmaya göre servis hizmeti verilen veya isteyen firmalara başta makine bakım onarım olmak üzere tüm yardımcı hizmet dallarında servis hizmeti götürülmesi, raporlaması, ücretlendirilmesi işlerini kapsamaktadır.[15] [16] [17]

d7) İnşaat ve Mühendislik Projeleri Kontrolü ve Danışmanlığı

Konu hakkında yetişmiş insan gücüne sahip firmalar tarafından projelerin kontrolü, raporlanması, ilgili yerlere bildirim işleri ile ihaleye çıkılması, sözleşmelerin hazırlanması tavsiyelerin verilmesi işlerini kapsamaktadır.[6] [15]

Tüm bu başlıklar ve buna bağlı içerikler yönetim şirketinin büyüklüğüne, mali yapısına ve tercihine bağlı olarak belirlenmektedir.

Tüm bu hizmetler şirketler tarafından bir bütün olarak verildiği gibi, istenilmesi durumunda ayrı olarak da verilebilmektedir.

3.2 Dünya’ da Bina ve Tesis Yönetimi

Bu bölüm dört başlık altında incelenmektedir. Sektörle ilgili olarak; dünyanın gelişmiş ülkelerindeki durumlar verilmektedir. Eğitim konusu ile ilgili olarak; dünyada eğitim veren kuruluşlar ve bunların ne tür dersler verdikleri incelenmiştir. Derneklerle ilgili olarak; tüm dünyada bina ve tesis yönetimi ana mesleki birliği olan IFMA (International Facility Management Association) ile bunlara bağlı olarak çalışan BFMA (British Facility Management Association), GFMA (German Facility Management Association) ve JFMA (Japan Facility Management Association) gibi dernekler incelenmektedir. Yayınlarla ilgili olarak; bina ve tesis sektöründeki periyodik yayınlar ve internet siteleri incelenmiştir.

3.2.1 Dünya’daki Bina ve Tesis Yönetimi Sektörü

1980 li yılların başından beri, bina ve tesis yönetimi inşaat ve gayrimenkul endüstrisi içinde gelişmiş ve profesyonel bir disiplin haline gelmiştir.[2]

Bu disiplin sektördeki profesyonelliğinin gelişmesi anlamına geldiği gibi, uygulamalarında da bu gelişim görülmektedir.

Dünyadaki sektörün bölgesel yapılanmasına baktığımızda; Amerikanın kuzeyi, Avrupa, Japonya ve Uzakdoğu da yoğun faaliyetlere rastlanmaktadır.

Bina ve tesis yönetimi kavramı başta Amerika olmak üzere, Avrupa, İngiltere ve Uzakdoğu da ciddi anlamda tartışılmaktadır. İncelemelerde konu hakkındaki eğitim kuruluşları ve eğitim alan öğrenci sayılarının her geçen gün arttığı, yanısıra internet siteleri, periyodik yayınlar ve konu ile ilgili makalelerde artış görüldüğü belirtilmektedir. [19]

Avrupa'daki bina ve tesis yönetim sektörü özellikle Hollanda ve İngiltere'de büyük etki yaratmıştır. İngiltere'de zamanla büyüyen ve gelişen bu sektör birçok şirketin oluşmasına da katkıda bulunmuştur. İngiltere pazarı içine yeni şirketlerin girmesi ile geniş bir alanına yayılan bina ve tesis yönetimi, yeni bakış açıları da sağlamıştır.[20] İngiltere pazarında bina ve tesis yönetimi şirketleri 5 ana grup altında sıralanmaktadır.

- . Gayrimenkul Yönetimi
- . Bina Servis Hizmetleri
- . Bilgi Teknolojileri
- . Servis Sağlayıcıları
- . Ofis Malzemecileri

firmaları olmak üzere biçimlenmektedir.[20]

Amerika'daki bina ve tesis yönetimi sektörü dünya çapında belirleyici özelliğe sahip olmuştur. 1970'li yıllarda ilk olarak bu ülkede ortaya çıktığı göz önüne alındığında; uygulamaları düzenleyen ilk yasal düzenlemelerin, eğitimin ve bu konu hakkındaki araştırmaların da burada olması diğer ülkelere örnek olmuştur. Bugün, Amerika'da Bina ve tesis yönetim şirketleri evlere dahi güvenlik, temizlik, peyzaj, haşere kontrol hizmeti vermektedir.[21]

Amerika'nın ve dünyanın en büyük Bina ve Tesis Yönetim şirketleri olarak gösterilen; Johnson Control, Service Master, Sodexo-Mariott, American Building Maintenance, Aguirre Corperation, Grup Ellis gibi şirketler dünya pazarında önemli yerlere sahiptirler.[21]

Uzakdoğu da ise, Japonya yönetim konusunda başı çekmektedir. Nitelikli binaların sayıca artması ve bunların getirdiği ihtiyaçlar, Uzakdoğu da kavramı daha da önemli hale getirmiştir.

Uzakdoğu da hızlı bir biçimde gelişen Çin’de bina ve tesis yönetimi konusu ile yeni tanışan ülkelerdendir. Çin’deki merkez ise Şanghay’da konumlanmıştır. Eğitimli personel eksikliğinin yüksek olduğu bu sektöre Hong Kong Politeknik Üniversitesi ve Tongji Üniversiteleri eğitim konusunda destek vermektedirler. 20 milyar dolarlık sigorta ve bankacılık yatırımının girdiği Şanghay şehrinde yüksek nitelikli bina yatırımlarının artmaya başladığı belirtilmektedir.[22]

İncelenen kaynaklarda Bina ve Tesis yönetimi çevresel konuları çözdüğü kadar, iş alanı ve iş yaşamı kalitesini arttırmada da önemli bir anahtar olarak görülmektedir. Bilgi teknolojilerinin getirdiği kolaylıklar nedeni ile; işe gitmeye gerek kalmadan gerekli araç ve gereçler ile evde çalışma alternatifleri yaygınlaştırdığı, ekonomik zorunluluk, çevresel faktörler, çalışma kalitesinin yükseltilmesi ve ekolojik yapılar gibi konuların sektör içindeki firmaları, yeni gelişmelere doğru sürüklediği belirtilmektedir.[21]

3.2.2 Eğitim Kuruluşları

Tez kapsamında incelenen eğitim kuruluşlarına, internetteki arama motorları ve IFMA internet sitesi vasıtasıyla ulaşılmıştır. Ulaşılan bu kuruluşlar ile ilgili olarak şu tespitler yapılabilir;

. Dünyada Bina ve Tesis yönetimi (Facility Management) alanında eğitim veren 57 kuruluşa ulaşılmıştır. (Bkz-Ek3)

. Konu hakkında eğitim veren ülkelere baktığımızda Amerika, İngiltere, Japonya, Almanya, Hollanda ve Hong Kong’u görmekteyiz.

. Ülkemizde bu konu hakkında akademik eğitim veren bir kuruluş bulunmamaktadır.

. Dünyada bina ve tesis yönetimi konusunda eğitim veren kuruluşlara baktığımızda; karşımıza üniversiteler, özel eğitim kuruluşları, araştırma kurumları ve dernekler çıkmaktadır.

Konu hakkında eğitim veren kuruluşların listesi Ek-3 de verilmektedir.

. Akademik anlamda uzun süreli verilen eğitimler; üniversitelerde yüksek lisans ve lisans düzeyinde, özel nitelikli okullarda ise 2 ve 4 yıllık temel eğitimler olarak verilmektedir.

. Üniversitelerde konu hakkında verilen eğitim; Bina ve Tesis Yönetimi (Facility Management), Gayrimenkul ve Tesis yönetimi (Real Estate and Facility Management) başlıkları altında verilmektedir.

. Verilen dersler “yönetim, finans, bina sistemleri, gayrimenkul, bakım onarım, iletişim” başlıkları altında sıralanmaktadır.

. İncelemelerden elde edilen ders programlarının bir kısmında verilen dersler karşımıza aşağıdaki isimlerde çıkmaktadır. Bu dersler tüm eğitim kurumlarında verilen ortak dersler olmamakla birlikte sadece incelenen kaynaklardan elde edilen verilere dayanmaktadır. [23][24][25][26][27][28][29][30]

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| - Bina ve tesis planlaması | - Spesifikasyonlar ve sözleşmeler |
| - Bakım Onarım | - Kalite değerlendirme ve yönetme |
| - Finans ve Muhasebe | - Gayrimenkul Yönetimi |
| - İç mekan tasarımı | - Proje yönetimi |
| - İç mekanda teknoloji | - Psikoloji |
| - Temel yönetim | - Yönetimde organizasyonel davranış |
| - İş Hukuku | - Bilgisayarda CAD eğitimi |
| - Kıyaslama ve değerlendirme | - Karşılıklı İletişim |
| - Risk Yönetimi | - İnsan Kaynakları Yönetimi |

. Yukarıda sayılan derslerden; “bina ve tesis planlama, bakım onarım, iç mekan tasarımı, karşılıklı iletişim, kalite değerlendirme, proje yönetimi ve temel yönetim dersleri” nin hem kredileri fazla hem de birkaç yıl üst üste verilen, devamlılığı olan dersler olduğu incelemelerde görülmüştür.

Akademik kurumlar tarafından verilen bu eğitimler dışında, IFMA tarafından verilen ve tüm dünyada geçerliliği olan CFM (Certificated Facility Management) sertifika eğitim programı da bulunmaktadır.

Konunu uzmanları tarafından da bina ve tesis yönetimi hakkında en kapsamlı eğitim olarak belirtilen, bu eğitimin amacını IFMA şu şekilde tanımlamaktadır; [31]

- . Profesyonel mükemmelliği sağlamak
- . Global anlamda profesyonel uygulamaların standartlarını kurmak
- . Uzmanlığın değerini arttırmak
- . Uzmanlığın gelecekteki yönünü belirlemek

- . Mesleğin değerini arttırmak
- . Sertifika sahiplerinin ücret ve/veya terfilerinin arttırılması
- . Sorumluluklar konusunda yardımcı olmak
- . Profesyonel gelişmeye katkıda bulunmak
- . Profesyonel avantajların devamlılığını sağlamak
- . Kişisel saygınlığı arttırmak

IFMA'nın verdiği bu sertifikayı alabilmek için kişinin belli yeterliliklerinin olması gerekmektedir. Bu yeterlilikler şu şekilde sıralanmaktadır.

- . Lisans ve/veya yüksek lisans eğitimi alanlar için 4 yıllık bina ve tesis yönetimi deneyimi,
- . Lisans eğitimini almayanlar için 8 yıllık bina ve tesis yönetimi deneyimi,

Hazırlanan sınavda sorular 4 bölüm halinde verilmektedir. Her bölüm 90 dakika olup bu süre içinde bir bölümde bulunan 8 yetkinlik alanını kapsayan sorulara cevaplar verilmektedir.[32]

Online olarak internetten yapılan sınav IFMA'nın anlaşmalı olduğu eğitim merkezleri ve bilgisayar laboratuvarlarında yapıldığı gibi, merkez temsilciliklerinde de yapılabilmektedir. Sınav soruları Almanca ve İngilizce olarak iki ayrı dilde hazırlanmaktadır.[32]

Sınav soruları Tablo-1 de verilen "Bina ve Tesis Yönetimi Yetkinlik Alanları" bağlamında sorulmaktadır. Sınava giren adaylara bu yetkinlik alanındaki bölümlerden puanlar posta yolu ile gönderilmektedir.

Araştırmalarda çok az sayıda da olsa ülkemizde bu sertifikayı alan yöneticilerin bulunduğu görülmüştür.

İncelemelerde ülkemizde destek hizmetleri niteliğindeki alanlarda "eğitim hizmeti" veren kuruluşlar görülmektedir. "Özel danışmanlık ve eğitim firmaları, belediyelerin itfaiye daire başkanlıkları, malzeme üretici firmaların eğitim birimleri" bunlara örnek verilebilir.

Ülkemizdeki "Bina ve tesis yönetim şirketleri" nin bir kısmı "danışmanlık ve denetim hizmetleri" bağlamında," Teknik bakım onarım, İşletim, ve Lojistik hizmetleri" ile ilgili eğitimler de vermektedirler.[6] [16]

3.2.3 Dernekler

Tez kapsamında yapılan incelemelerde; bina ve tesis yönetimindeki ilk dernekleşme çalışmasını Amerika da görmekteyiz. İlk önceleri ulusal bir bina ve tesis yönetim derneği olarak kurulan birlik 1980 yılında “IFMA” adını almıştır. Şu anda 54 ülkede 19.000 den fazla üyesi bulunmaktadır.[33]

IFMA kuruluş amacını; “ Kar amacı gütmeyen, bina ve tesis yönetiminde mükemmeye ulaşmak için çalışan bir meslek birliği” olarak açıklamaktadır. Ayrıca “dünyadaki duruma ışık tutan, araştırmalar yapan, eğitim programları düzenleyen, bina ve tesis yöneticilerine; insan, tesis ve gayrimenkul kaynakları konusunda gelişme stratejileri sunan bir kuruluş” olarak da tanımını geliştirmektedir.[33]

IFMA’ ya bağlı olarak çalışan İngiltere’ de BIFM (British Institute of Facility Management), Japonya’ da JFMA (Japan Facility Management Association), Almanya’ da GEFMA (German Facility Management Association) gibi meslek birlikleri bulunmaktadır. [33]

Araştırmalarda bina ve tesis hizmetleri konusunda da dernekleşme çalışmaları görülmektedir. Amerika’ da kurulan APPA (Higher Education Facilities Officer), Association of Facility Engineering, Association of Energy Engineer, BOMA (Building Owners Management Association) gibi kuruluşlar da sektör içinde yerlerini almaktadır.

Ülkemizde bina ve tesis yönetimi konusunda herhangi bir dernek bulunmamaktadır. Bu yıl Best 02 fuarı kapsamında düzenlenen “Facility Management” konulu konferansa katılan sektör temsilcileri; “artık bir dernek çatısı altında örgütlenilmesi gerektiğini” ve “çok geç kalmadan bu organizasyonun kurulması” zorunluluğunu bildirdiler. Ülkemizde sektörün hizmet ayağını oluşturan “temizlik, güvenlik, toplu yemek servisi” gibi hizmet grupları ise dernekleşme çalışmalarını tamamlamışlardır.

Dünya da konu hakkındaki çalışan kurum ve kuruluşlar Ek-2 de sunulmaktadır.

3.2.4 Yayınlar

Tez kapsamında yapılan incelemelerde konu hakkındaki yayınlar şu başlıklar altında sıralanmaktadır; Sektörel dergiler (magazine), akademik dergiler (journal), kitaplar, internet siteleri, makaleler ve gazeteler.

Bilgiye ulaşmanın kolaylaştığı günümüz teknolojik koşulları içinde; Avrupa da hizmet veren Euro FM isimli bilgi ağı ile sektör içindeki firmalara kolayca ulaşıp temas kurulmakta, ayrıca karşılaştırma (benchmark) imkanı ile fiyat, iş kalitesi gibi birçok bileşen diğer verilerle karşılaştırılabilmektedir. Bilgi ağı IFMA tarafından da desteklenmektedir.

Yayınlar ile ilgili olarak internet üzerinden ülkemiz üniversite kütüphanelerinde yapılan araştırmalarda sınırlı sayıda yayına ulaşılmıştır. Periyodik yayınlar ve makaleler ile ilgili olarak yapılan araştırmada ise internet siteleri üzerinden yayın yapan Emerald makale araştırma motoru üzerinden yeterli sayıda akademik makaleye ulaşılmıştır.

IFMA tarafından belirlenmiş Bina ve tesis yönetimi ile ilgili periyodik yayınların listesi Ek-4 de sunulmaktadır. Bu konuda yayınlanan 17 adet dergi olduğu saptanmıştır.

Ayrıca IFMA tarafından yine konu ile ilgili internet sitelerinin isimleri de Ek-5 de sıralanmaktadır.

3.3 Bina ve Tesis Yönetiminde Gelecek Eğilimleri

Bina ve tesis yönetiminin geleceği ile ilgili olarak tahminde bulunmanın oldukça zor olduğu görülmektedir. Konunun uzmanı olan kişilerin yorumlarında teknolojinin etkisinin gün geçtikçe artacağı belirtilmektedir.

Konu hakkında birçok makalesi bulunan Bev Nutt;

Bina ve Tesis yönetimin gelecekte “dört başlık” altında inceleneceğini, bunların “Finansal kaynak yönetimi, İnsan kaynakları yönetimi, fiziksel kaynak yönetimi, bilgi kaynağı yönetimi” olduğunu belirtmektedir. [34]

. **Finansal kaynak yönetimi;** kısaca “iş (work)” olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamda kazançların doğru ve akılcı kullanımını, kısa dönemli avantajlar sağlayan işlerin uygulanmasını, ortaklık yapılarının incelenmesini, piyasa içinde karşılaştırmaların yapılmasını, araç ve gereçlerin kullanım değerlerinin, gerçek yaşam değerlerinin ve yaşam beklentilerinin değerlendirilmesini kapsadığını belirtmektedir.[34]

. **İnsan kaynakları yönetimini;** kısaca “insan (human)” olarak tanımlamaktadır. Çalışanların operasyonel yeterliliği, performansı, etkinliği ile kıyaslamaktadır.

Kaynakları daha iyi bir hale nasıl getirmesi gerektiğini araştırılmakta, çalışma zamanlarının üzerinde durarak gerçek zamanı ve alt sınırını çizmektedir.[34]

. **Fiziksel kaynak yönetimini;** kısaca “gayrimenkul (real estate)” olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamda günümüz yönetim kuralları içinde yapılan işlerin değişeceğini, kullanım dışı ve karıştırılmış (sabah – akşam farklı) yönetim modellerinin ortaya çıkacağını, mekan yönetiminin önem kazanacağını belirtmektedir.[34]

. **Bilgi kaynağı yönetimi;** kısaca “bilgi (knowladge)” olarak tanımlamaktadır. Geleceğin bir bilgi toplumu olacağının altını çizmektedir. Üç noktada bilgiyi sınıflandırmakta; “gayrimenkul bilgisi, yönetim bilgisi, bina ve tesis tasarımı ve yönetimi bilgisi”. İlk ikisinin güvenlik bağlamında gelişeceğini söylemektedir. [34]

Eric Teicholz ise makalesinde Bina ve tesis yönetimi teknolojisinin dört önemli aşama geçirdiğini söylemekte ve buna bağlı olarak gelecekte olacaklarla ilgili aşağıda belirtilen bazı tahminlerde bulunmaktadır.[35]

Birinci aşama 1970 li yılların ilk zamanlarında değişim teknoloji alanında özellikle bilgisayarda yaşanmıştır. Bilgisayarların hem büyük hem de pahalı olduğu bu zamanlarda CAD tabanlı programlarda çalışmak çok zor olmaktadır. Bu da bina ve tesis yöneticilerini etkilemiştir.

İkinci aşama 1980 li yılların ilk zamanlarında yaşanmıştır. Bina ve tesis yönetimi pazarında kişisel bilgisayarların yavaş yavaş girmesi ile özellikle otomasyon alanında bir gelişme görüldüğünü, ancak grafik sunum eksikliği ve yeterli olmayan bellek sorunları nedeniyle istenilen yararın sağlanamadığıdır.

Teicholz üçüncü aşamayı Bilgisayar Destekli Bina ve Tesis Yönetimi (CAFM) olarak adlandırmaktadır. 1990 lı yılların ortalarında kullanımına başlayan bu sistem tüm bina ve tesis yönetimi uygulamalarını (alan yönetimi, gayrimenkul yönetimi v.s.) tek bilgisayar veya bir ağ yardımı ile izleme olanağı sunduğunu belirtmektedir. İnsan kaynakları yönetimi, finans ve iletişim gibi idari tüm faaliyetlerin de artık bilgisayarlar yardımı ile çok kolay biçimde yapıldığını söylemektedir.

Son aşamayı ise İnternet olarak görmektedir. “Gerçek zamanlı olarak dünyanın her yerinden izlenebilen bu sistem ile bilgi transferleri hızlanacak, bilgiye ulaşmak

kolaylaşacaktır” şeklinde varsayımda bulunmaktadır. “Farklı internet araçları ile grafik ve data sunumları incelenebilecek, aynı zamanda CAD tabanlı dosyalara ulaşmak daha kolay olacaktır” şeklinde konuya açıklık getirmektedir.

Gelecek diğer aşamaların ise (5 ve 6) 2 ila 3 yıl içinde geleceğini tahmin etmektedir. Özellikle insan gücünün mümkün olduğu kadar ortadan kaldırmayı planlayan bu sistem ile; “tüm makinelerin bilgisayara bağlı olarak çalışacağını ve herhangi bir arıza durumunda sistem internet vasıtası ile yetkili servise haber vereceği” öne sürülmektedir. Makinelerin “periyodik bakımları” yerine “servislere bağlı data hatları” ile makineler izleneceğini ve durumlarının kontrol edilebileceğini söylemektedir.

Bu tahmin ve incelemelerde de görülen tek nokta değişimin engellenemez olduğudur. Geleceğin “bina ve tesis yöneticileri” değişimlere ayak uydurabilen, teknolojik yenilikleri yakından takip eden ve kolaylaştırıcı çözümleri bulup kullanan kişiler olmak zorundadır.

4 BİNA VE TESİS YÖNETİM SEKTÖRÜ ALAN ARAŞTIRMASI

Tezin bu bölümünde bina ve tesis yönetimi ile ilgili daha önce yapılmış olan alan araştırmaları ve tez kapsamında yapılan alan araştırması, bu araştırmanın amacı, araştırmanın yöntemi, araştırmanın bulguları ve bulguların değerlendirmesi başlıklarıyla açıklanmaktadır.

Son olarak daha önce yapılan alan araştırmalarının bulgularıyla, bu tez kapsamında yapılan alan araştırmasının bulguları karşılaştırılmaktadır.

4.1 Bina ve Tesis Yönetimi ile ilgili Alan Araştırmaları

Konu kapsamında erişilebilen periyodik yayınlarda alan araştırmalarına rastlanamamıştır. Ancak IFMA'nın (International Facility Management Association) internet sitesi içinde kendisinin yaptığı alan araştırmalarının bulgularına burada yer verilecektir.

Profesyonellere ulaşması ve onların düşüncelerinin yansıtılması yanında birçok makalede de bu sonuçlara atıflar yapılması IFMA' nın yaptığı alan araştırmalarının önemini ortaya koymaktadır.

IFMA tarafından yapılan dört alan araştırmasında anket yöntemi uygulanmış hazırlanan sorular IFMA üyelerine elektronik posta ile gönderilmiş ve cevapları da elektronik posta ile geri alınmıştır. [36] [37] [38] [39]

. IFMA araştırmalarında yaklaşık 3000 üyeye anket soruları gönderildiği ve %20 civarında katılım gerçekleştiği görülmektedir.

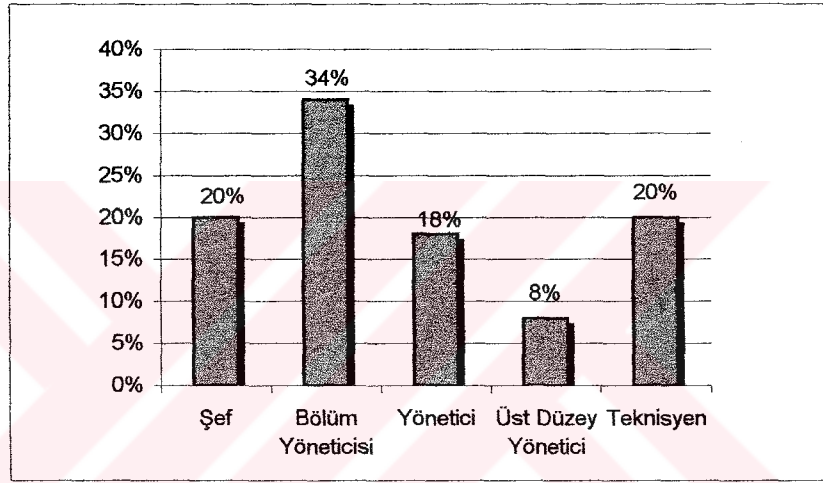
. Anketler iki başlık altında hazırlanmıştır. Bunlar güvenlik ve yönetimdir.

İlk IFMA araştırması 1998 yılında "Profil 98" anketindeki değerlendirmeleri ortaya koymaktadır. İkinci anket Ocak 2001 tarihinde "Research Security" başlığı altında, üçüncü anket Ocak- Şubat 2002 döneminde yapılmıştır. Bu anket "Bina ve Tesis yönetimi organizasyonlarının tasarımı" adını taşımaktadır. Son anket ise Şubat- 2002 döneminde yapılan " Security Profile" isimli ankettir.

4.1.1 IFMA tarafından yapılan “Profil 98” isimli Alan Araştırması

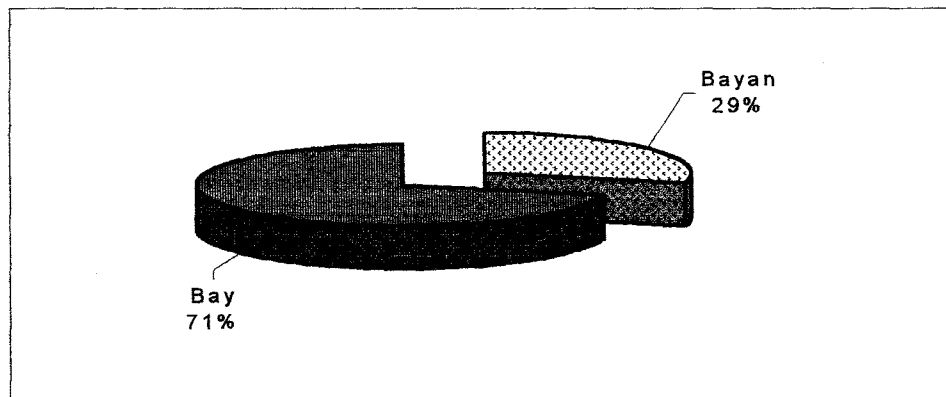
IFMA’nın 1998 yılında 4400 üyesinin cevaplandığı Profil 98 isimli araştırmada ortaya çıkan sonuçlar şu şekilde açıklanmaktadır [36];

. Üyelerin şirketlerindeki görevleri ile ilgili ortaya çıkan bulgular şu şekildedir; Üyelerin %34 ünün “Bölüm yöneticisi”, %20 sinin “Teknisyen”, %20 sinin “Şef” (supervisor), %18 inin “Yönetici”, %8 inin ise “Üst düzey yönetici” olduğunu ortaya koymaktadır. (Şekil 4.1)



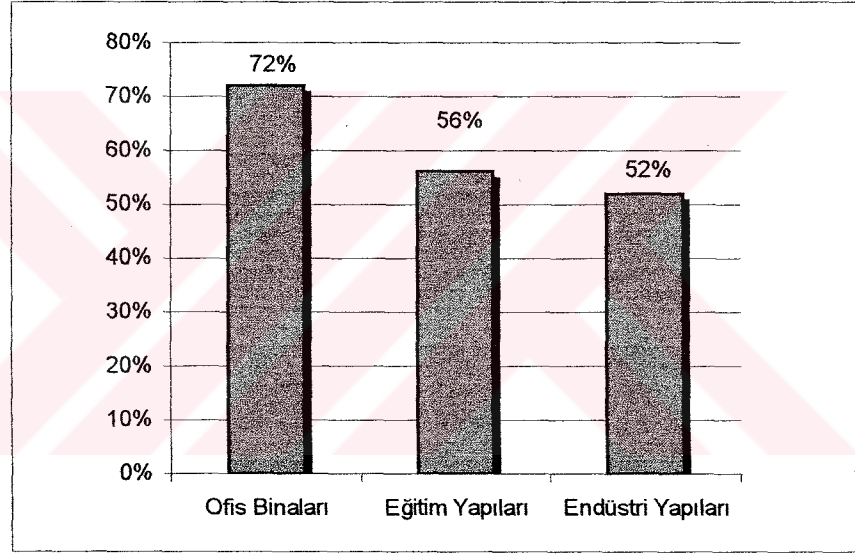
Şekil 4.1 Üyelerin Şirketlerdeki Görevleri

. Üyelerinin %29 u “kadın”, %71 i ise “erkek” tir. (Şekil 4.2)



Şekil 4.2 Üyelerin Cinsiyetleri

- . Üyelerin % 33 ü 1.000.000 sf ve üstü alandan sorumludur.
- . Üyelerin % 83 ünün yüksek öğrenim gördüğü belirtilmektedir.
- . Üyelerinin büyük bir kısmının 40 yaş üstü olduğu belirtilmektedir.
- . Üyelerin almış oldukları yıllık ücretlerin “\$20.000 ile \$200.000” arasında olduğu belirtilmektedir. Ortalama ücreti ise yıllık “\$65.000” olarak açıklamaktadırlar.
- . Üyelerin çalıştığı şirketlerin hizmet verdikleri yapılarla ilgili olarak ; Üyelerin % 72 si “Ofis yapıları”na, %56 sı “Eğitim yapıları”na, %52 si ise “Endüstri yapıları”na hizmet verdiğini belirtmektedir. (Şekil 4.3)



Şekil 4.3 Hizmet Verilen Yapılar

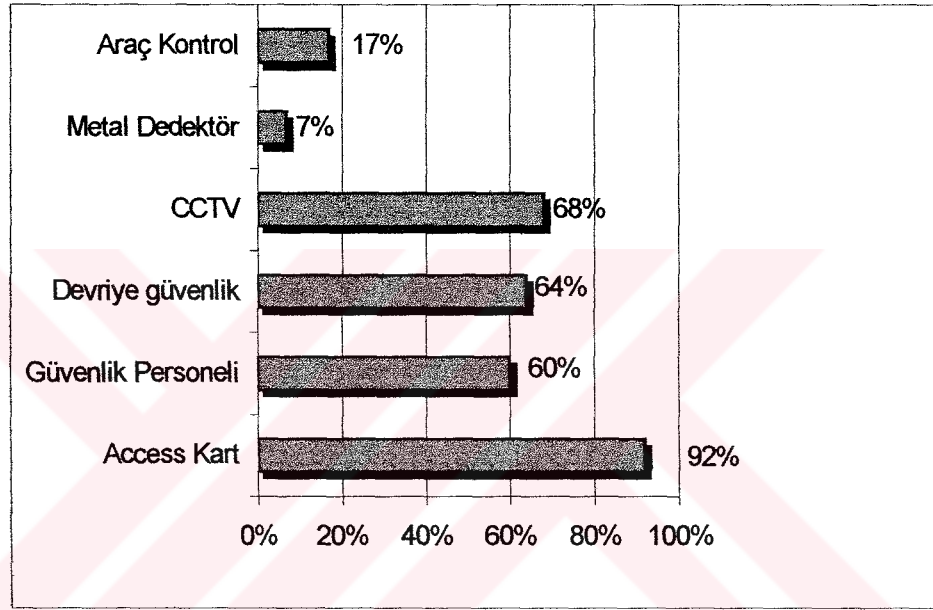
4.1.2 IFMA Tarafından yapılan “Research Security” isimli Alan Araştırması

İkinci çalışma IFMA tarafından Ocak 2001 tarihinde yapılmıştır. “Research Security” isimli alan araştırmasında “bina ve tesislerde güvenlik” konusu sorgulanmaktadır. Elektronik posta ile 3000 Kuzey Amerikalı IFMA üyesine gönderilen sorulardan 864 cevap alınmıştır. Katılım Oranı %28 dir. Araştırmanın sonuçları şu şekildedir [37];

- . Üyelerin %89’ u “tesislerinde çalışanların güvenliklerinin” yüksek öncelikli olduğunu söylemektedir.

. Üyelerin % 76 ü son bir yılda organizasyonlarında güvenlik konusunda tedbir alındığını söylemektedir.

. Üyelere sorulan “ne tür güvenlik araçları kullanmaktasınız?” sorusuna katılımcıların verdiği yanıtlar; % 92 si “Access Kart”, % 60 “Güvenlik Personeli”, %64 “Devriye güvenlik”, %68 “CCTV kapalı devre kamera sistemi”, %7 si “Metal dedektör”, % 17 si “Araç Kontrol” olarak yanıtlar vermişlerdir. (Şekil 4.4)



Şekil 4.4 Kullanılan güvenlik araçları

. Üyelerin %71'i gibi büyük çoğunluğu “departmanlarında çalışanların sorunlar karşısında eğitilmiş olmadığını” söylemektedir.

. Üyelerin %52'si “bina ve tesislerinin halka açık olmadığını” belirtmiştir.

. Üyelere sorulan “güvenlik ölçümleme kriterlerini etkilemek için neler yapılmalıdır?” sorusu kapsamında edinilen bulgular şu şekildedir; (Tablo-3)

. Tablo-3 de görüldüğü üzere en yüksek oran %70 ile “ekonomik düşüşün” güvenlik ölçümleme kriterlerini etkilemeyeceğidir. Bunu %59 ile “medya raporlarının incelenmesi” güvenlik kriterlerini etkilemez cevabı izlemektedir.

Olay	Çok önemli	Az önemli	Önemsiz
Personel azaltma	15%	40%	45%
İşten çıkarma	18%	41%	41%
Kritik Pozisyonlar için dış kaynak kullanımı	9%	39%	52%
Organizasyon yapısının değişimi	9%	37%	54%
Geçici personel ile yerdeğişimi	14%	43%	43%
Ekonomik durgunluk	4%	26%	70%
Etkili (gözetici) çalışma	39%	28%	33%
Medya raporlarının incelenmesi	6%	35%	59%

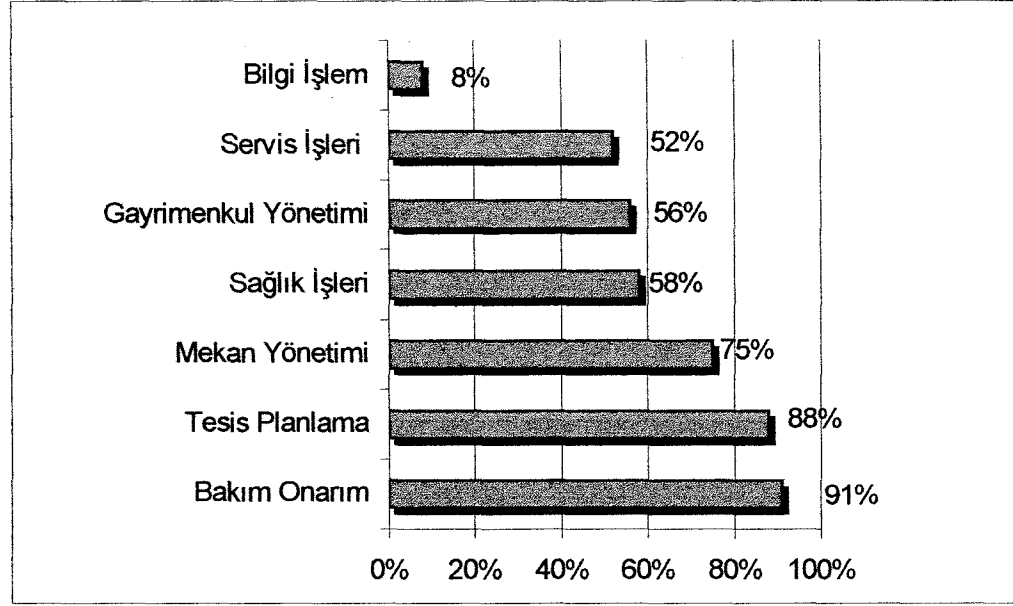
Tablo- 3 Güvenlik Ölçümleme Kriterleri

4.1.3 IFMA tarafından yapılan “Bina ve Tesis Yönetimi Organizasyonlarının Tasarımı” isimli Alan Araştırması

Bu çalışma IFMA tarafından Ocak – Şubat 2002 döneminde “Bina ve Tesis Yönetimi Organizasyonlarının tasarımı” konulu bir araştırma çalışmasıdır. Profesyonel bina ve tesis yönetim şirketlerinin tanınması, konu hakkında detaylı bilgi akışı sağlanması ile inceleme ve araştırma amaçlı bu çalışma 4182 kişiye elektronik postalar ile gönderilmiş 905 cevap gelmiştir. Katılım oranı %22 dir.

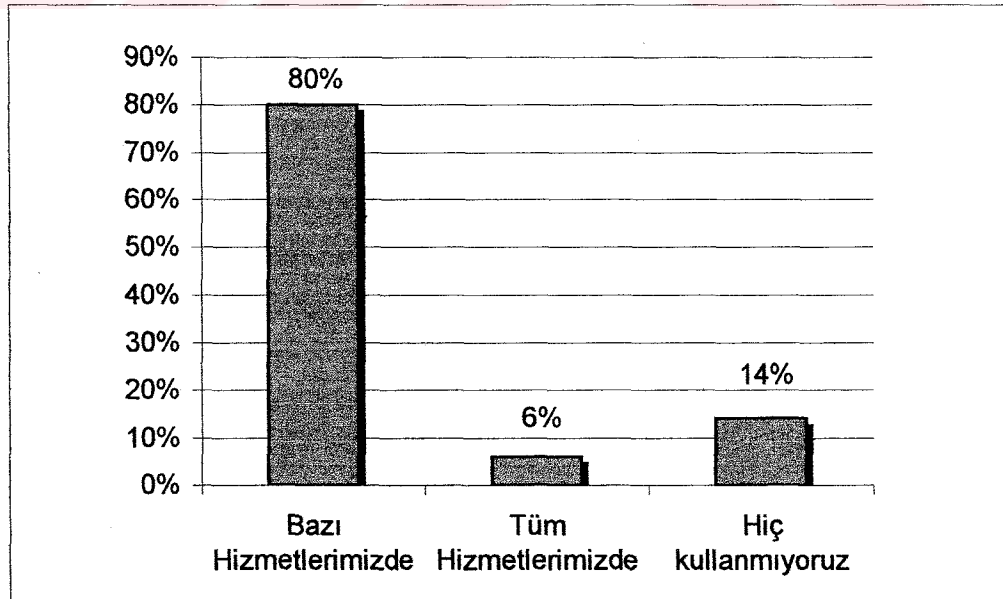
Araştırma sonuçları şu şekilde açıklanmaktadır[38];

. “Bina ve tesis yönetimindeki görev gruplarını nasıl tanımlarsınız?” sorusu sorulmuştur. Şekilde görüldüğü üzere en yüksek oran % 91 ile “Bakım Onarım”, %88 ile “Bina ve Tesis Planlama” ve %75 ile “Mekan yönetimi” olmuştur. (Şekil 4.5)



Şekil 4.5 Bina ve tesis yönetimindeki görev grupları

Üyelere dış kaynak kullanımı ile ilgili sorular sorulduğunda cevaplayanların %80 i “bazı hizmetler”in de dış kaynak kullandığını, %14 ü “hiç” dış kaynak kullanmadığını, %6 sı ise “tüm hizmetler”in de dış kaynak kullandığını belirtmektedir. (Şekil 4.6)



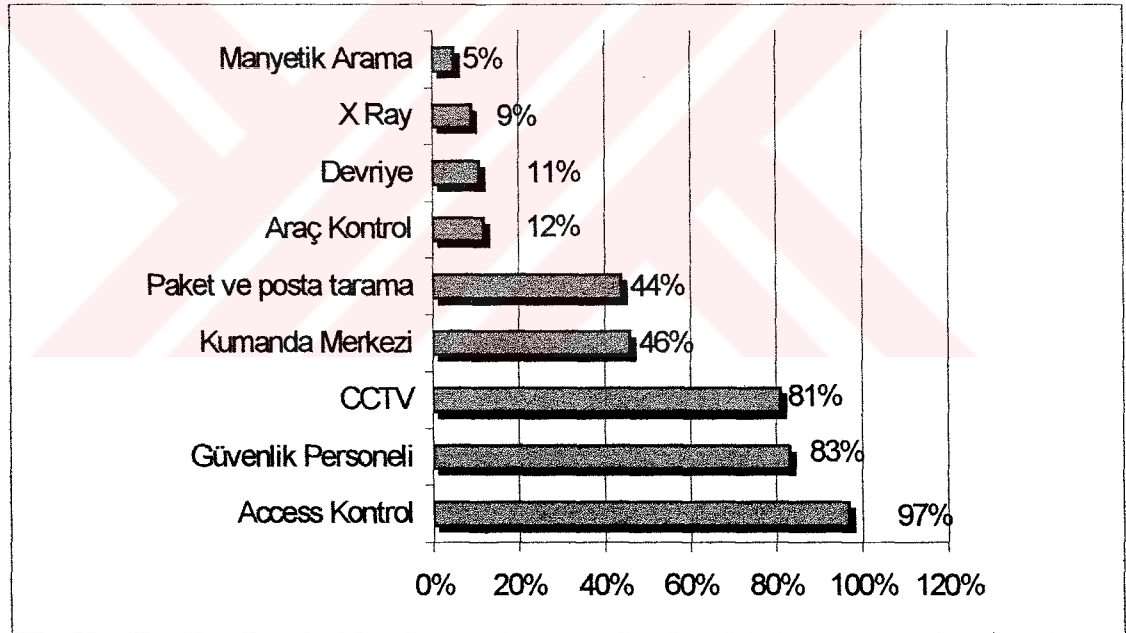
Şekil 4.6 Dış kaynak kullanımı

4.1.4 IFMA tarafından yapılan “Security Profile” isimli Alan Araştırması

Son araştırma çalışması IFMA tarafından Şubat 2002 de yapılan “ Securty Profile” isimli ankettir. 11 Eylül den sonra güvenlik konusu incelenmektedir. 2700 üyeye elektronik posta ile soruların gönderilerek yapıldığı çalışma 7 gün sürmüş ve 466 üye cevaplamıştır. Katılım Oranı %17 dir.

Anketin araştırma sonuçları şu şekilde açıklanmaktadır [39];

. Üyeler sorulan “Güvenlik programınızda ne tür araçlar kullanıyorsunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar şekilde görüldüğü üzere en yüksek oranların %97 ile “Access Kontrol”, % 83 ile “Güvenlik personeli”, %81 ile “CCTV kapalı devre kamera sistemi” olduğu görülmektedir. (Şekil 4.7)



Şekil 4.7 Kullanılan güvenlik araçları

. Üyeler “11 Eylül den sonra güvenlik ölçümleme kriterleriniz değişti mi?” şeklindeki soruya %90 oranında “evet değişti” cevabı vermiştir.

. Üyelerden “hangi işlerde devamlılığı sağladınız?” sorusuna tablo yardımı ile cevap vermeleri istenmiştir. Bu tabloda güvenlik ölçüm araçları, güvenlik personeli, izleme görüntüleme, araçlar ve dış çevre başlıkları altında sorular sorulmuştur. Bunları 11 Eylül öncesi yapılanlar, 11 Eylül sonrası yapılanlar, planlarında olanlar ve planlarında olmayanlar olmak üzere dört sütunda değerlendirmeleri istenmiştir. Bkz (Tablo-4)

Tabloda da görüldüğü üzere “güvenlik ölçüm araçları” başlığı altında verilen yanıtlarda; “Video kamera veya kapalı devre izleme sistemi araçları uygulama ve yenilemesi” işlerinin 11 Eylül öncesinde yapıldığı görülmektedir. Bunun dışındaki “retina ve parmak izi okuyucuları, X ray ünitesi ile manyetik dedektör” kullanımı işlerinin ise planlarında olmadığı belirtilmektedir.

“Güvenlik personeli” başlığı altında verilen yanıtlarda “ özel ilaveler, güvenlik işleri için alınan yardım, dış devriyelerin artırılması, güvenlik danışmanı kullanımı” konusundaki güvenlik değerlendirmelerinin tümünün de planlarında olmadığı belirtilmektedir.

Tabloda “izleme görüntüleme” başlığı altında verilen yanıtlarda; “ Ziyaretçi kimlik tespiti, çalışanların kimlik tespiti, müşteri ve ziyaretçi kısıtlaması, iç ve dış izleme” güvenlik konularının da 11 Eylül öncesi yapıldığı belirtilmektedir. “Çanta ve paket inceleme” konusunda ise katılımcıların %85 gibi bir oranı herhangi planlarının olmadığını söylemektedir.

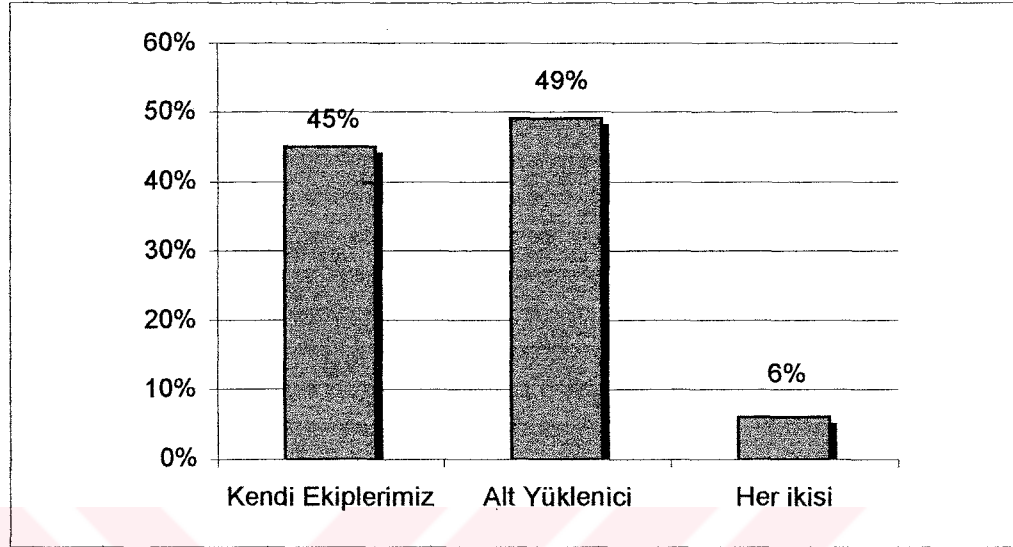
“Araçlar” başlığı altındaki değerlendirmelerde “yasak yere park edenlerin çekilmesi” işinin 11 Eylül öncesi yapıldığı belirtilirken, “Parka öncesi inceleme, tesis çevresindeki parkların iptali ve posta güvenliği” konularının ise planlarında olmadığı görülmektedir.

Tabloda da görüldüğü gibi “dış çevre” başlığı altında yapılan değerlendirmelerde “aydınlatma artırımı” konusunun 11 Eylül öncesi yapıldığı belirtilmektedir. “Bina girişine ve etrafına barikat kurma” konularındaki değerlendirmelerde planlarında olmadığı görülmektedir.

Güvenlik ölçümü (araçlar)	11 eylül öncesi	11 eylül sonrası	Planda	Plan yok
Video kamera veya kapalı devre izleme sistemi araçları	12%	52%	14%	22%
uygulama ve yenileme				
Yüksek nitelikli araç kullanımı retina ve parmak izi okuyucu	2%	1%	3%	95%
X ray ünitesi inceleme	6%	3%	3%	89%
Manyetik dedektör kullanımı	6%	0%	0%	94%
Güvenlik personeli				
Özel ilaveler	11%	23%	3%	63%
Güvenlik işleri için yardım alındı mı	21%	21%	2%	55%
Dış devriye sayısı artırıldı mı	23%	24%	2%	52%
Güvenlik danışmanı kullanıldı mı	19%	9%	3%	69%
İzleme görüntüleme				
Tüm ziyaretçi kimlik tespiti	11%	65%	7%	17%
Çalışanların kimlik tespiti	11%	58%	10%	22%
Müşteri ziyaretçi kısıtlaması	14%	59%	2%	25%
İç ve dış izleme	15%	45%	1%	39%
Çanta paket inceleme	4%	10%	1%	85%
Araçlar				
Yasak yere park edenlerin çekilmesi	62%	6%	3%	29%
Parka girmeden önce inceleme	7%	9%	1%	83%
Tesis yakınındaki parkların iptali	9%	11%	3%	77%
Posta güvenliği	4%	15%	2%	79%
Dış çevre				
Aydınlatma artırma	4%	59%	8%	29%
Bina girişleri barikat kurma	8%	9%	5%	79%
Bina etrafına barikat yapma	7%	5%	4%	84%

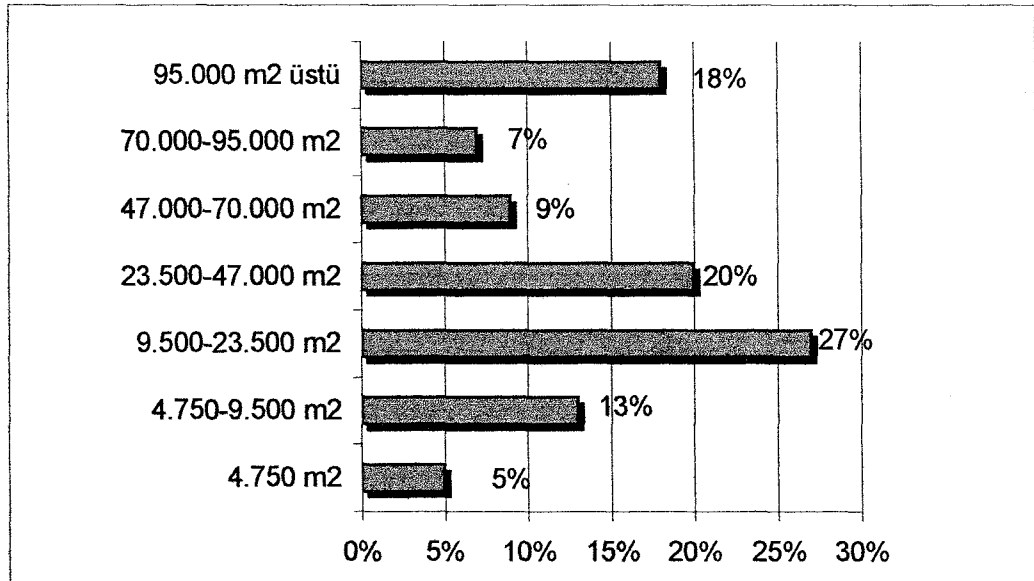
Tablo 4 - Güvenlikte devamlılığın sağlanması [39]

. Şekilde görüldüğü gibi üyelerin %49 u Güvenlik işlerinde alt yüklenici kullandığını söylerken, %45 i kendi ekipleri ile bu hizmeti verdiğini belirtmiştir. (Şekil 4.8)



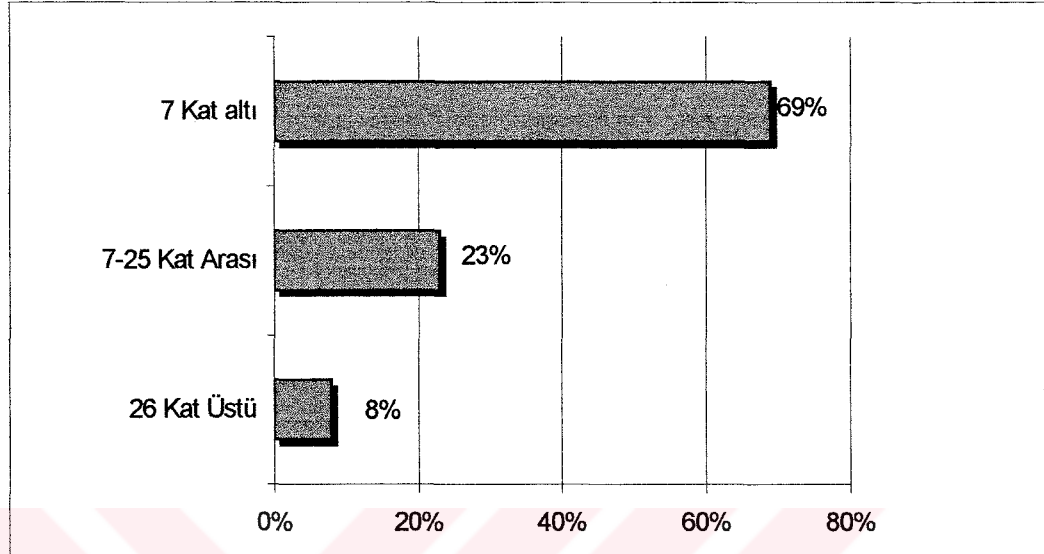
Şekil 4.8 Alt yüklenici kullanımı

. Üyelere “yönettiğiniz alan büyüklüğü ne kadardır?” sorusu sorulmuştur. Şekilde görüldüğü üzere en yüksek oran %27 ile “9.500-23.500 m²” olurken, %20 si “23.500-47.000 m²” lik bir yönetim alanları olduğunu belirtmişlerdir. (Şekil 4.9)



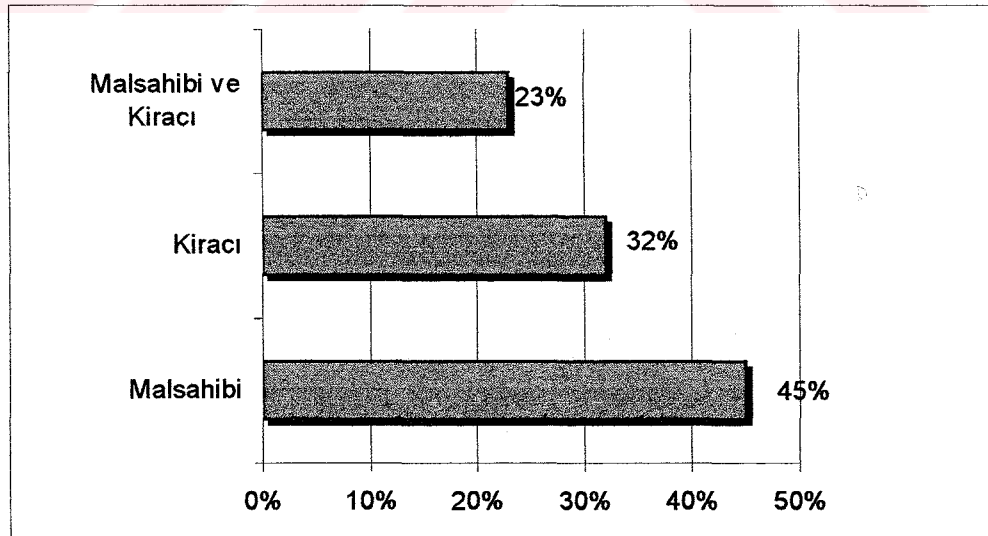
Şekil 4.9 Yönetilen alan büyüklüğü

. Üyelere “hizmet verdiğiniz binayı nasıl tanımlarsınız?” şeklinde soru sorulmuştur. Şekilde görüldüğü üzere üyelerin büyük bir kısmının “7 kat altı” binalarda çalıştıkları görülmektedir. (Şekil 4.10)



Şekil 4.10 Hizmet Verilen Binalar

. Üyelere “Yönetimini yaptığınız tesisin kullanıcısı kimdir?” sorusu sorulmuştur. Şekilde görüldüğü üzere en yüksek oran %45 ile mal sahipleridir. (Şekil 4.11)



Şekil 4.11 Tesis Kullanıcıları

IFMA tarafından yapılmış olan tüm bu araştırmalarda dünyadaki “bina ve tesis yönetimi” sektörü ile ilgili bilgiler vermektedir. Bu araştırmalarda farklı ülkelerden katılımcıların cevapları değerlendirilmiş ve araştırmaların bulguları ortaya konulmuştur.

Sektör içinde çalışan kişilerin genel özelliklerine baktığımızda büyük çoğunluğu yüksek okul mezunu, erkek ve 40 yaşının üstündedir. Erkek çalışanlarının oranının %80 gibi yüksek bir oranda olması işin zorluğundan kaynaklanmaktadır.

Sektör içindeki şirketlerin, ağırlıklı olarak ofis, eğitim ve endüstri yapılarına hizmet verdiği görölmektedir. Bu yapıların büyük çoğunluğundaki kat sayısının 7 nin altında olduğu belirtilmiştir.

Güvenlik konusunun bina ve tesis yöneticileri için önemli bir kriter olduğu görölmektedir. Araştırmaların 3 ünde güvenlik konusunda değerlendirmeler yer almaktadır. Son yıllarda güvenlik konusunda yeni tedbirlerin alındığı görölmektedir. Özellikle 11 Eylül saldırısından sonra bu tedbirlerin arttırıldığı değerlendirmelerden anlaşılmaktadır. Kullandıkları güvenlik araçlarının çoğunluğu access kart, CCTV sistemi ve devriye güvenliği olarak belirtilmiştir. Ayrıca bu konuda çalışan personelin büyük kısmının alt yüklenicilere ait olduğu da görölmektedir.

Sektör içinde çalışanların büyük bir kısmı “Bakım onarım” bölümlerinde çalıştıklarını söylerken, hizmet verdikleri tesislerin büyük bir kısmının halka açık olmadığını ve kullanıcılarının çoğunluğunun malsahipleri olduğu da belirtilmiştir.

4.2 Türkiye’de Bina ve Tesis Yönetimi Sektörü Alan Araştırması

Bu başlık altında sektör içinde yapılan alan araştırmasının; amacı, yöntemi, kapsamı ile amaca ilişkin hazırlanan alan araştırması soruları incelenmekte, araştırmanın bulguları açıklanmakta ve be bulgular değerlendirilmektedir.

İlk bölüm araştırmanın ana amacı ve alt amaçlarını, yöntemini ve kapsamını içermektedir. İkinci bölüm ise alan araştırması soruları incelenmektedir. Üçüncü bölümde alan araştırmasına katılan kişilerin profiline ilişkin, şirkete ve sektöre ilişkin bulgular grafikler yardımı ile açıklanmaktadır. Dördüncü ve son bölümde ise bulgulara ilişkin değerlendirmeler yapılmaktadır.

4.2.1 Alan Araştırmasının Amacı, Yöntemi, Kapsamı

Amaç: Bu alan araştırmasının ana amacı; Türkiye deki bina ve tesis yönetim sektörünü ve sektörün çalışanlarını tanımaktır. Sektör içindeki mevcut durumun ortaya konulması için, bunlara ait alt amaçlar da ise şu şekilde sıralanabilir;

- Bina ve tesis yönetimi uygulamaları,
- Şirketlerin bütçelerindeki maliyet bileşenleri,
- Şirket çalışanlarının eğitim durumları,
- Şirketlerin organizasyon yapıları,
- Şirketlerin alt yüklenici kullanımı,
- Şirketlerin bina ve tesis yönetimi ile ilgili aldıkları ve verdikleri eğitimler,
- Şirketlerin kalite sertifikalarının durumu,
- Şirketlerin kullandıkları bilgisayar programları,
- Şirketlerin beklentileri,
- Bir bina ve tesis yöneticisinde olması gerekli bilgi ve beceriler,
- Şirketlerin vermiş oldukları bina ve tesis hizmetleri,
- Eğitime harcadıkları tutarlar,

- Şirketlerin yaptıkları sözleşme tipleri,
- Yaptıkları sözleşmelerin biçimleri,
- Şirketlerin yıllık ciroları,
- Yönetimini yaptıkları binalardaki ortalama maliyetleri ve fiyatları,
- Çalışanların aldıkları maaşlar,
- Diğer sektörde çalışanlara göre durumları,
- Şirketlerin alt yükleniciye verdikleri eğitimlerin durumları,
- Bina ve tesis yönetim firmalarından talep edilen hizmetler,
- Şirketlerin çalıştıkları binalardaki maliyetleri ve fiyatları,
- Şirketlerin hizmet verdikleri yapı tipleri,

şeklinde alt amaçlar belirlenmiştir.

Yöntem ve Kapsam: Araştırma yapılacak bina ve tesis yönetim şirketlerinin tespitine yönelik araştırmalarda (İstanbul ticaret odası kayıtları, Sosyal Sigortalar Kurumu internet sitesi, Maliye Bakanlığı internet sitesi) bir hizmet grubu başlığı altında “bina ve tesis yönetimi şirketleri” ne ulaşılamamıştır. Bu şirketlere fuarlardan, internet siteleri üzerindeki arama motorlarından, ziyaret edilen ve görüşülen bina ve tesis yönetim şirketlerinden ulaşılabilmektedir.

İncelemelerde iki tür bina ve tesis yönetim organizasyonu ile karşılaşılmıştır. Bunlar;

1. Profesyonel anlamda başka binalarda hizmet veren organizasyonlar,
2. Bina sahiplerinin kurdukları organizasyonlar,

olarak ayrılabilir.

Bu tezde yapılan alan araştırması profesyonel anlamda başka bina ve tesislerde hizmet veren firmalar ile yapılmıştır.

Yapılan ön inceleme ve araştırmalarda 13 adet “Bina ve Tesis Yönetimi” firması belirlenmiştir. Belirlenen bu firmaların yetkilileri ile telefonda görüşülmüştür. Bu görüşmede alan araştırmasının kapsamı ve içeriği ile ilgili genel bir bilgi verilmiş ve karşılıklı görüşme talep edilmiştir.

. Alan araştırması karşılıklı görüşme yöntemi ile yapılmıştır. Anket için bu yöntemin seçilmesinin nedeni “ soruların cevaplarının daha ayrıntılı bir biçimde almak ve cevapların nedenlerini sormaktır.”

. Bu alan araştırması İstanbul içindeki, profesyonel anlamda hizmet veren organizasyonların, şirket merkezlerinde üst düzey yöneticiler ile yapılmıştır.

. Şirketlerin yönetimini yaptığı 3 binada, ayrıca yerindeki yöneticilerle de görüşmeler yapılmıştır. Bu sayede şirketin alt hizmet gruplarını da inceleme fırsatı elde edilmiştir.

. Görüşmeler Ekim 2002 de başlamış ve Aralık 2002 de sona ermiştir. 3 ayda tamamlanan görüşmelerin değerlendirmesine Aralık ayında başlanmıştır.

4.2.2 Alan Araştırması Soruları

Yukarıda 4.2.1 bölümünde belirlenen amaçlara ilişkin olarak anket soruları hazırlanmıştır. Sorular bu amaçlar doğrultusunda 3 grupta formüle edilmiştir.

- 1- Katılımcının özelliklerine ilişkin sorular
- 2- Şirketlerin özelliklerine ilişkin sorular
- 3- Bina ve Tesis yönetim sektörüne ilişkin sorular

Katılımcının özelliğine ilişkin sorular 1-10 arasında, şirketin özelliğine ilişkin sorular 10- 58 arasında, bina ve tesis yönetim sektörüne ilişkin sorular ise 59-61 arasında bulunmaktadır. Soruların hazırlanmasında daha önce yapılan benzer araştırmalardan yararlanılmıştır. IFMA tarafından 1998 yılında yapılan “profil 98” isimli araştırmadan 1,2,3,4,9,14 soruları, “Research Security” isimli araştırmasından 21,22,23,24 soruları, “Bina ve Tesis yönetim organizasyonlarının tasarımı” isimli araştırmadan 18,19,20 soruları, “Security Profile” isimli araştırmasından 11,12,13,15,29,36 soruların hazırlanmasında yararlanılmıştır. Ayrıca hiçbir araştırmada karşılaşılamayan ancak sorulmasının uygun olacağı düşünülerek formüle edilen sorular ise 5,6,7,8,10,16,17,25,26,27,28,30,31,32,33,34,35,37,38,39,40,41, 42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61 sorularıdır. Bu sorular tamamen bu araştırma için hazırlanmış olup başka kaynaklarda rastlanmamıştır. Aşağıda her bir amaca ilişkin formüle edilen sorular sırasıyla açıklanmaktadır. Ayrıca anket formu EK-6 de yer almaktadır.

Katılımcının özelliğine ilişkin sorular

Soru 1

Amaç: Katılımcının öğrenim durumunun öğrenilmesi.

Bu amaca uygun olarak soru formüle edilmiştir. Soruda katılımcıdan en son bitirdiği eğitim düzeyini işaretlemesi istenmiştir.

Soru 2

Amaç: Katılımcının firmadaki görevinin öğrenilmesi.

Bu amaçla soru hazırlanmış ve firmadaki pozisyonu yazması istenmiştir

Soru 3

Amaç: Katılımcılarının yaşlarının öğrenilmesi

Bu amaçla katılımcılardan yaşlarını yazmaları istenmiştir.

Soru 4

Amaç: Katılımcıların cinsiyetlerinin öğrenilmesi

Bu amaçla soru hazırlanmış ve kutucukları işaretlemeleri istenmiştir.

Soru 5 –Soru 6

Amaç: Katılımcıların iş kolundaki deneyimleri

Katılımcıya bu amaç doğrultusunda 5. soruda kaç yıldan beri bu işkolunda çalıştığını yazması istenmiştir. 6. soruda ise daha önce çalıştığı iş kollarını yazması istenmiştir.

Soru 7- Soru 8

Amaç: Katılımcıların Bina ve tesis yönetim sertifika durumlarının öğrenilmesi

Katılımcılardan 7. soruda bu sertifikasyona sahiplerse nereden aldıklarını yazmaları istenmiştir. 8. soruda ise sertifika sahiplerinin sertifikalarını ne kadar sürede aldıklarını yazmaları istenmiştir.

Soru 9- Soru 10

Amaç: Şirket çalışanlarının maaş durumlarının öğrenilmesi

Katılımcılardan 9. soruda değişik kademelerde çalışanların aylıklarını yazmaları istenmiştir. 10. soruda ise diğer sektör maaşları ile kendi aldıkları maaşların değerlendirmesini benzer, düşük, yüksek kutucukları içine işaretlemeleri istenmiştir.

Şirketin özelliğine ilişkin sorular

Soru 11

Amaç: Şirketlerin açılış yıllarının öğrenilmesi

Soruda şirketin faaliyete geçiş tarihini yazmaları istenmiştir.

Soru 12

Amaç: Şirketlerin yönettiği bina ve tesis sayısının öğrenilmesi

Soruda kaç tesisi profesyonel olarak yönettiklerini yazmaları istenmiştir.

Soru 13

Amaç: Şirketlerin yönettikleri kapalı alan büyüklüğünün incelenmesi

Soruda şu anda m2 olarak yönettikleri kapalı alan büyüklüğünü yazmaları istenmiştir.

Soru 14

Amaç: Şirketlerin hizmet verdikleri yapı tipleri

Bu amaçla hazırlanan soruda 6 yapı tipi verilmiş ve her yapı tipinden kaç adet yönettiklerini yazmaları istenmiştir.

Soru 15

Amaç: Şirketlerin yönettiği binaların kat sayısı

Bu amaçla hazırlanan soruda yönettikleri ofis binalarının kat sayısını uygun olan kat sayısı aralığına kaç adetinde varsa işaretlemeleri istenmiştir.

Soru 16

Amaç: Şirketlerin hizmet verdiği kişi sayısının öğrenilmesi

Soruda şirketin yönetimini yaptığı binalardaki devamlı kullanıcı sayısını yazmaları istenmiştir.

Soru 17

Amaç: Şirketlerin yönettiği binaların temel özellikleri

Katılımcıdan yönetimini yaptığı binaları nasıl tanımlayacağını yazması istenmiştir.

Soru 18- Soru 19- Soru 20

Amaç: Şirketin organizasyon yapılarının öğrenilmesi

Katılımcılardan 18. soruda şirketlerinin organizasyon şemalarının bulunup bulunmadığı sorulmuştur. 19. soruda şirket merkezinde bulunan departmanları yazmaları istenmiştir. 20. soruda ise şirketlerinin genel merkezinde çalışan kişi sayısını yazması istenmiştir.

Soru 21- Soru 22- Soru 23- Soru 24- Soru 25- Soru 26-Soru 27

Amaç: Şirketin alt yüklenici kullanımının öğrenilmesi

Katılımcıya 21. soruda alt yüklenici çalıştırıp çalıştırmadığı sorulmuştur. 22. soruda alt yüklenici seçiminde kullandıkları temel kriterleri yazmaları istenmiştir. 23. soruda alt yüklenicinin bulunmasında zorluk çekilip çekilmediği sorulurken, 24. soruda hangi alt yüklenici bulmakta zorluk çekildiği, 25. soruda da hangilerinde zenginlik olduğunu yazmaları istenmiştir. 26. soruda alt yüklenici ile yapılan sözleşmelerin kaç yılda bir yapıldığı, 27. soruda bunlarla ne tip sözleşmeler yaptıklarını yazmaları istenmiştir.

Soru 28

Amaç: Şirketlerin bütçelerindeki maliyet bileşenlerinin öğrenilmesi

Soruda katılımcılardan bütçelerindeki maliyet bileşenlerini sırayla yüzde olarak 5 grupta yazmaları istenmiştir.

Soru 29

Amaç: Şirketleri cirolarının öğrenilmesi

Bu amaca ilişkin hazırlanan soruda şirketlerin 2002 yılı cirolarını dolar bazında yazmaları istenmiştir.

Soru 30

Amaç: Şirketlerin maliyetleri ve fiyatlarının öğrenilmesi

Bu amaca ilişkin olarak şirketlerin yönetimini yaptığı 5 yapı tipindeki ortalama m2 maliyetlerini ve fiyatlarını yazmaları istenmiştir.

Soru 31- Soru 32- Soru 33- Soru 34 - Soru 35

Amaç: Şirketlerin yaptıkları sözleşmelerin içerikleri

Bu amaçla 31. soruda müşteri ile yaptıkları sözleşme tipini verilen 4 sözleşme tipi içinde işaretlemesi istenmiştir. 32. soruda konu hakkında yaptıkları tip sözleşme olup olmadığı sorulurken, 33. soruda hazırlanan tip sözleşmelerin hangi kuruluşlar tarafından yapıldığını yazmaları istenmiştir. 34. soruda sözleşmenin ekleri olup olmadığı sorulmuş, 35. soruda da bu eklerin neler olduğunu işaretlemeleri istenmiştir.

Soru 36- Soru 37

Amaç: Şirketlerin malsahipleri ile yaptığı sözleşmelerin incelenmesi

Katılımcılardan 36. soruda yönetimini yaptıkları tesislerin sözleşmelerinin kaçını kiminle yaptığı sorulmakta ve yazmaları istenmektedir. 37. soruda da mal sahibi ile yapılan sözleşmeleri hangi periyotlarda yaptıklarını yazmaları istenmiştir.

Soru 38 – Soru 39

Amaç: Şirket çalışanlarının aldıkları eğitim hizmetlerinin incelenmesi

38. soruda şirket çalışanlarına eğitim hizmeti verilir verilmediği sorulmaktadır. 39. soruda ise 8 başlık altında verilen bu eğitim hizmetlerini 1 en önemli, 2 az önemli, 3 çok az önemli...8 önemsiz öncelik sırasına göre işaretlemeleri istenmiştir.

Soru 40- Soru 41

Amaç: Şirketin alt yüklenicilerine verdiği eğitim hizmetinin incelenmesi

Katılımcıya 40. soruda alt yükleniciye eğitim hizmeti verip vermediği sorulmuştur. 41. soruda ise 8 başlık altında verilen eğitim hizmetlerini 1 en önemli, 2 az önemli, 3 çok az önemli...8 önemsiz sırasıyla işaretlemesi istenmiştir.

Soru 42- Soru 43- Soru 44

Amaç: Verilen eğitimlerin özelliklerinin öğrenilmesi

Bu amaç doğrultusunda 42. soruda hangi sıklıkla bu eğitimleri verdikleri sorulmuş verilen 5 şık arasından işaretlemeleri istenmiştir. 43. soruda bu eğitimleri veren kurumları yazmaları istenirken, 44. soruda eğitimin nerede verildiğini verilen 4 şık içinde işaretlemeleri istenmiştir.

Soru 45

Amaç: Şirketlerin eğitime harcadıkları tutarların öğrenilmesi

Soruda eğitime harcanan tutarın bütçenin % kaç olduğunu yazmaları istenmiştir.

Soru 46- Soru 47- Soru 48 – Soru 49

Amaç: Şirketlerin kalite sertifika durumlarının incelenmesi

Bu amaçla hazırlanan sorulardan 46. soruda katılımcıdan şirketinin kalite belgesinin olup olmadığını işaretlemesi istenmiştir. 47. soruda kalite belgesi olan şirketlerin bu belgeyi aldığı yılı, belgenin ismini, aldığı kurumu ve kalite belgesi verilen hizmeti yazmaları istenmiştir. 48. ve 49. soru kalite belgesi olmayan firmalar için hazırlanmıştır. 48. soruda belgeyi almak için herhangi bir çalışma yapılıp yapılmadığı sorulurken, 49. soruda hangi kuruluştan almaya çalışıldığını yazmaları istenmiştir.

Soru 50- Soru 51- Soru 52- Soru 53- Soru 54

Amaç: Şirketlerin kullandıkları bilgisayar programlarının araştırılması

Bu amaçla hazırlanan sorulardan 50. soruda bina ve tesis yönetiminde kullandıkları bilgisayar programları olup olmadığı sorulurken, 51. soruda kullandıkları bu yazılımlardan hangi işlerinde yararlandıklarını yazmaları istenmiştir. 52. soruda bu yazılımların standart paket yazılımlar olup olmadığı sorulurken, 53. soruda özel olarak yaptırılıp yaptırılmadığı sorulmaktadır. 54. soruda da kullandıkları yazılımların ismini yazmaları istenmektedir.

Bina ve tesis yönetim sektörüne ilişkin sorular**Soru 55-Soru 56**

Amaç: Türk Bina ve Tesis yönetimi firmalarının verdiği hizmetlerin incelenmesi

55. soruda katılımcılardan şirketlerinin yönetimini yaptığı tesislerde yaptıkları işleri anket formu ile verilen “Kontrol Listesi” ndeki (bkz Tez bölüm 2.4) 27 görev kalemi içinde işaretlemesi istenmiştir. 56. soruda da yönetimini yaptıkları binaların kaçında bu işleri yaptıklarını yazmaları istenmiştir.

Soru 57- Soru 58

Amaç: Bina ve tesis yönetim firmalarından talep edilen hizmetlerin incelenmesi

Bu amaçla hazırlanan 57. soruda dışarıdan almış oldukları hizmetleri anket formu ile verilen “Kontrol Listesi” ndeki (bkz Tez bölüm 2.4) 9 görev alanı içinde işaretlemesi istenmiştir. 58. soruda da müşterileri tarafından talep edilen ancak kendilerinin yapmadığı işleri 9 görev alanı içerisine işaretlemeleri istenmiştir.

Soru 59

Amaç: Şirketlerin beklentilerinin araştırılması

Hazırlanan soruda bina ve tesis yönetiminde en çok karşılaştıkları sorunları yazmaları istenmiştir.

Soru 60- Soru 61

Amaç: Bina ve tesis yöneticisinde olması gerekli bilgi ve becerilerin araştırılması

Bu kapsamda hazırlanan 60. soruda bir bina ve tesis yöneticisinde bulunması gereken temel bilgi ve becerilerin yazılması istenmiştir. 61. soruda da yazılan bu bilgi ve becerilerin 1 (çok önemli) ve 5 (en az önemli) arasında puan verilmesi istenmiştir.

4.2.3 Alan Araştırması Bulguları

Bu bölümde sırayla görüşme soru akışına göre elde edilen bulgular üç ana bölümde sunulmaktadır. Önce alan araştırmasının ilk bölümü olan görüşme yapılan kişinin “profili ile ilgili bulgular”, sonra sırasıyla “ şirket ile ilgili bulgular” ve “bina ve tesis yönetim sektörü ile ilgili bulgular” yer almaktadır. Bu bölümdeki amaç, alan araştırması ile elde edilen tüm bulguları grafikler ile açıklayarak en iyi şekilde anlaşılmasını sağlamak ve konu ile ilgili olarak Türkiye deki durumu ortaya koymaktır.

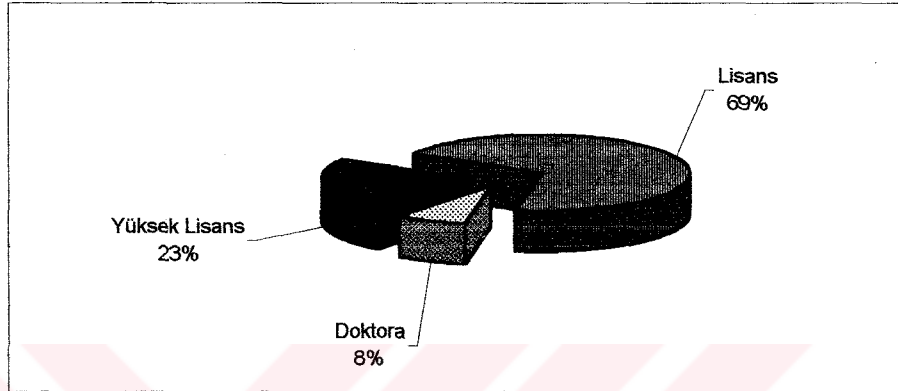
4.2.3.1. Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Profili İle İlgili Bulgular

Bu bölümde görüşme yapılan kişinin eğitim düzeyi, firmada çalıştığı pozisyon, yaş, cinsiyet, kaç yıldır bu iş kolunda çalıştığı, mezuniyet sonrası çalıştığı iş kolları, bina yönetim sertifikasyonu durumları, çalışanların aylıkları, diğer sektörlerle göre

maaşlarının durumları gibi 10 ayrı soru sorulmuştur. Bu sorular ile ilgili değerlendirmeler bu bölümde yer almaktadır.

Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Eğitim Durumları

Görüşme yapılan kişilerin hepsi üniversite mezunudur. Katılımcıların 9' u "lisans" düzeyinde eğitimlerini tamamlarken, 3'ü "yüksek lisans", 1'i ise "doktora" yaptığını belirtmiştir. (Şekil 4.12)

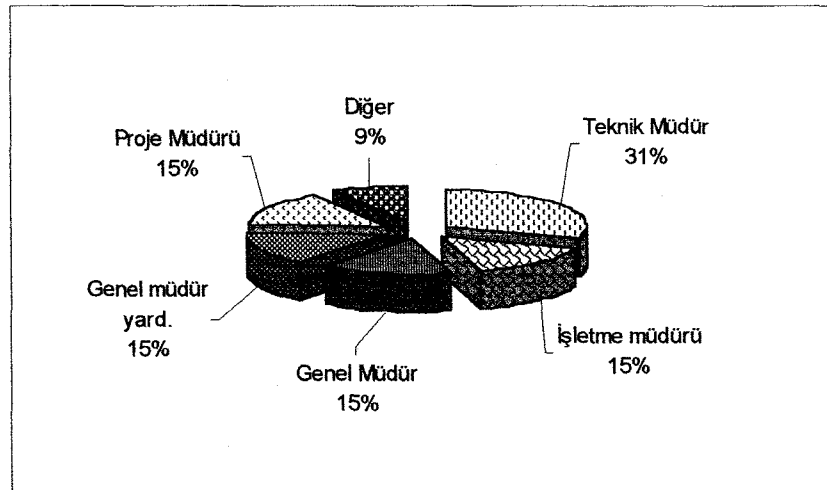


Şekil 4.12 Alan Araştırmasına Katılanların Eğitim Düzeyleri

Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Firmada Çalıştıkları Pozisyonlar

Görüşülen kişilerin büyük çoğunluğu "teknik müdür" dür. Bunu işletme müdürü, genel müdür, genel müdür yardımcısı ve proje müdürü izlemektedir. (Şekil 4.13)

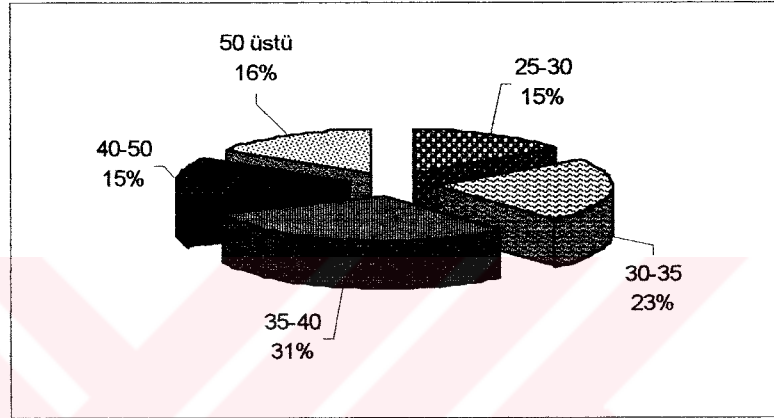
Proje müdürü olarak cevap veren katılımcılar, yaptıkları işi "sorumlu oldukları hizmet birimlerinin yöneticileri" şeklinde tanımlamaktadırlar.



Şekil 4.13 Alan Araştırmasına Katılanların firmada çalıştıkları pozisyonlar

Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Yaşları

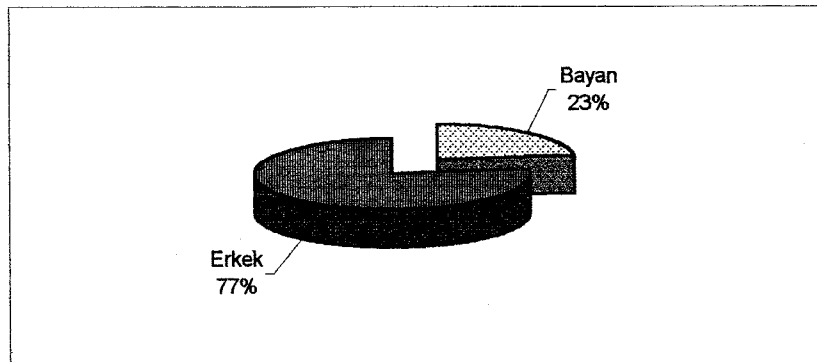
Ankete katılan kişilerin büyük çoğunluğu 35-40 yaş arasındadır. (Şekil 4.14) Genel Müdür ve Genel yardımcısı olarak çalışan kişiler 35-40 yaş grubunda bulunmaktadır. Katılımcıların yaş ortalaması “38” olarak bulunmuştur. Ankete katılanların %69 unun 38 yaş altında oldukları göz önüne alındığında orta yaşlı ve genç sayısının sektör içinde yüksek olduğu söylenebilir.



Şekil 4.14 Katılımcıların yaşları

Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Cinsiyetleri

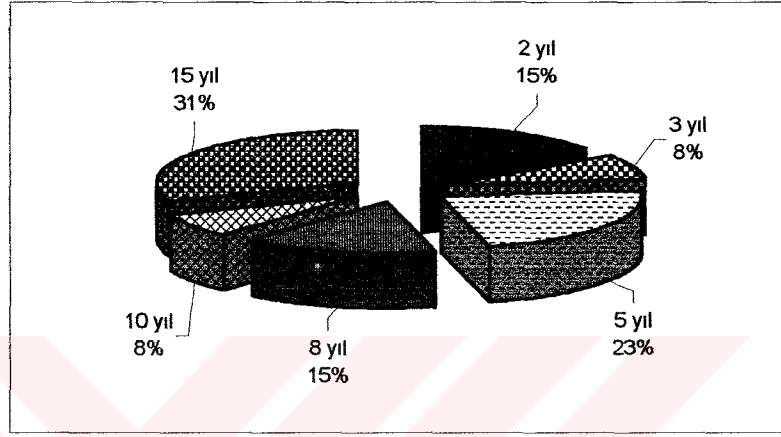
Görüşme yapılan kişilerin 10 u “erkek”, 3 ü “bayan” dır. Bayanların yönetim kademesinde az olduğu gözlenmektedir. (Şekil 4.15)



Şekil 4.15 Katılımcıların cinsiyetleri

Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Bu İşkolunda Çalışma Süreleri

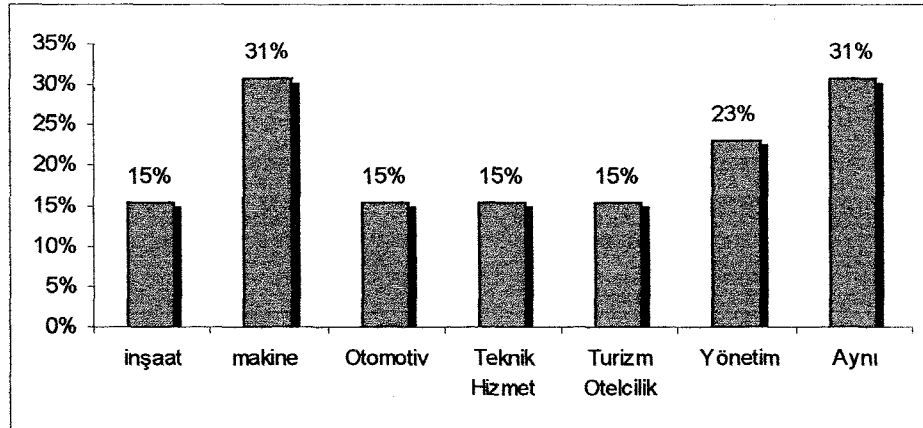
Görüşme yapılan kişilerin 4 ü 15 yıldan beri bu iş kolunda çalıştığını söylemektedir. Bunu 5 yıllık çalışma süresi ile 3 kişi izlemektedir. Ortalama çalışma süresi 8-10 yıl arasındadır. Büyük çoğunluğun bu süre içinde olduğu da görülmektedir. 15 yıldır çalışan kişiler şirketlerinde genel müdür veya genel müdür yardımcısı olarak görev yaptığı da görüşmeler sırasında belirtilmiştir. (Şekil 4.16)



Şekil 4.16 Bu iş kolunda çalışma süresi

Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Daha Önceki Deneyimleri

Görüşme yapılan yetkililerin daha önceki deneyimleri çeşitlilik göstermektedir. Katılımcılar inşaat, makine, otomotiv, teknik hizmet, turizm otelcilik, yönetim iş kollarının birinde veya birkaçında bulunduklarını söylemişlerdir. Daha önceki işlerinde “makine” iş kolunda çalışanların ağırlığı görülmektedir. Bunu 3 kişi ile “yönetim” izlemektedir.(Şekil 4.17)

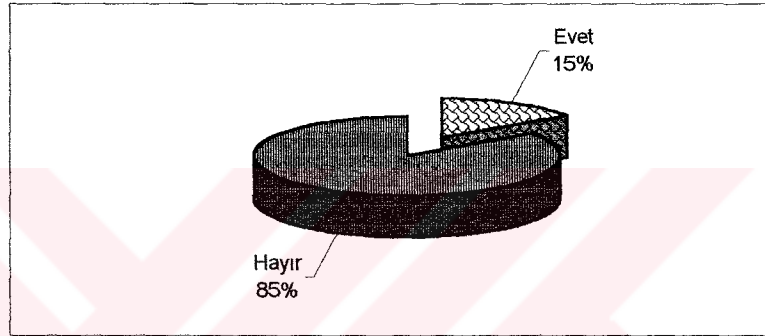


Şekil 4.17 Mezuniyetlerinden sonra çalıştıkları iş kolları

Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Sertifika Durumları

Görüşmeler sırasında katılımcılara işleri ile ilgili sertifikalarının olup olmadığı varsa bu sertifikasyonun süresi ve isimleri sorulmuştur. 2 firma yetkilisinde IFMA tarafından verilen “CFM” sertifikası bulunduğu görülmektedir. (Şekil 4.18) IFMA tarafından verilen sertifika tüm katılımcılar tarafından bilinmesine rağmen bulunma oranı çok düşüktür. Her iki sertifika sahibi de belgeleri alma süresini 6 ay olarak belirtmişlerdir.

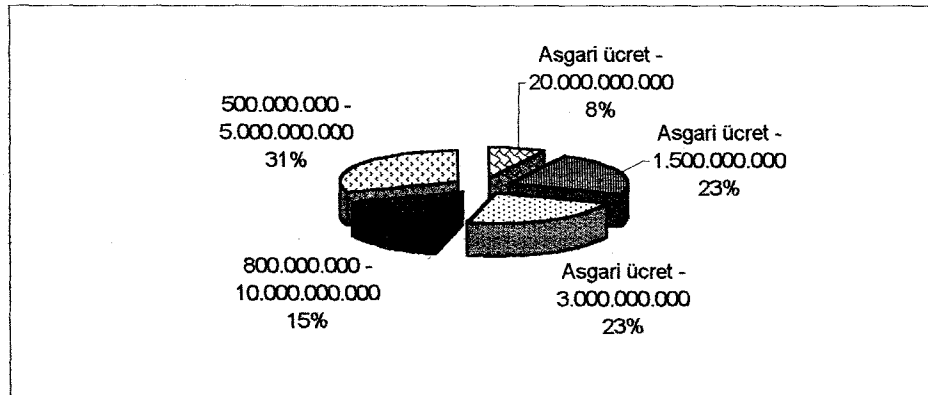
Ancak verilen cevaplardan da görüldüğü gibi sertifika sahibi profesyonellerin sayısı çok azdır. Bunların sayısının da ancak müşterilerin bunu talep etmeleri durumunda artabileceği görüşmeciler tarafından ifade edilmiştir.



Şekil 4.18 Bina ve tesis yönetimi sertifikasyon durumu

Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Ücret Durumları

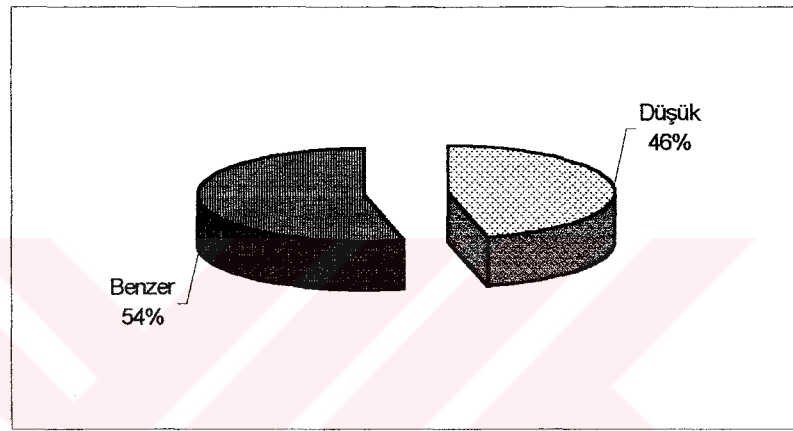
Görüşmeler sırasında sektörde çalışanların ücretleri sorulmuştur. Bu soru en düşük ve en yüksek ücret aralığı olarak cevaplandırılmıştır. Maaşların en düşüğü asgari ücret olurken, en yüksek maaş 20 milyar olarak belirtilmiştir. (Şekil 4.19)



Şekil 4.19 Şirket çalışanlarının aylık maaş aralıkları

Görüşmelerde; verilen en yüksek maaşların şirket yöneticisi(genel müdür) ne ait olduğu söylenmiştir. Bu durumda en yüksek ortalama maaş 5.6 milyar seviyesindedir. Katılımcıların % 54 ünün bu maaşın üstünde cevaplar verdiği şekilde de görülmektedir.

. Sektördeki maaşların durumlarını da diğer sektörlerle karşılaştırdıklarında 7 katılımcı benzer diye tanımlarken 6 katılımcı düşük olarak cevaplamıştır. (Şekil 4.20)



Şekil 4.20 Sektördeki maaşların değerlendirilmesi

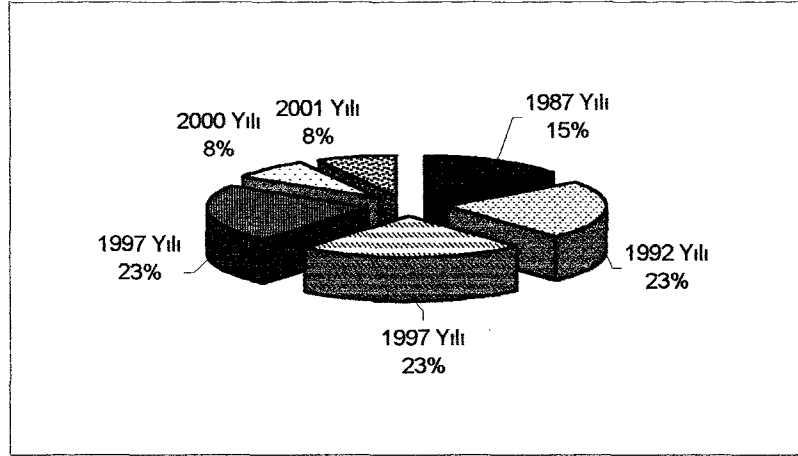
4.2.3.2 Alan Araştırmasına Katılan Şirketler ile İlgili Bulgular

Görüşme yapılan firmalar ile ilgili sorular anketin 11-58 soruları arasındadır. Şirket ile ilgili bilgilerin öğrenilmesine yönelik sorularda faaliyete geçiş tarihleri, yönettikleri tesis sayıları ve kapalı alan büyüklükleri, hizmet verdikleri yapılar, şirketlerin organizasyon yapıları, kalite belgesi durumları, kullandıkları bilgisayar yazılımları, maliyet bileşenleri, yönetimi yapılan yerlerin ortalama m2 maliyetleri ve fiyatları, kullanılan sözleşmeler ve bunların özellikleri, eğitim çalışmaları ile ilgili bulgular yer almaktadır.

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Faaliyete Geçiş Tarihleri

Alan araştırmasına katılan bina ve tesis yönetimi firmalarının faaliyete geçişleri 1987 yılı sonrasındır. Şekilde de görüldüğü üzere firmalar ağırlıklı olarak 1992 ile 1999 yılları arasında kurulmuşlardır. Toplam 9 firmanın kurulduğu bu yıllardan sonra 2000 ve 2001 yılında kurulan firmalarda azalmalar göze çarpmaktadır. (Şekil 4.21)

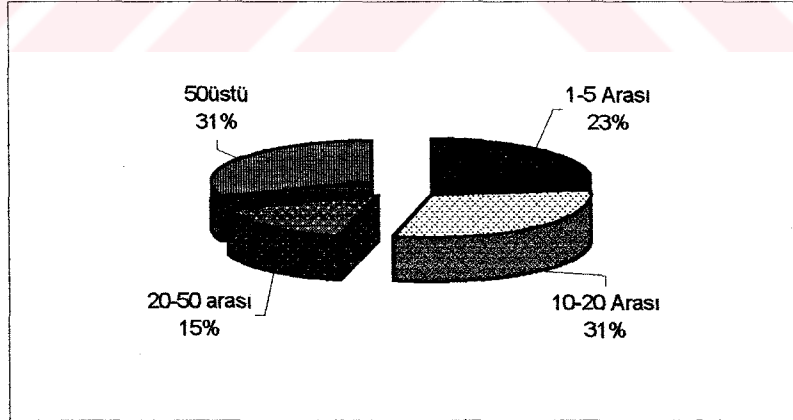
Özellikle büyük şehirlerimizde 90 lı yıllardan sonra artmaya başlayan modern yapıların bina ve tesis yönetim şirketlerinin sayısını arttırdığı görülmektedir.



Şekil 4.21 Şirketlerin faaliyete geçiş tarihi

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Yönettikleri Bina ve Tesis Sayıları

Alan araştırmasına katılan şirketlerin yönettikleri tesis sayıları ağırlıklı olarak 10-20 ile 50 üstü arasında bulunmaktadır. 13 katılımcı firmanın 8 i bu aralıklarda hizmet vermektedir. Diğer katılımcıların 3 ü 1-5 arası cevabı verirken, 2 si de 20-50 arası tesisi yönettiklerini söylemişlerdir. (Şekil 4.22)

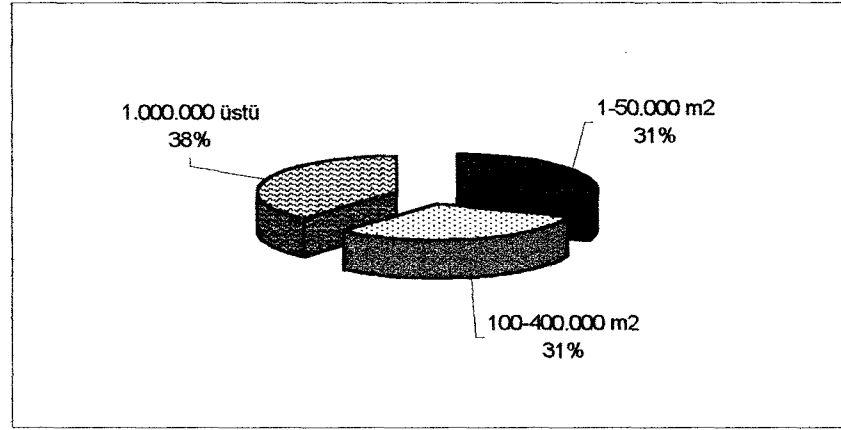


Şekil 4.22 Şirketlerin yönettiği tesis sayısı

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Yönettikleri Kapalı Alan Büyüklüğü

Şirketlerin çoğunluğunun 1.000.000 üstü m2 yi yönettiği şekilde de görülmektedir. Şirketlerin 4 ünün 1-50.000 m2 arasında bir kapalı alanı yönettiği görülürken, 4 ünün de 100-400.000 m2 arasında bir kapalı alanı yönettiği belirtilmiştir. (Şekil 4.23)

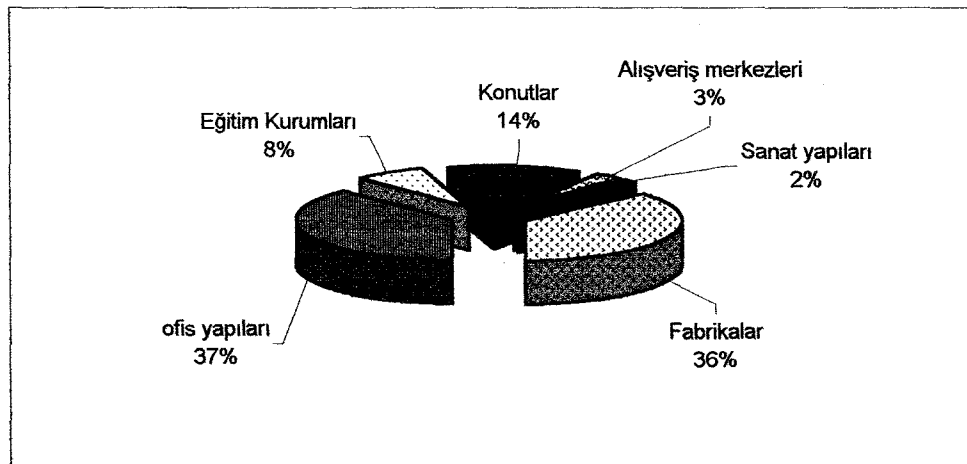
1.000.000 m2 üzeri hizmet veren şirketlerin 1987 ve 1992 yıllarında kuruldukları gözlemlenmektedir.



Şekil 4.23 Yönetilen kapalı alan büyüklüğü

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Hizmet Verdikleri Yapı Tipleri

Şirketler toplamda 917 yapıya hizmet verdiklerini söylemişlerdir. Bu 917 yapının 342 si “ofis yapısı”, 339 u “fabrika-endüstri yapısı”, 127 si “konut”, 69 u “eğitim kurumu”, 24 ü “alışveriş merkezi”, 16 sı “sanat yapısı” olarak belirtilmiştir. Ağırlıklı olarak ofis yapıları ve endüstri yapılarına hizmet verdikleri görülmektedir. (Şekil 4.24) Görüşmelerde fabrika-endüstri binası olarak hizmet verdikleri yapıların büyük çoğunluğu tekstil fabrikaları olarak belirtilmiştir.

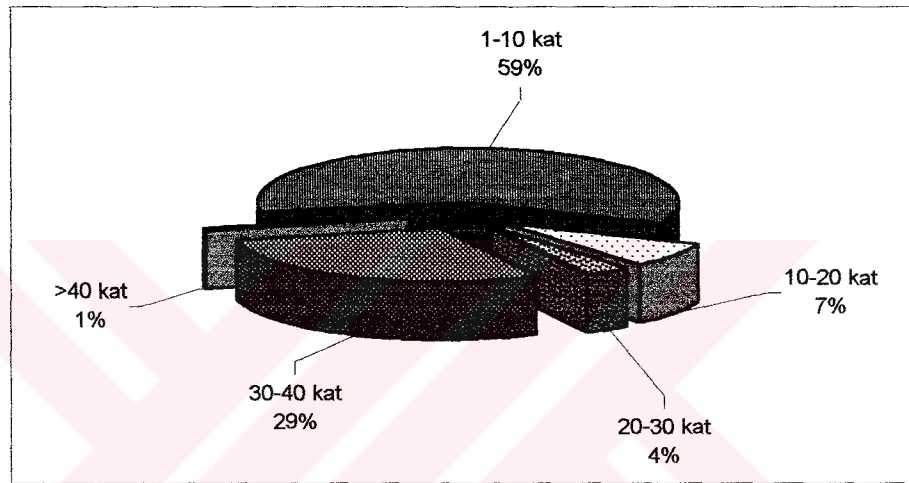


Şekil 4.24 Şirketlerin hizmet verdiği yapılar

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Yönettiği Ofis Binalarının Kat Sayıları

Şirketlerin yönetimini yaptığı 342 ofis binası arasında bir değerlendirme yapılmıştır. Bu değerlendirmede 203 yapının “1-10 kat” arasında olduğu görülmektedir. Bunları 98 yapı ile “30-40 kat” arası binalar izlemektedir. (Şekil 4.25)

Ofis binalarının çoğunluğunun “1-10 kat” arasında olduğu görülmektedir. 10 katın üstündeki yapılar da %41 lik bir oranı bulmaktadır. Özellikle “30-40 kat” arasındaki ofis binalarının sayısının gün geçtikçe arttığı katılımcılar tarafından belirtilmiştir.

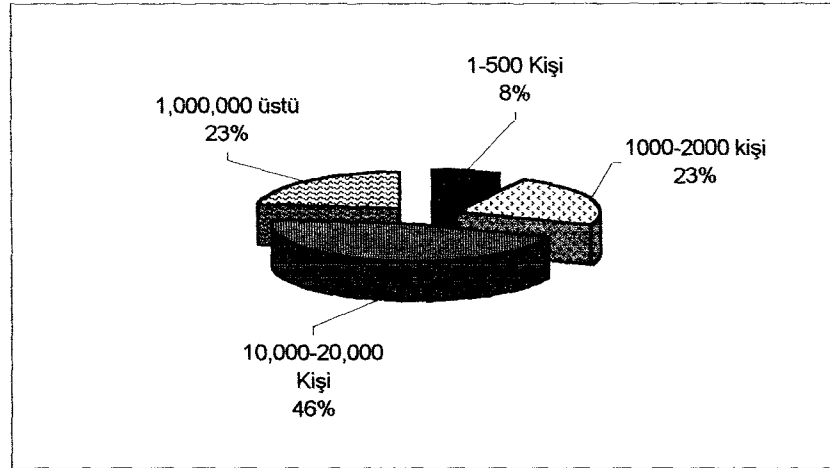


Şekil 4.25 Yönetilen ofis binalarının kat sayısı

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Hizmet Verdiği Kişi Sayısı

Alan araştırmasına katılan şirketlerin büyük çoğunluğunun “10.000-20.000” kişiye hizmet verildiği görülmektedir.(Şekil 4.26) “1-500 kişi arasında” devamlı kullanıcı sayısı olduğunu belirten 1 şirket bulunmaktadır. Bu şirkette sadece konutlara hizmet verdiğini söylemektedir. Devamlı kullanıcı sayısını “1.000.000 üstü” olarak belirten şirketler ise ağırlıklı olarak; fabrikalara, eğitim yapılarına ve ofis yapılarına hizmet vermektedir.

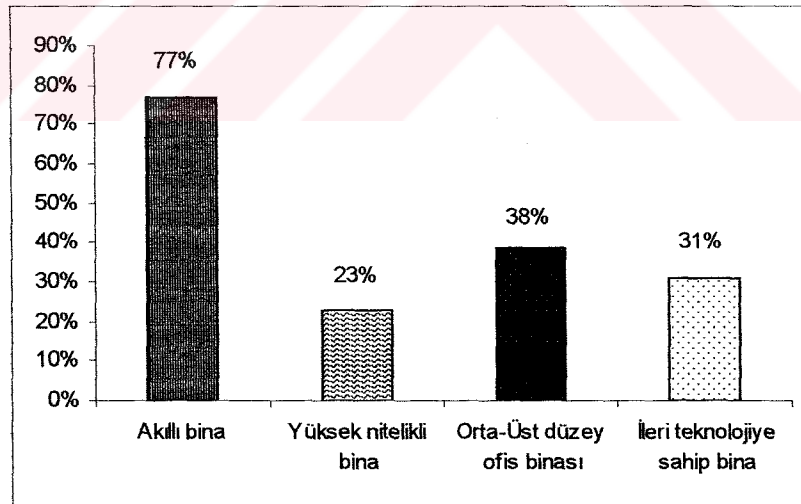
Ankete katılan şirketlerin hizmet verdiği devamlı kişi sayısının yaklaşık olarak “3.500.000” civarında olduğu tespit edilmiştir. Bu sayı birçok şehir nüfusundan fazladır.



Şekil 4.26 Binaların devamlı kullanıcı sayısı

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Yönetimini Yaptığı Binaların Özellikleri

Şirketlerin büyük çoğunluğu temel özellik olarak “akıllı bina” tanımını yapmaktadır. Son yıllarda artan birçok yatırımda, bu terimin kullanılması (örnek Polat Towers, Elit Residence) sektörün ileride daha teknolojik bir hale geleceğini göstermektedir. (Şekil 4.27)

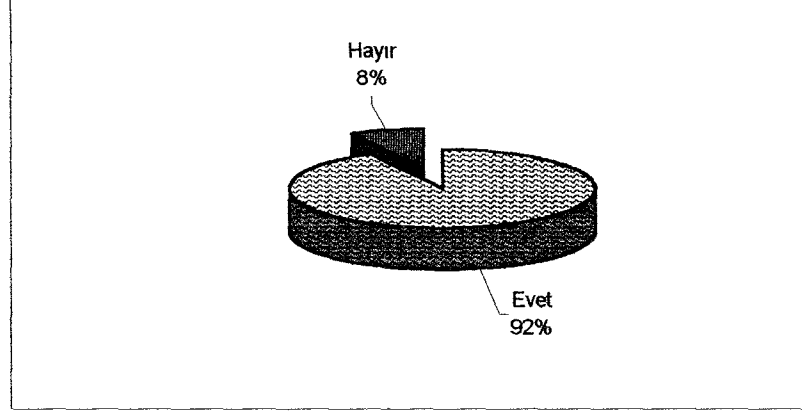


Şekil 4.27 Yönetimini yaptığınız binaların temel özellikleri

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Organizasyon Yapıları

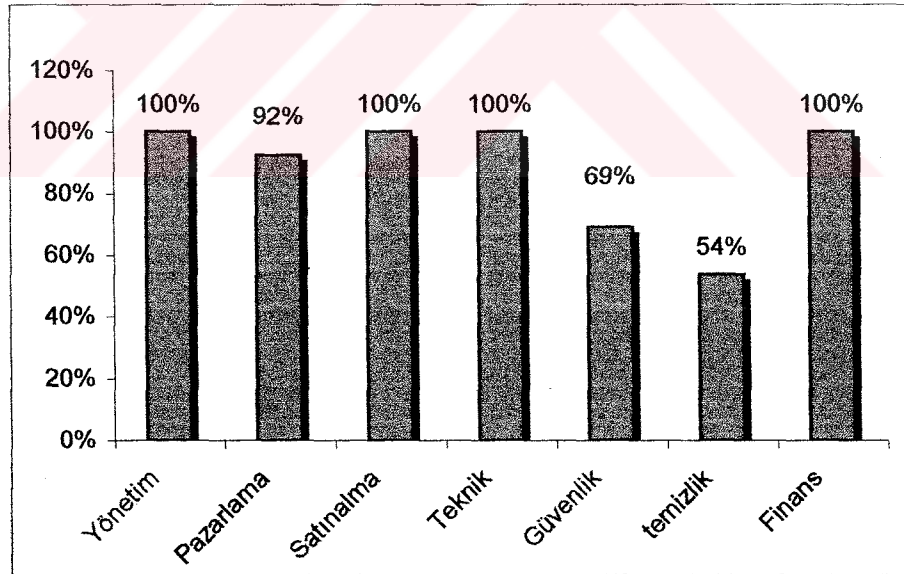
Onsekiz, ondokuz ve yirminci sorular şirketlerin organizasyon yapıları ile ilgilidir. Alan araştırmasına katılan 13 şirketin 12 sinde “organizasyon şeması” bulunmaktadır.

(Şekil 4.28) “ISO Kalite belgesi”ne sahip olan katılımcıların hepsinde organizasyon şeması bulunmaktadır.



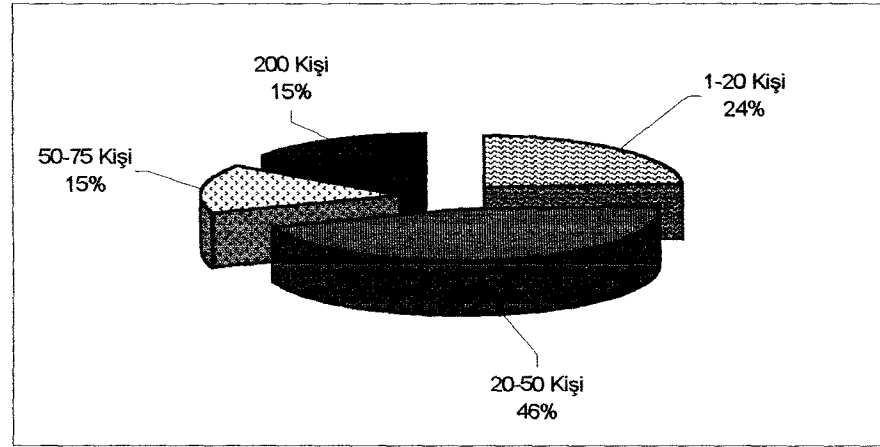
Şekil 4.28 Şirketin organizasyon şeması durumu

Şirketlerin tümü genel merkezlerinde “yönetim, satın alma, teknik, finans” departmanları olduğunu söylemektedir. (Şekil 4.29)



Şekil 4.29 Genel merkezde yapılan işler

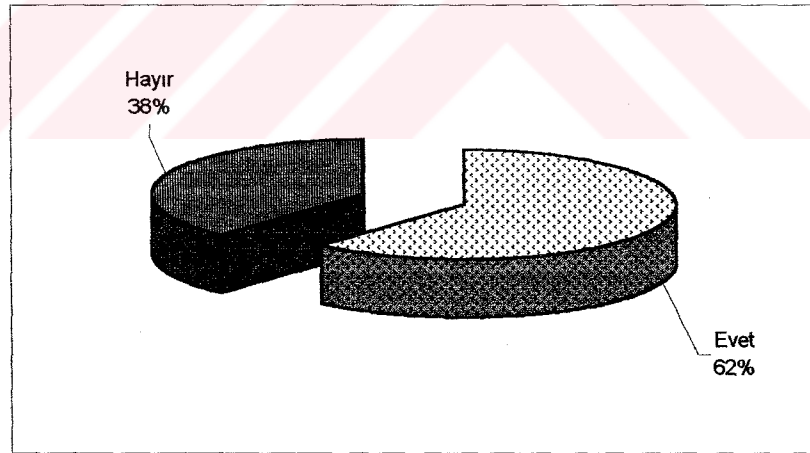
Şirketlerin genel merkezlerinde ağırlıklı olarak “20-50 kişi”nin çalıştığı görülmektedir. (Şekil 4.30)



Şekil 4.30 Genel merkezde çalışan kişi sayısı

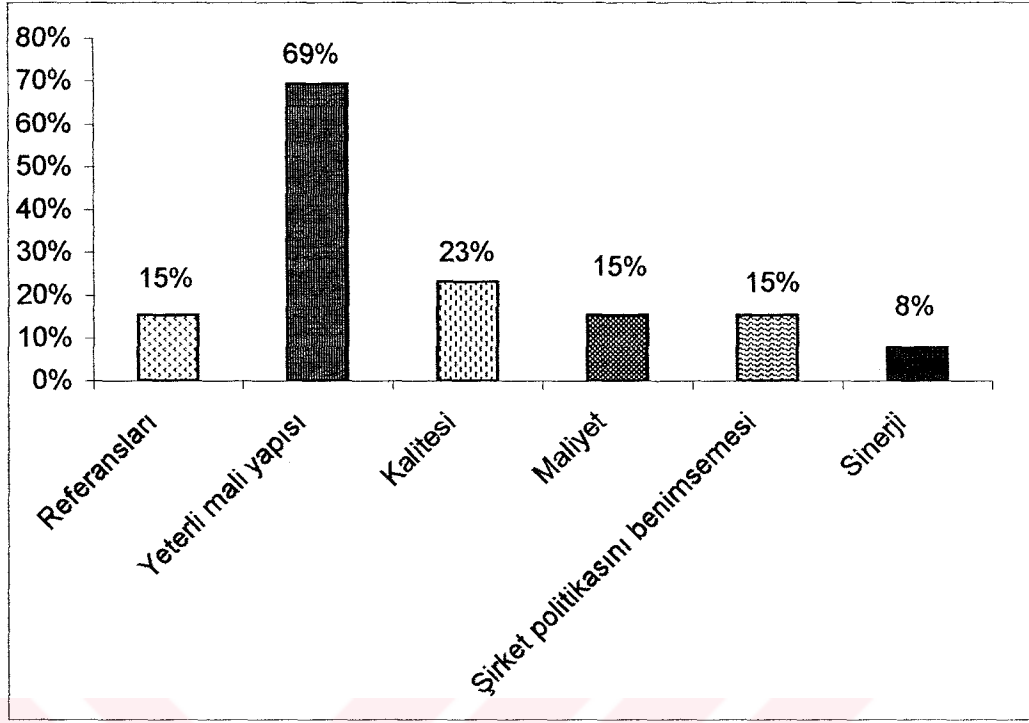
Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Alt Yüklenici Kullanımları

Alan araştırmasına katılan 13 firmanın 8 inin “alt yüklenici” kullandığı belirtilmiştir. (Şekil 4.31) Görüşmeler sırasında “200 kişi üstü” genel merkez çalışanı olan şirketler, tüm işlerini kendi ekipleriyle yaptıklarını ve alt yüklenici çalıştırmadıklarını belirtmişlerdir.



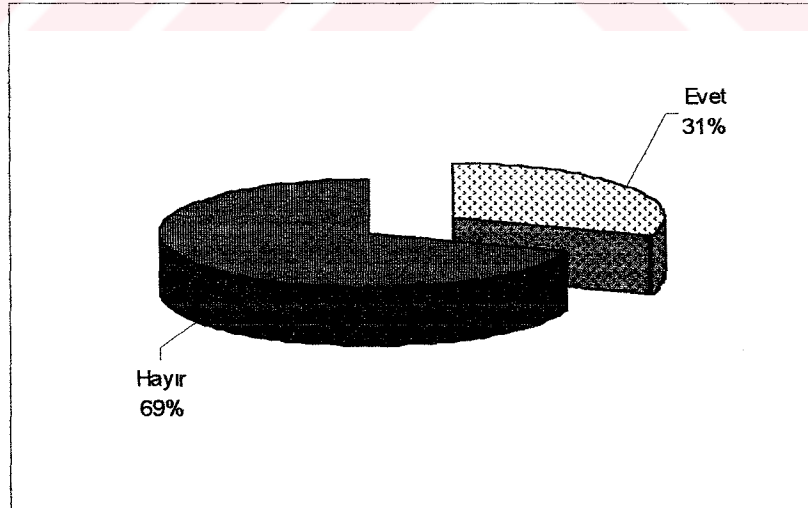
Şekil 4.31 Alt yüklenici çalıştırma durumu

Şirketlerin alt yüklenici seçimindeki en önemli kriter “yeterli maliyet yapısı” olarak belirtilmiştir. (Şekil 4.32) Bu cevabı veren şirket yetkilileri, hizmet verilen yapıların modern ve pahalı yapılar olduğunu vurgulayarak yapılan işin “hata bedelini” karşılayacak ciddi şirketlerle çalıştıklarını belirtmişlerdir.



Şekil 4.32 Alt yüklenici seçim kriterleri

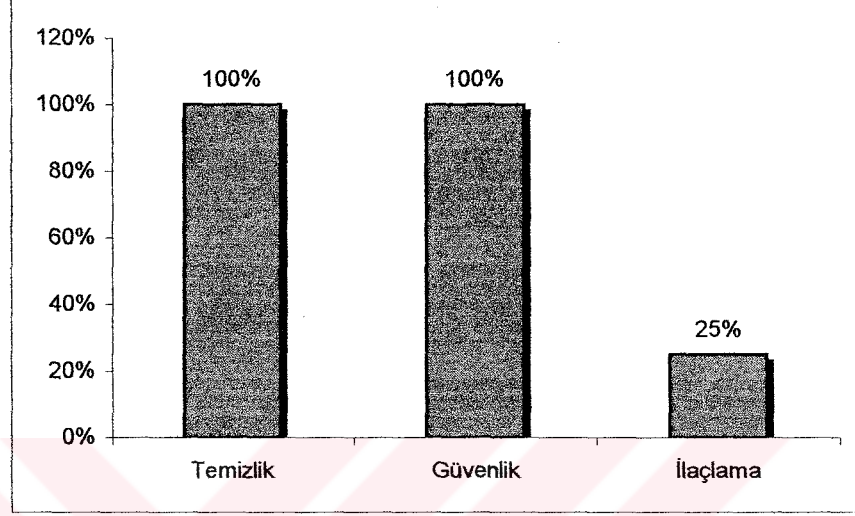
Alan araştırmasına katılan 9 firma yetkilisi istediği konuda alt yüklenici bulunduğunu söylemektedir. (Şekil 4.33)



Şekil 4.33 Alt yüklenici bulma zorluğu

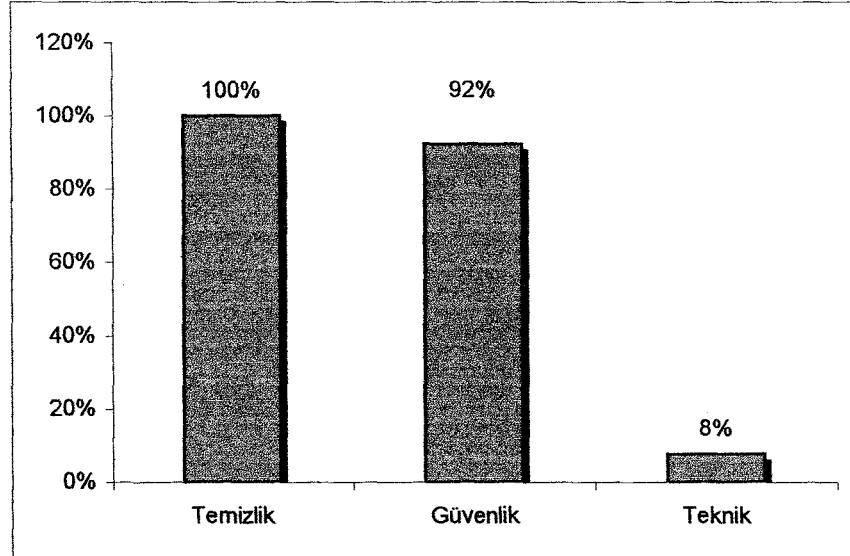
Alt yüklenici bulmakta zorluk çeken tüm şirketler “temizlik ve güvenlik” konularında zorluk çektiklerini belirtmişlerdir. (Şekil 4.34)

Katılımcıların hepsi temizlik ve güvenlik konularında çok fazla alt yüklenici olduğunu söylemekte ancak bu konularda nitelikli alt yüklenicilerin olmadığından yakınmaktadır.



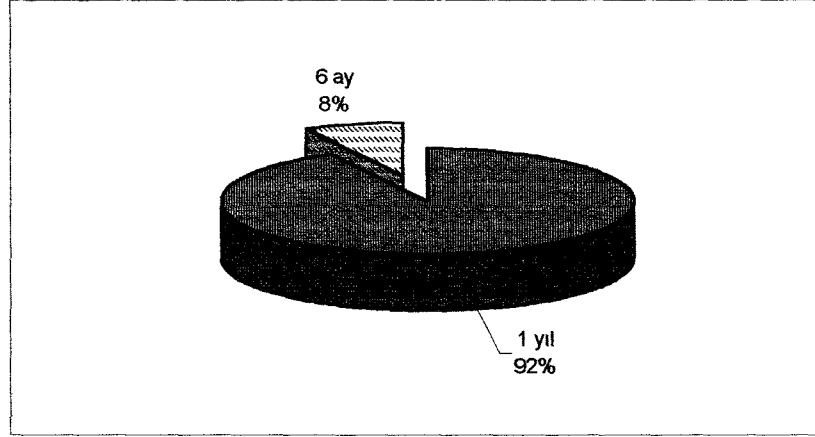
Şekil 4.34 Alt yüklenici bulmakta zorluk çekilen hizmet grupları

Şirketlerin hepsi “temizlik” konusunda alt yüklenici zenginliği olduğunu söylemektedir. (Şekil 4.35)



Şekil 4.35 Alt yüklenici zenginliği olan hizmet grupları

Şirketlerin büyük çoğunluğu alt yüklenici ile sözleşmelerini 1 yıllık periyotlarda yaptıklarını belirtmişlerdir.(Şekil 4.36)

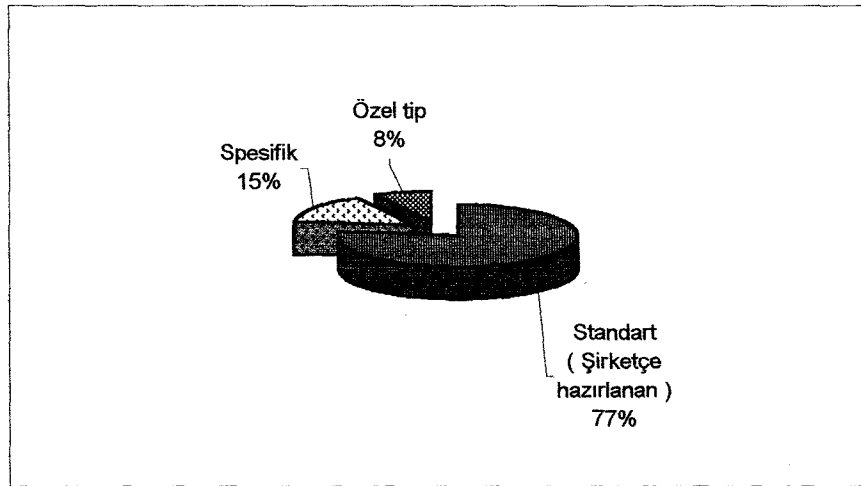


Şekil 4.36 Sözleşmelerin yenilenme periyodu

6 ay cevabı veren katılımcı bu sözleşmeyi “yemek firmaları” ile yaptığını söylemektedir. Bunun nedenini de değişen yemek kalitesine bağlamaktadır.

Şirketler alt yüklenicileri ile ağırlıklı olarak “şirketçe hazırlanan standart sözleşmeler” yaptıklarını söylemişlerdir.(Şekil 4.37)

“Özel tipte” sözleşme cevabı veren şirket yetkilisi, “taşeronun mali yapısı, referansı ve kalitesine” göre farklı sözleşmeler yapıldığını belirtmiştir.



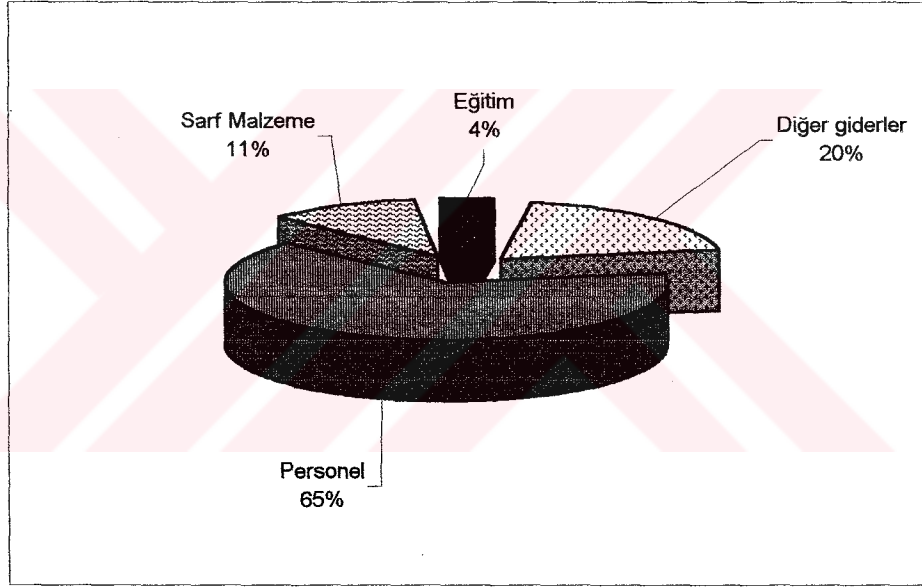
Şekil 4.37 Alt yüklenici ile yapılan sözleşmeler

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Bütçelerindeki Maliyet Bileşenleri

Şirketler yönetimini yaptığı binalarda büyüklük sırasına bütçelerindeki maliyet bileşenlerini sıralarken 1.sıraya “personel”, 2.sıraya “diğer giderler”, 3. sıraya “sarf malzeme”, 4.sıraya da “eğitim” giderini koymuşlardır. (Şekil 4.38)

Şirketlerin en önemli giderlerinin “personel giderleri” olduğu görülmektedir. Katılımcılara bunun nedeni sorulduğunda “hizmet sektörü içinde” bu giderin normal bir gider olduğunu söylemişlerdir.

“Diğer giderler” olarak belirtilen payın içinde; “yol, yemek, sağlık harcamaları” yer almaktadır.

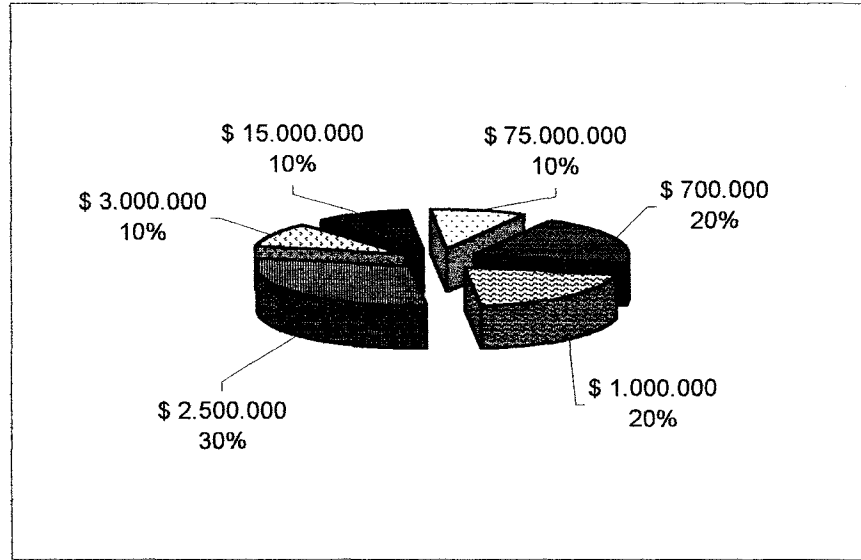


Şekil 4.38 Bütçelerdeki Maliyet Bileşenleri

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Ciroları

Alan araştırmasına katılan şirketlerin 2002 yılı cirolarının ağırlıklı olarak “\$1.000.000” ın üstünde olduğu görülmektedir.(Şekil 4.39)

Verilen bilgilerden katılımcıların şunda toplam “\$104.000.000” lık bir ciroya sahip oldukları görülmektedir.



Şekil 4.39 Şirketlerin 2002 yılı ciroları

Görüşmeler sırasında pazar büyüklüğünün gelecek on yıl içinde “10 milyar dolar” seviyesine çıkacağı katılımcılar tarafından söylenmiştir.. Rakamsal olarak bu kadar büyük bir pazar içinde yer almak isteyen firmaların son yıllarda artması, hem rekabetin artmasını sağlayacak, hem de daha kaliteli hizmetlerin verilmesini zorunlu hale getirebilecektir.

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Yönetim Maliyetleri ve Fiyatları

Bu kapsamda formüle edilen 30. soruyu sorarken katılımcılara “bu bilgilerin sadece eğitimsel amacı olacağı ve gizli kalacağı taahhüdü” verilmesine rağmen bir kısmı cevap vermekten kaçınmış ve “gizli bilgi” olduğunu söylemiştir.

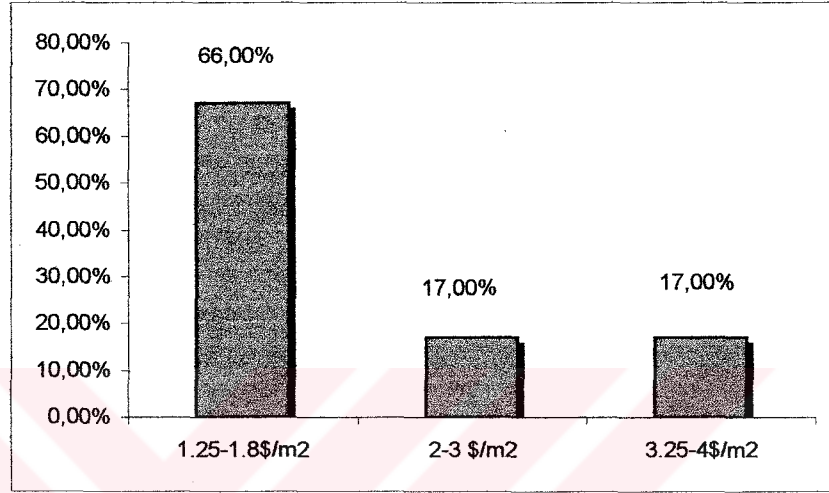
Soruyu cevaplayan firmalar ise; “ofis yapıları, konutlar, eğitim yapıları, alışveriş merkezleri, endüstri yapıları” olmak üzere 5 başlık altında cevap vermeye çalışmışlardır. Verilen cevaplar alt ve üst sınırlar ile şu anda hizmet verdikleri yapılarda çalışılan değer aralığını göstermektedir.

En fazla katılım oranı “ofis binalarında” olurken (6 kişi), bunu “konutlar” ve “alışveriş merkezleri” (5 kişi) izlemiştir.

Maliyet ve fiyatlar arasındaki farklar incelendiğinde şirketin kar marjı ortaya çıkmaktadır. Görüşmeler sırasında şirket karlarının %10 ila %20 seviyelerinde olduğu görülmektedir.

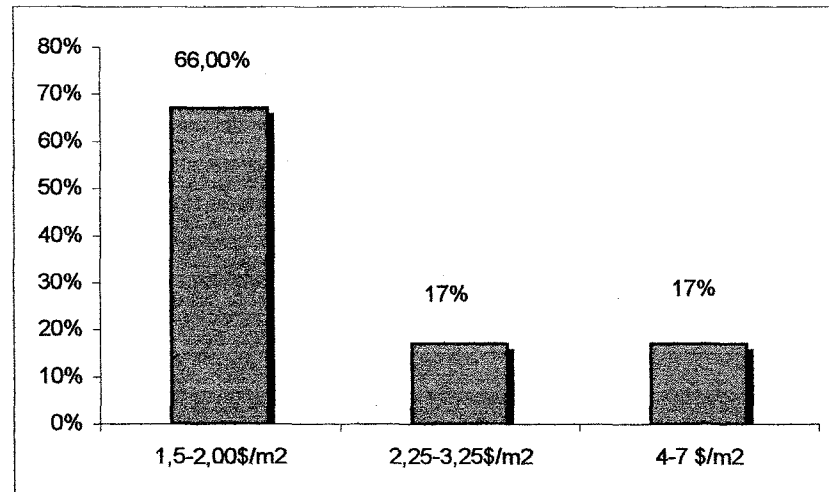
Eğitim yapıları ile ilgili verilen bilgiler “özel eğitim kurumları”nın bina ve tesis yönetim hizmetleri olduğu belirtilmiştir. Bunları da “üniversiteler, ilk ve orta öğretim kurumları” olarak sıralamışlardır.

Ofis yapıları (Maliyet): 6 katılımcı cevap vermiştir. 4 ü “1.25-1.8 \$/m²” arasında maliyetleri olduğunu söylemektedir. (Şekil 4.40)



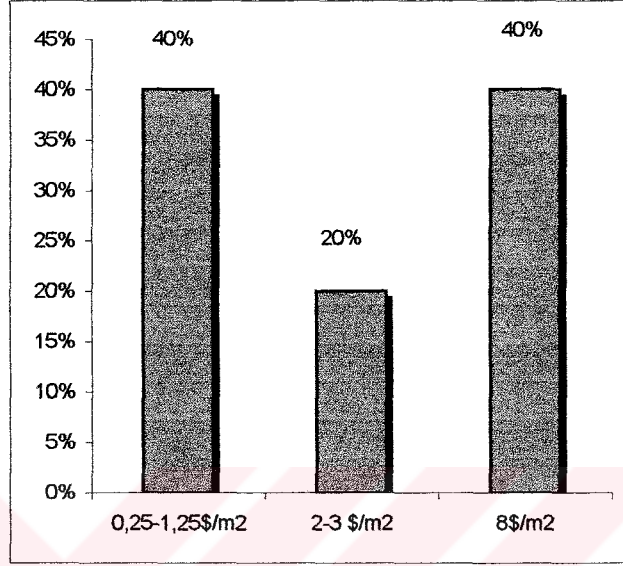
Şekil 4.40 Ofis yapıları maliyet

Ofis Yapıları (Fiyat): 6 katılımcının 4 ü “1.5-2.00 \$/m²” arası fiyatları olduğunu söylemektedirler. (Şekil 4.41)



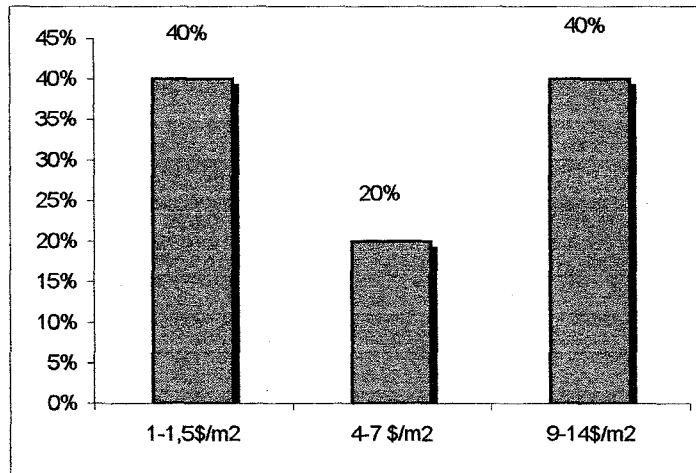
Şekil 4.41 Ofis yapıları fiyat

Konutlar (Maliyet): 5 katılımcı cevap vermiştir. 2 katılımcı “0.25-1.25 \$/m2” arası cevabı verirken, 1 katılımcı “2-3 \$/m2” arası, 2 katılımcı “8 \$/m2” cevabı vermiştir. (Şekil 4.42)



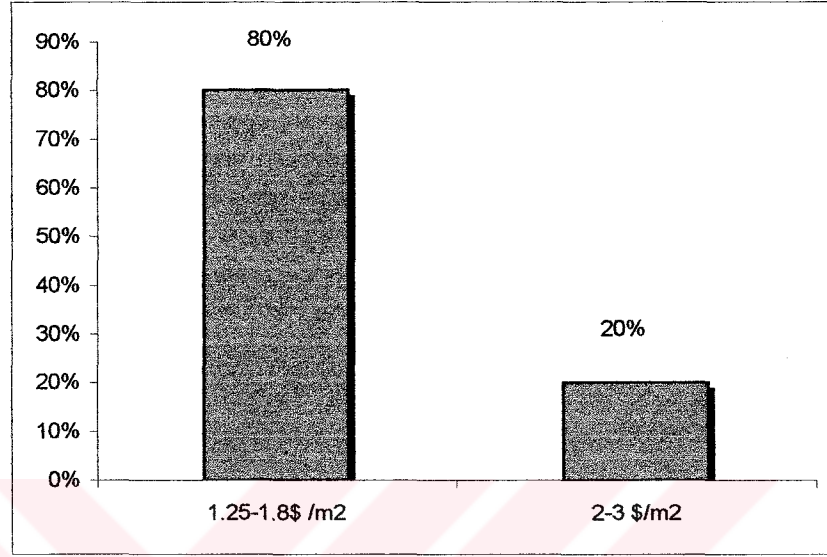
Şekil 4.42 Konutlar maliyet

Konutlar (Fiyat): 5 katılımcı cevap vermiştir. 2 katılımcı “1-1.5 \$/m2” arası fiyat verirken, 1 katılımcı “4-7 \$/m2” arası, 2 katılımcı da “9-14 \$/m2” arası cevaplar vermişlerdir. (Şekil 4.43)



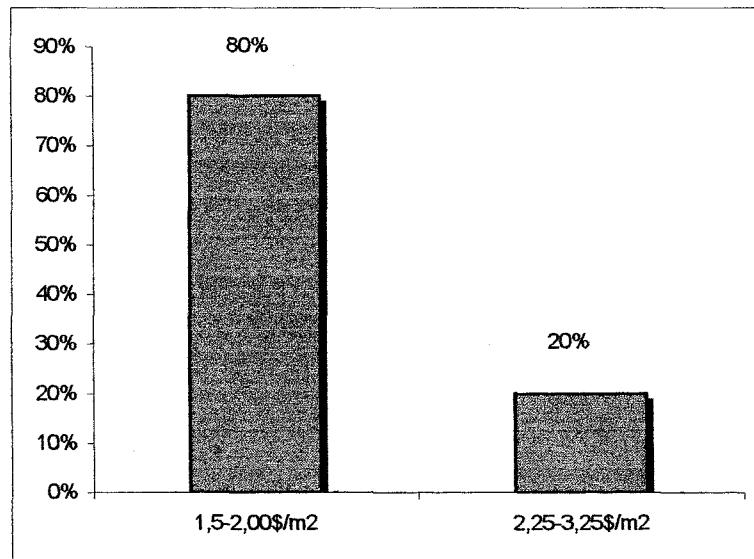
Şekil 4.43 Konutlar fiyat

Alışveriş Merkezleri (Maliyet): 5 katılımcı cevap vermiştir. 4 katılımcı “1.25-1.8 \$/m2” aralığında maliyetleri olduğunu söylemektedir. (Şekil 4.44)



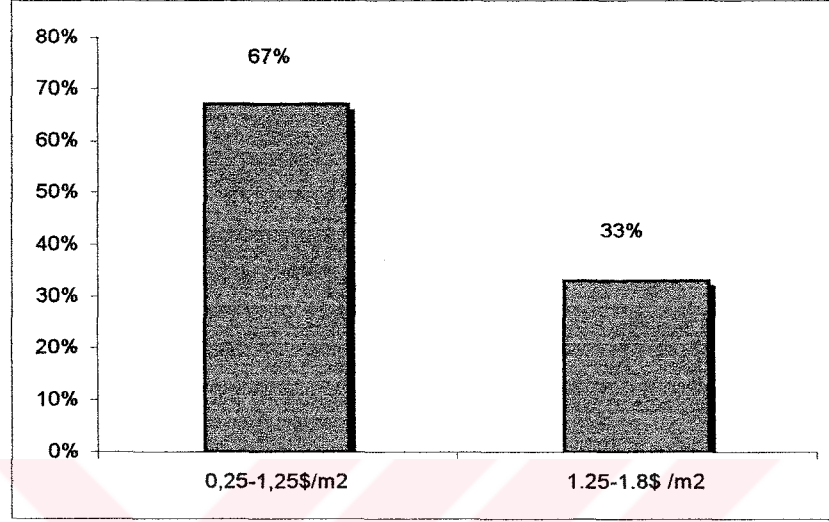
Şekil 4.44 Alışveriş Merkezleri maliyet

Alışveriş merkezleri (Fiyat): 5 katılımcı cevaplamıştır. Katılımcılardan 4 ü “1.5-2.00 \$/m2” arasında fiyat verdiklerini söylemişlerdir. (Şekil 4.45)



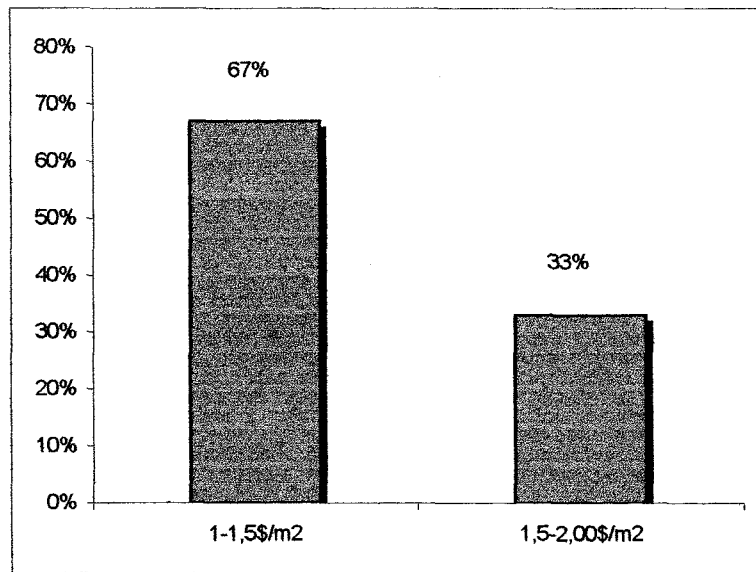
Şekil 4.45 Alışveriş Merkezleri Fiyat

Eğitim Yapısı (Maliyet): 3 katılımcı cevaplamıştır. 2 katılımcı “0.25-1.25 \$/m2” arası maliyetleri olduğunu belirtmiştir. (Şekil 4.46)



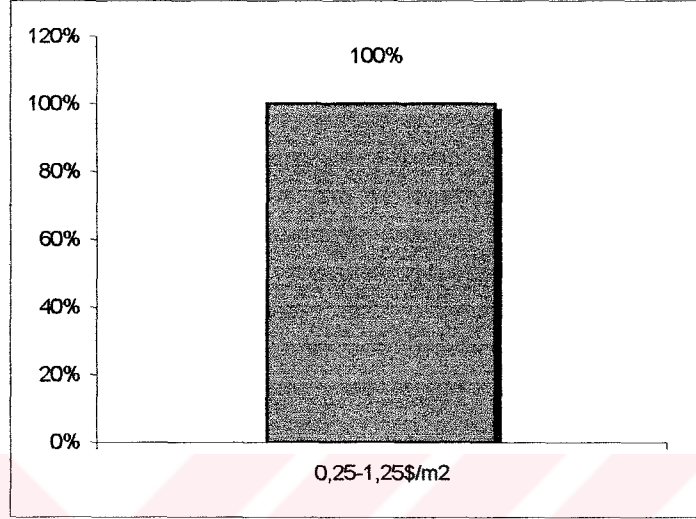
Şekil 4.46 Eğitim yapıları maliyet

Eğitim Yapısı (Fiyat): 3 katılımcı cevap vermiştir. 2 katılımcı “1-1.5 \$/m2” arası fiyat verdiklerini söylemiştir. (Şekil 4.47)



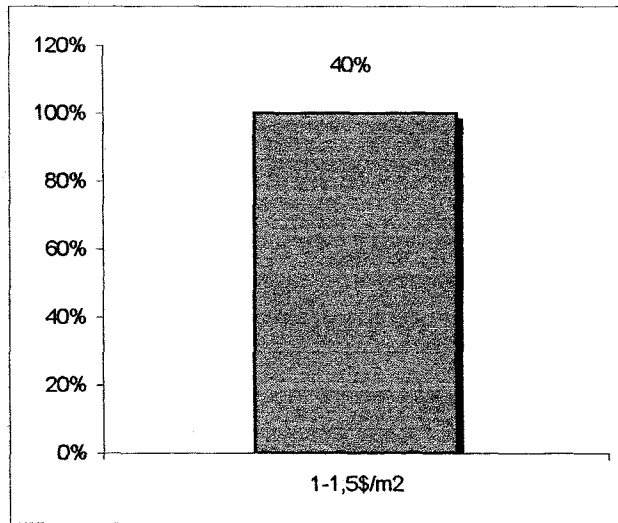
Şekil 4.47 Eğitim yapısı fiyat

Endüstri Yapısı (Maliyet): 2 katılımcı cevap vermiştir. Her ikisi de maliyetin “0.25-1.25 \$/m2” arasında olduğunu söylemişlerdir. (Şekil 4.48)



Şekil 4.48 Endüstri yapısı maliyet

Endüstri Yapısı (Fiyat): 2 katılımcı cevaplamıştır. Her ikisi de fiyatın “1-1.5 \$/m2” arasında olduğunu söylemektedir. (Şekil 4.49)

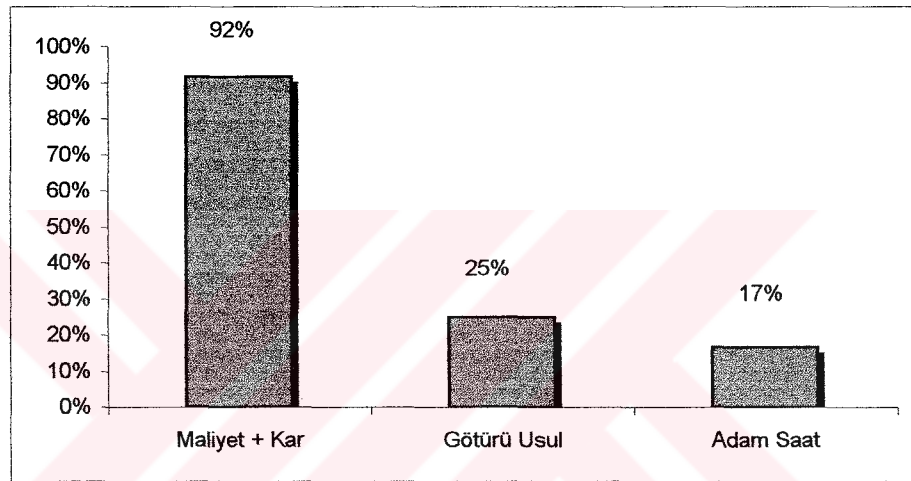


Şekil 4.49 Endüstri yapıları fiyat

Görüşmelerde katılımcılar endüstri yapısı olarak; ağırlıklı olarak tekstil fabrikalarına hizmet verdiklerini söylemişlerdir. Takibinde de otomotiv, boya ve iplik dokuma fabrikalarını saymışlardır.

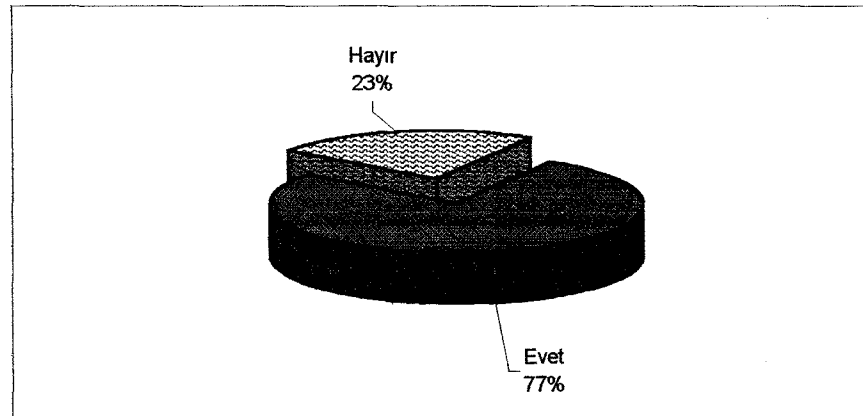
Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Yaptıkları Sözleşme İçerikleri

Otuzbir, Otuziki, Otuzüç, Otuzdört ve otuzbeşinci sorular bu kapsamda formüle edilmiştir. Alan araştırmasına katılan firmaların çoğu müşterileri ile “maliyet+kar” tipi sözleşmeler kullandıklarını belirtmişlerdir. (Şekil 4.50)



Şekil 4.50 Müşteri ile yapılan sözleşme tipleri

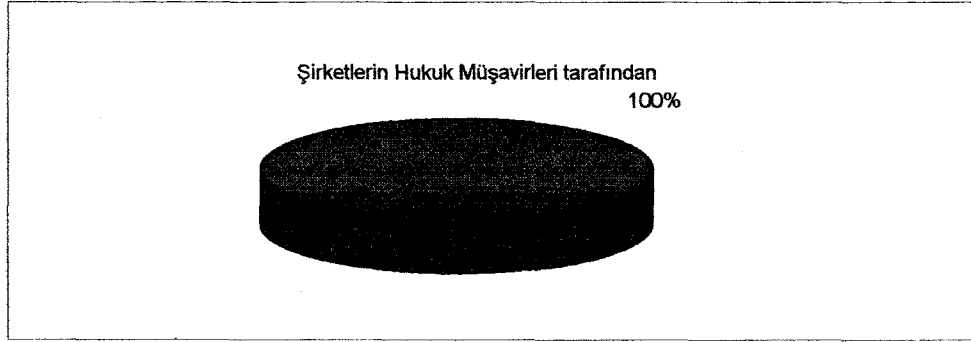
Şirketlerin büyük bir kısmı; konu hakkında “özel sözleşmeleri” olduğunu belirtmişlerdir. (Şekil 4.51)



Şekil 4.51 Konu hakkında yapılan tip sözleşmelerin durumu

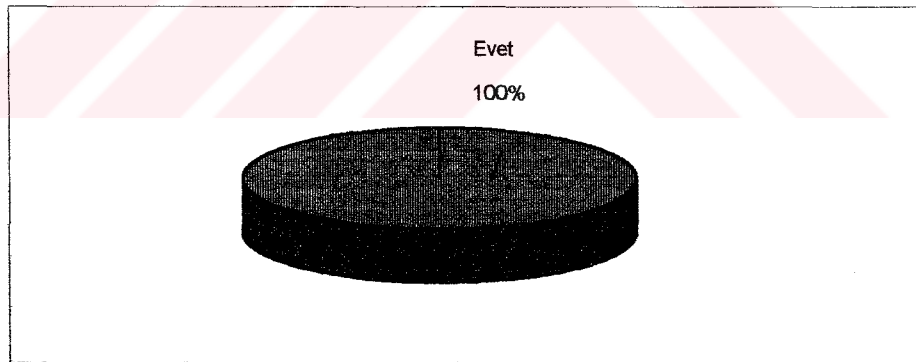
Şirketlerin hepsi kullandıkları tip sözleşmeleri “hukuk müşavirleri”nin hazırladığını belirtmiştir. (Şekil 4.52)

Katılımcılar uluslararası tip sözleşmelerin bulunduğunu, ancak bunları kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Nedeni sorulduğunda, bu sözleşme tiplerinin ülke şartlarına uymadığı söylenmiştir.



Şekil 4.52 Kullanılan tip sözleşmeleri hazırlayanlar

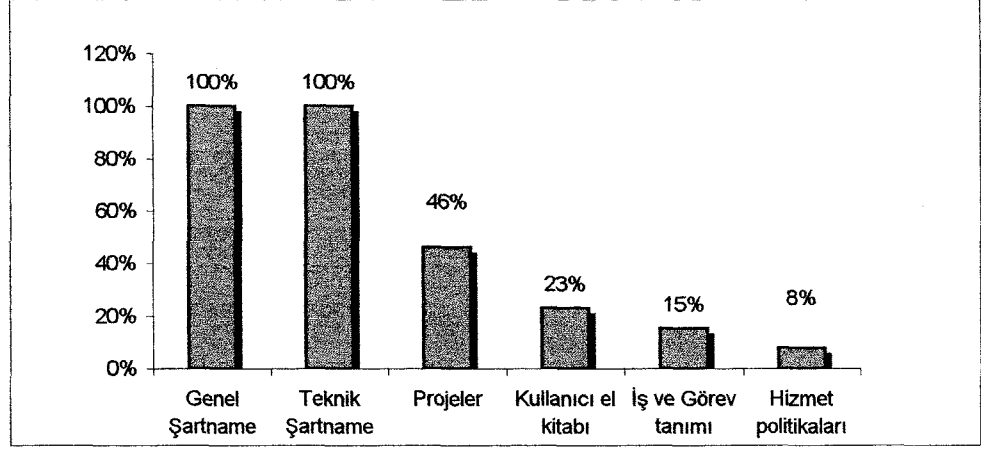
Şirketler yapmış oldukları sözleşmelerin ekleri olduğunu söylemektedir. (Şekil 4.53)



Şekil 4.53 Sözleşmelerin ek durumları

Şirketlere 35. soruda 4 cevap şıkkı ve ayrıca ek olarak yazabilecekleri bir kısım verilmiştir. Bu şıklar “genel şartname, teknik şartname, projeler, kullanıcı el kitabı” olarak sıralanmıştır. Şirketlerin hepsi sözleşmelerine ek olarak “genel şartname ve teknik şartname” eklemektedirler. Bunlardan sonra “projeler ve kullanıcı el kitabı” gelmektedir. (Şekil 4.54)

Buradan çıkan sonuç teknik ve genel şartnamelerin “bina ve tesis yönetimi” sözleşmelerinin değişmeyen ekleri olduğudur.

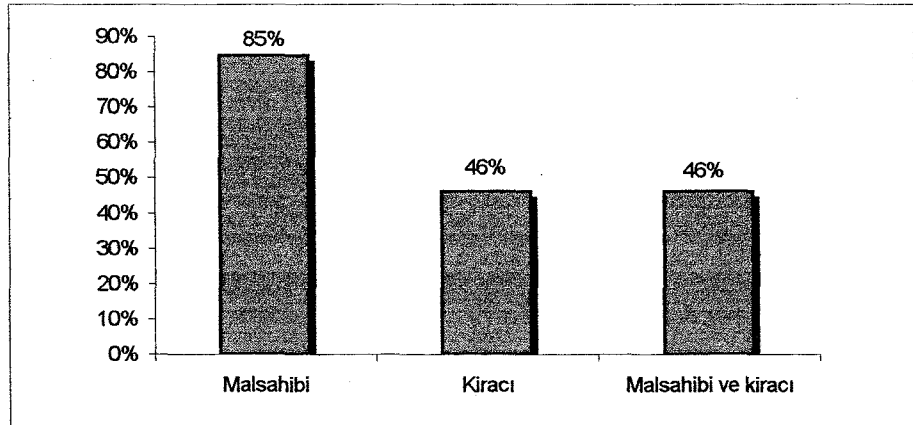


Şekil 4.54 Sözleşme ekleri

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Malsahipleri ile Yaptıkları Sözleşmeler

Şirketlerin çoğunluğu hizmet sözleşmelerini malsahipleri ile yapmıştır. (Şekil 4.55)

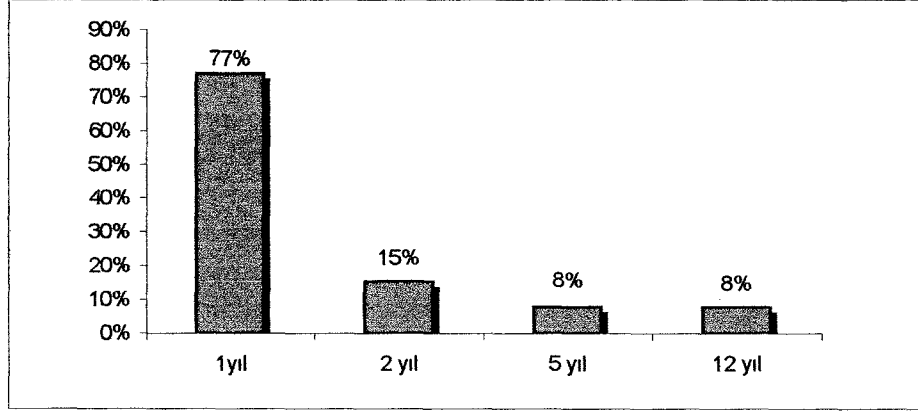
Katılımcılar özellikle son yıllarda şirketlerin çalışmış oldukları ofis katlarını binanın mal sahiplerinden satın almaya başladıklarını ve böylece bir bina içinde birden çok malsahibi olduğunu söylemişlerdir.



Şekil 4.55 Yönetimi yapılan binalarda sözleşme yapılan kişiler

Şirketler malsahipleri ile yaptıkları sözleşmeleri genellikle 1 yıllık periyotlarda yaptıklarını belirtmişlerdir. (Şekil 4.56)

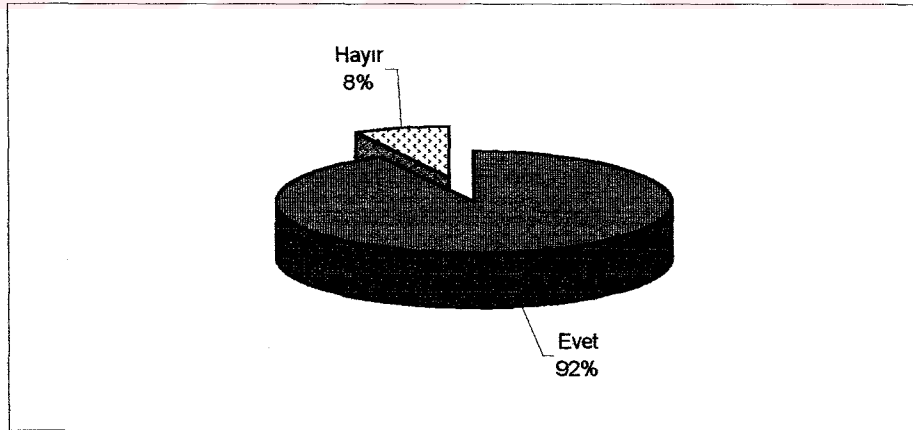
Görüşülen kişiler en büyük sorunun aslında sektör içinde mal sahibi ile yapılan sözleşme sürelerinden kaynaklandığını söylemektedirler. 1 yıllık sözleşme yapılması bina ve tesis yönetimi şirketlerini daha büyük bir rekabet içine sokarken, mal sahiplerini de kalite yönünden etkilediğini belirtmişlerdir.



Şekil 4.56 Mal sahibi ile yapılan sözleşmelerin periyodu

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Eğitim Hizmetleri

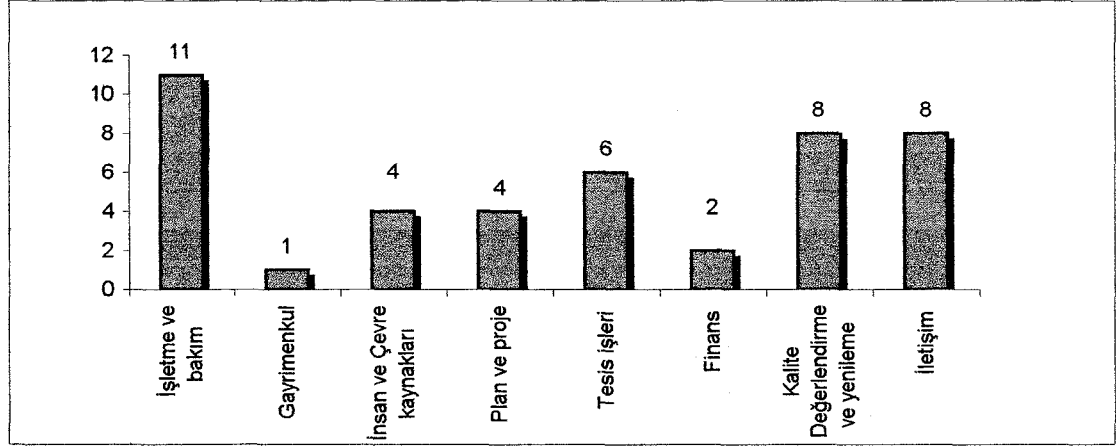
Alan araştırmasına katılan 13 şirketin 12 si çalışanlarına eğitim hizmeti verdiğini söylemektedir.(Şekil 4.57)



Şekil 4.57 Çalışanlara verilen eğitim hizmeti durumu

Şirketler verdikleri bu eğitim konularını kendilerine verilen 8 farklı eğitim konusu başlığı altında değerlendirmişlerdir.

Şirketlerin çoğu “işletme ve bakım yönetimi” konusunda eğitim verdiklerini belirtmişlerdir. (Şekil 4.58)

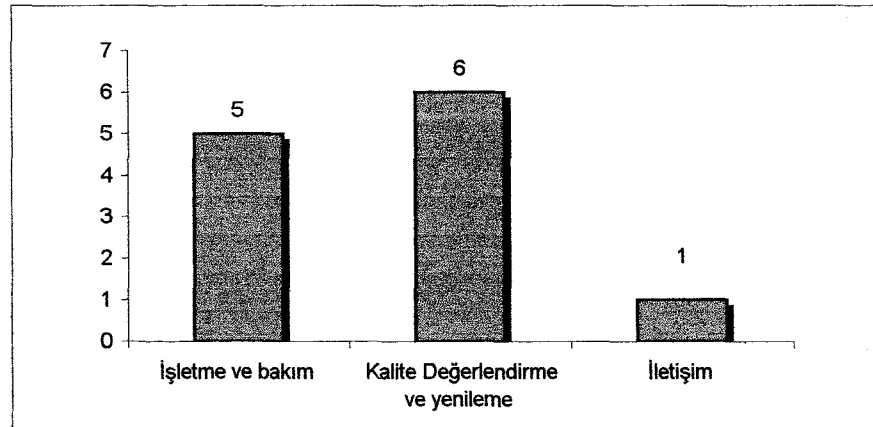


Şekil 4.58 Katılımcıların çalışanlarına verdikleri eğitimin konuları

Şirketler tarafından çalışanlarına verilen bu eğitimlerin **öncelik sırası** ise şu şekilde işaretlenmiştir. 1 en önemli.....8 önemsiz

Şirketlerin konular arasında **1 numara** verdiği en önemli eğitim konusunun “kalite değerlendirme ve yenileme” olduğu görülmektedir.(Şekil 4.59)

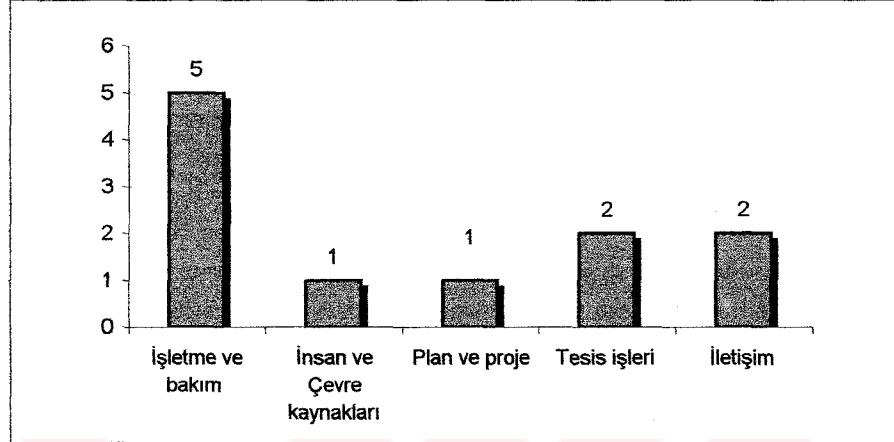
“Kalite değerlendirme ve yenileme” konusunun “Kalite belgesine sahip” firmalar tarafından ilk sıraya yazıldığı görülmüştür.



Şekil 4.59 Katılımcıların 1 numaralı eğitim konuları

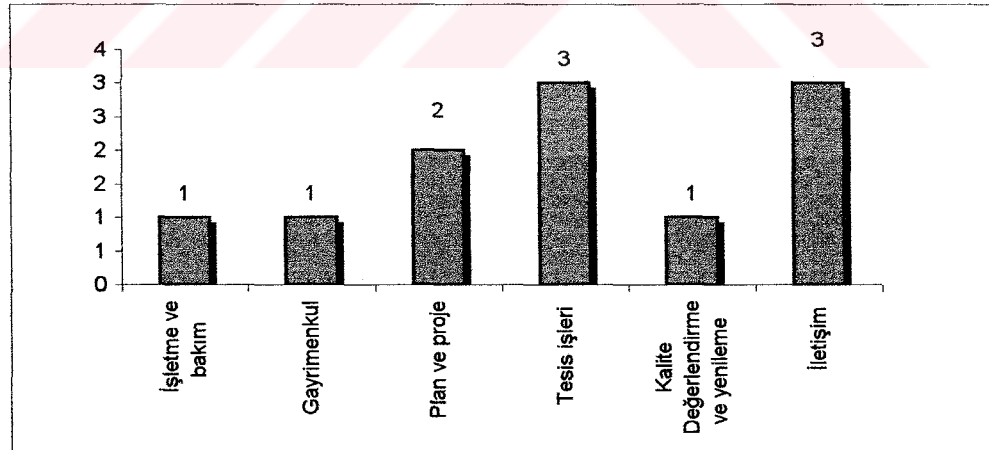
Şirketlerin konular arasında **2 numarayı** verdiği eğitim konusunun “işletme ve bakım yönetimi” olduğu görülmektedir. (Şekil 4.60)

“İşletme ve bakım” konusunun 1 ve 2 nolu eğitim konularında ilk sıralara yazıldığı görülmektedir. Ancak ağırlığın 2 nolu eğitim konusunda olduğu söylenebilir.



Şekil 4.60 Katılımcıların 2 numaralı eğitim konuları

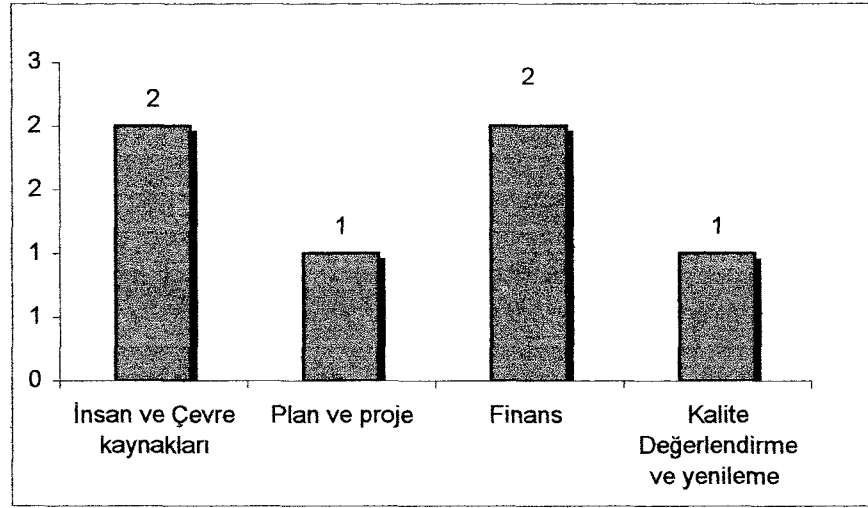
Şirketlerin konular arasında **3 numara** verdiği eğitim konusunun “iletişim yönetimi” ve “tesis işleri yönetimi” olduğu görülmektedir. (Şekil 4.61).



Şekil 4.61 Katılımcıların 3 numaralı eğitim konuları

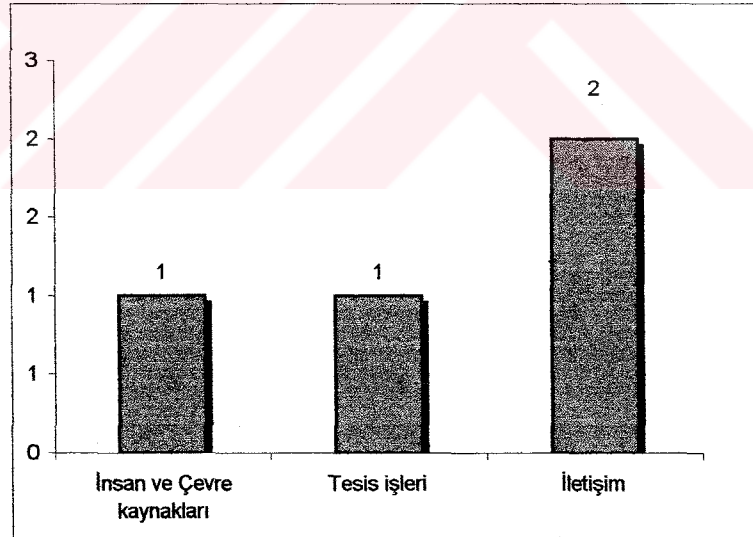
Şirketlerin konular arasında **4 numara** verdiği eğitim konularının “insan ve çevre kaynakları yönetimi” ile “finans yönetimi” olduğu görülmektedir. (Şekil 4.62)

Finans konusunda verilen eğitimlerin “muhasabe, bütçeleme, resmi işler, idari işler ve aidat yönetimi” üzerinde olduğu söylenmiştir.



Şekil 4.62 Katılımcıların 4 numaralı eğitim konuları

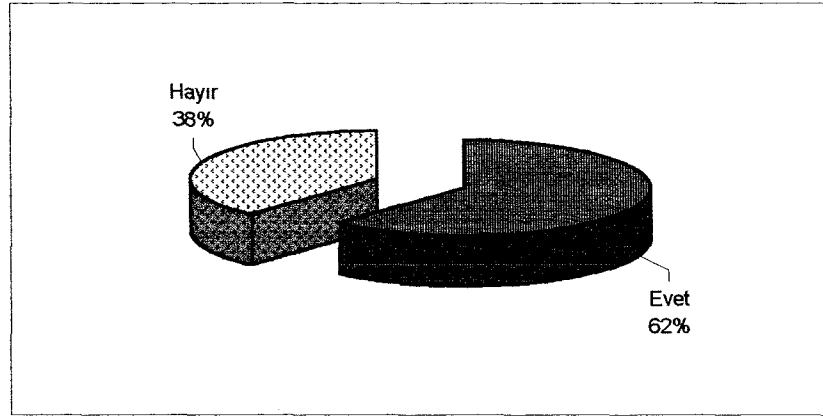
Şirketlerin konular arasında **5 numara** verdiği eğitim konusunun “iletişim yönetimi” olduğu görülmektedir.(Şekil 4.63)



Şekil 4.63 Katılımcıların 5 numaralı eğitim konuları

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Alt Yüklenicilere Verdiği Eğitimler

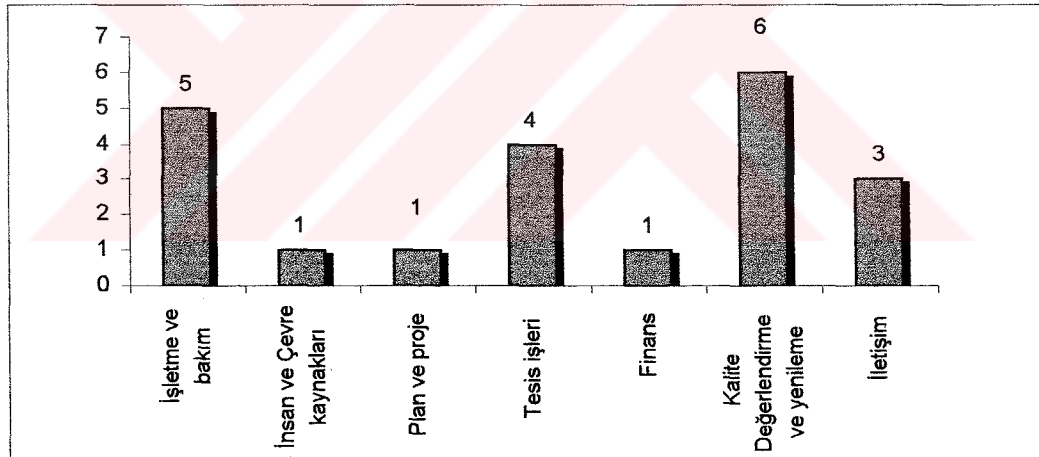
Alan araştırmasına katılan şirketlerin çoğunluğu alt yüklenicilere eğitim hizmeti verdiğini söylemektedir.(Şekil 4.64)



Şekil 4.64 Alt yüklenicilere verilen eğitim hizmeti durumu

Şirketler verdikleri bu eğitim konularını kendilerine verilen 8 farklı eğitim konusu başlığı altında değerlendirmişlerdir.

Şirketlerin çoğunluğu (6 Şirket) alt yüklenicilerine “kalite değerlendirme ve yenileme yönetimi” konusunda eğitim verdiğini söylemektedir. (Şekil 4.65)

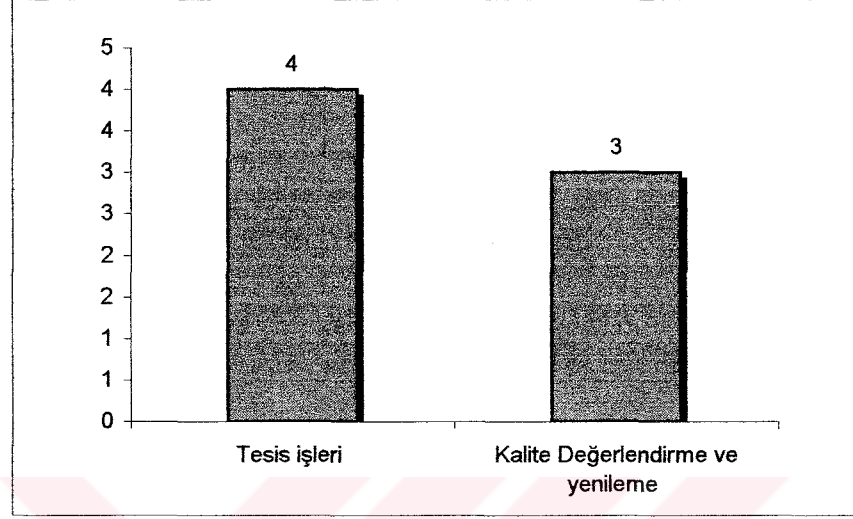


Şekil 4.65 Katılımcıların alt yüklenicilere verdiği eğitim konuları

Şirketler alt yüklenicilerine verdikleri bu eğitimin konularının öncelik sırasını ise şu şekilde sıralamaktadırlar. (1 en önemli, 2 önemli, 3 az önemli.....8 önemsiz)

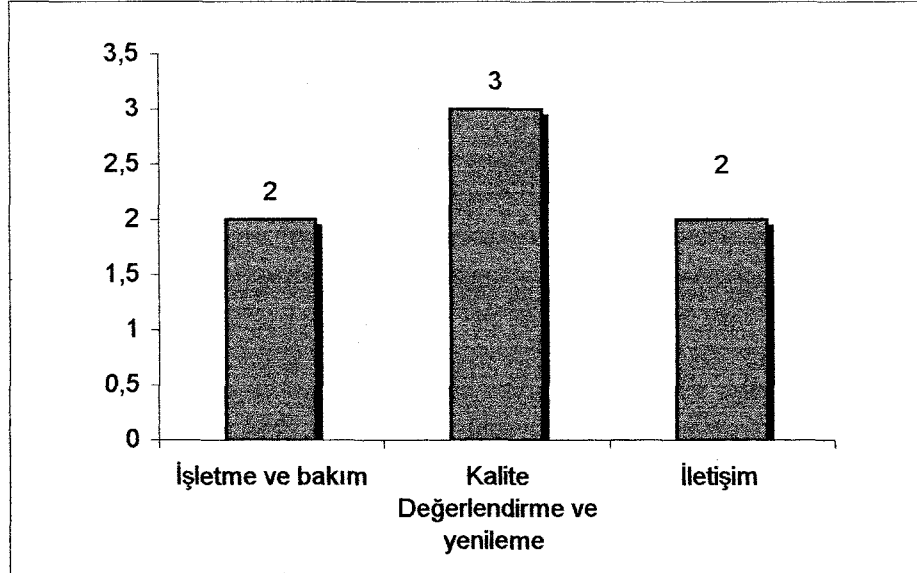
Şirketlerin konular arasında **1 numara** verdikleri eğitim konusu “tesis işleri yönetimi” olarak görülmektedir. (Şekil 4.66)

Görüşülen kişiler 1 numaralı eğitim konusunu olarak “tesis işleri” ni işaretlemelerini alt yüklenicilerde çalışan “vasıfsız elemanların yoğun olmasına” bağlamaktadırlar.



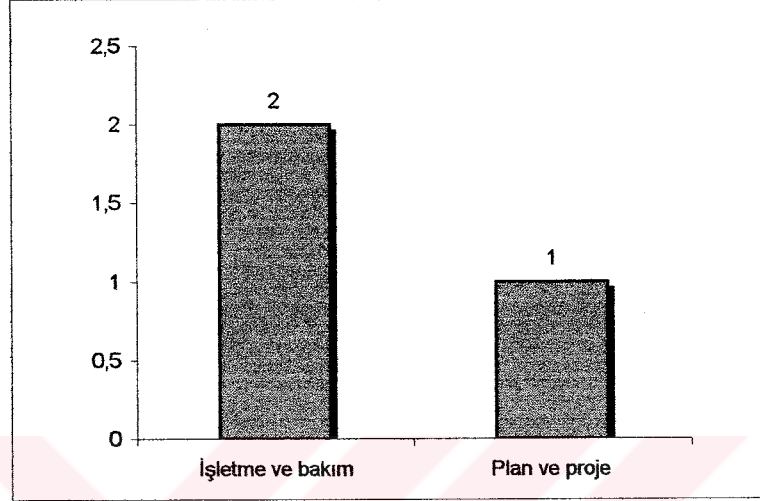
Şekil 4.66 Katılımcıların alt yüklenicilere verdiği 1 numaralı eğitim konuları

Şirketlerin konular arasında 2 numara verdikleri eğitim konusu “kalite değerlendirme ve yenileme yönetimi” olarak belirtilmiştir. (Şekil 4.67)



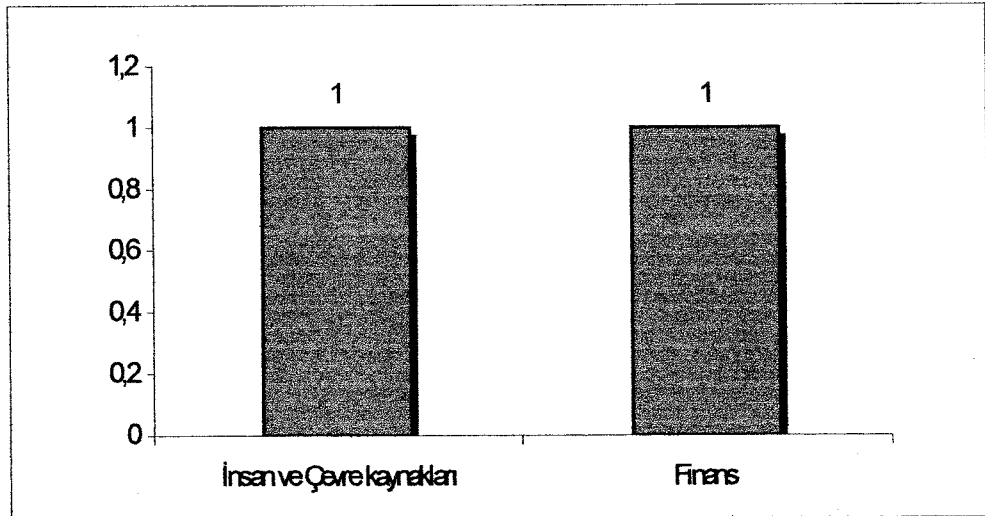
Şekil 4.67 Katılımcıların alt yüklenicilere verdiği 2 numaralı eğitim konuları

Şirketlerin konular arasında **3 numara** verdikleri eğitim konusu “işletme ve bakım yönetimi” olmuştur.(Şekil 4.68)



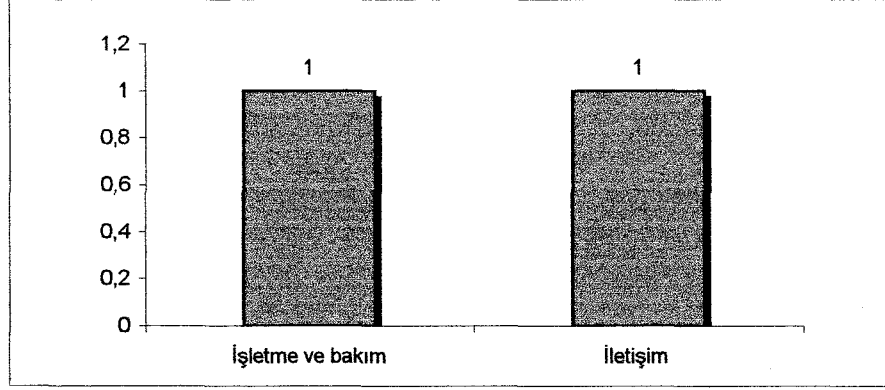
Şekil.4.68 Katılımcıların alt yüklenicilere verdiği 3 numaralı eğitim konuları

Şirketlerin konular arasında **4 numara** verdikleri eğitim konuları ise “insan ve çevre kaynakları yönetimi” ile “finans yönetimi” eğitimi olduğu belirtilmiştir.(Şekil 4.69)



Şekil 4.69 Katılımcıların alt yüklenicilerine verdikleri 4 numaralı eğitim konuları

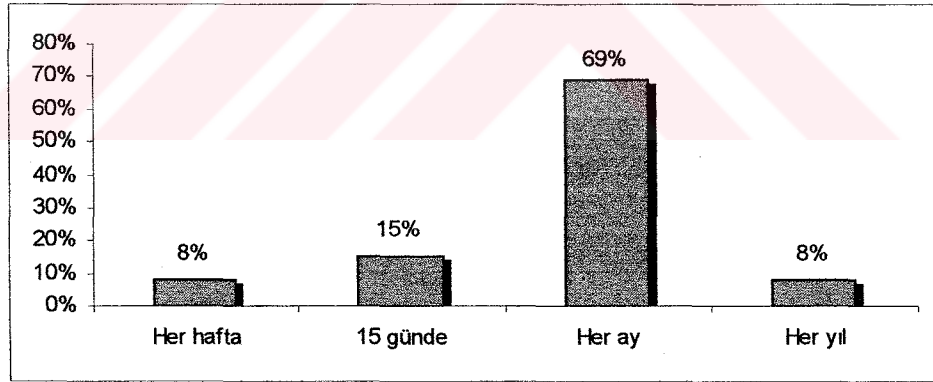
Şirketin konular arasında **5 numara** verdikleri eğitim konuları ise “işletme ve bakım yönetimi” ve “iletişim yönetimi” olarak belirtilmiştir. (Şekil 4.70)



Şekil 4.70 Katılımcıların alt yüklenicilerine verdikleri 5 numaralı eğitim konuları

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Verdiği Eğitimlerin Özellikleri

Şirketlerin büyük çoğunluğu her ay bu eğitimleri verdiklerini söylemektedir. (Şekil 4.71)

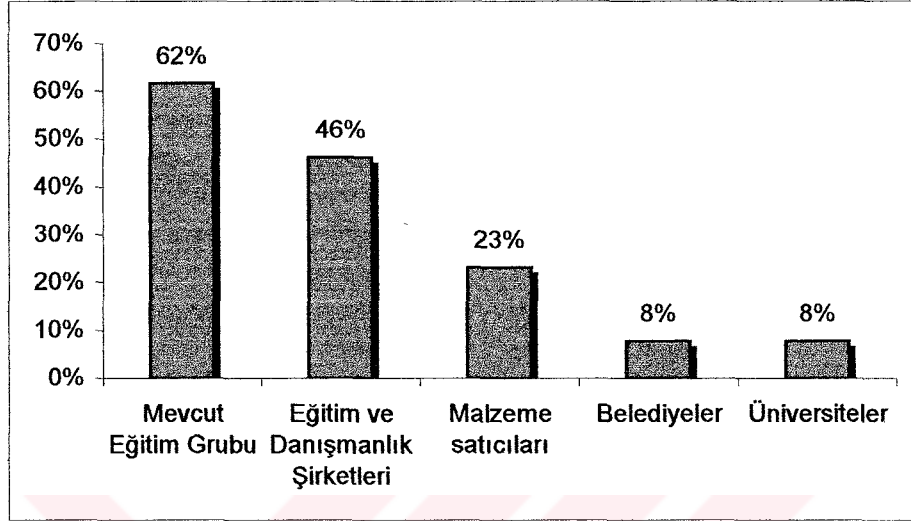


Şekil 4.71 Eğitimlerin verilme periyodu

Şirketler genellikle “şirket içindeki mevcut eğitim departmanları” yardımı ile eğitim hizmeti sağlandığını belirtmenin yanında “eğitim ve danışmanlık şirketleri” nden de yardım aldıklarını söylemektedirler. (Şekil 4.72)

“Belediye”nin vermiş olduğu eğitimi; anketi cevaplayan kişi “İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı” tarafından verilen yıllık “Yangın ve can güvenliği eğitimi” olarak belirtmiştir.

Görüşülen kişiler “eğitim ve danışmanlık şirketleri” nin verdikleri eğitimleri “iletişim ve yönetim” olarak ikiye ayırmışlardır.

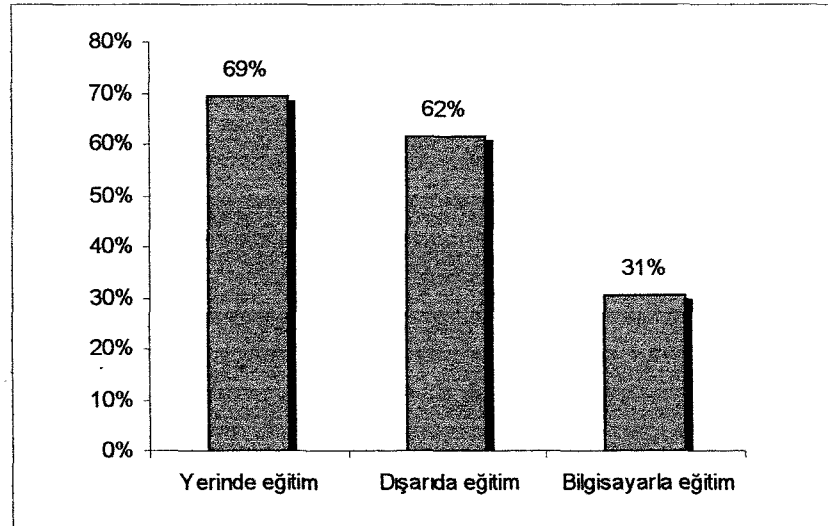


Şekil 4.72 Eğitim hizmeti veren kurum ve kuruluşlar

Şirketlerin büyük çoğunluğu verilen eğitimin “yerinde eğitim” olarak belirtirken, 13 firmanın 8 i de “dışarıda eğitim” olduğunu belirtmiştir.(Şekil 4.73)

Görüşülen kişilerden “dışarıda verilen eğitimi” işaretleyenler, konu hakkındaki teorik bilgilerin dışarıda alınması nedeniyle işaretlediklerini belirtmişlerdir.

“Bilgisayar ile verilen eğitimin” daha çok ofis işleri ile işletmesi yapılan bina veya tesisin otomasyon personeline verilen eğitimler olduğu söylenmiştir.

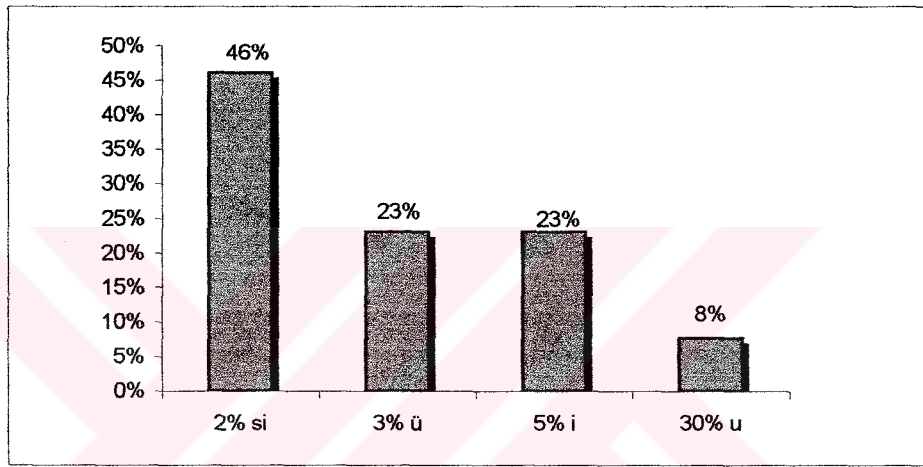


Şekil 4.73 Eğitimin verilme yeri

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Eğitime Harcadıkları Tutarlar

Şirketlerin büyük çoğunluğu eğitime bütçelerinin %2 sini ayırdıklarını belirtmişlerdir. (Şekil 4.74)

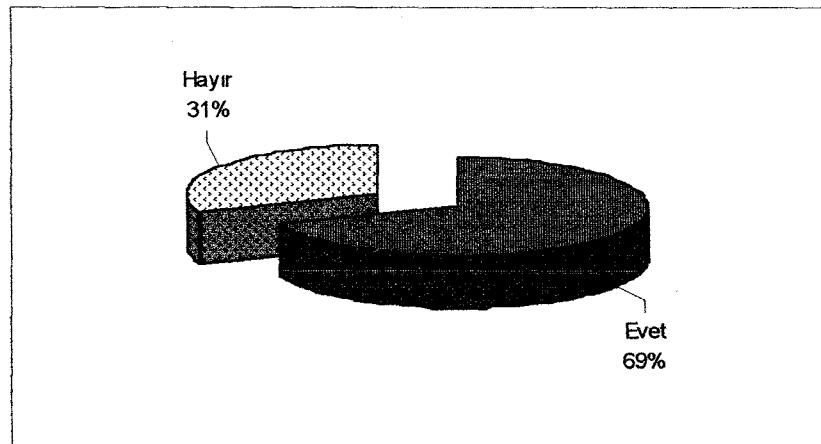
Ankete katılanların verdikleri cevaplarda şirketlerinin bütçesinin “%2 ile %5” i arasında eğitim harcaması yaptığı görülmektedir. Yıllık bütçelerin “\$1.000.000 ile \$75.000.000” arasında olduğu bu sektörde (bkz Şekil 4.39) eğitime ayrılan pay rakamsal olarak “\$20.000 ile \$350.000” arasında değişmektedir.



Şekil 4.74 Bütçeden eğitime ayrılan pay

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Kalite Sertifika Durumları

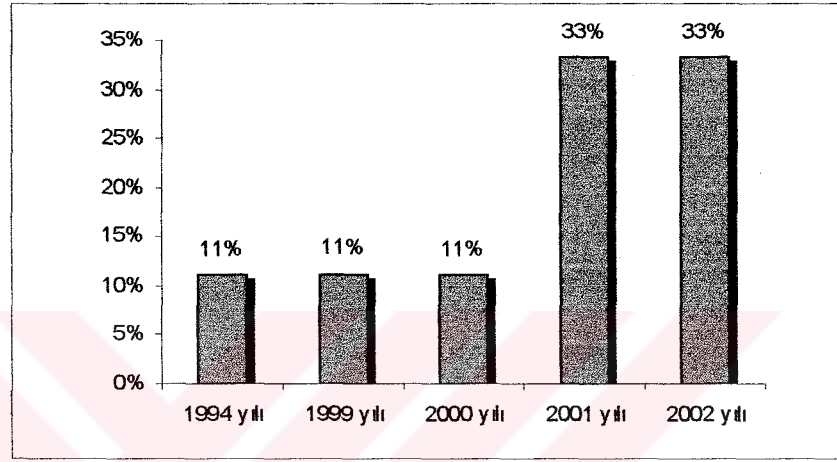
Şirketlerin çoğunun kalite belgesine sahip oldukları görülmektedir. (Şekil 4.75)



Şekil 4.75 Şirketlerin kalite belgesi durumları

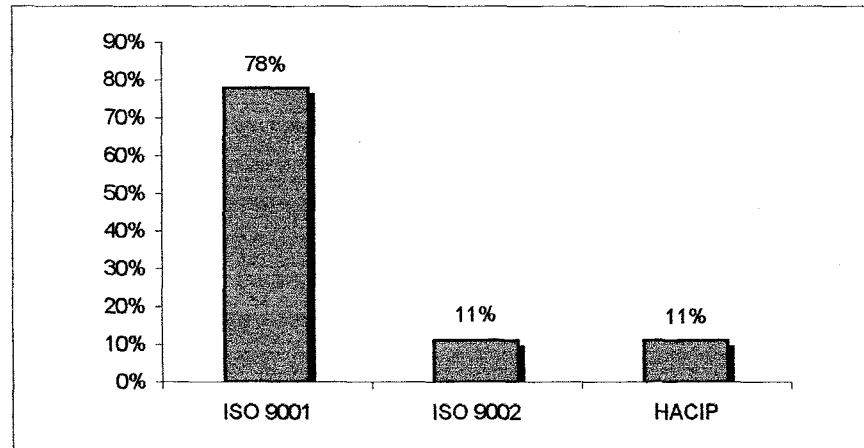
Şirketlerin ağırlıklı olarak 2001 ve 2002 yıllarında kalite belgesi aldıkları görülmektedir. (Şekil 4.76)

Görüşülen kişiler son yıllarda müşterileri tarafından “kalite belgesi”nin aranan bir kriter olduğunu belirtmişlerdir. Kalite belgesi alınan yıllara da bakıldığında bunun etkileri görülmektedir.



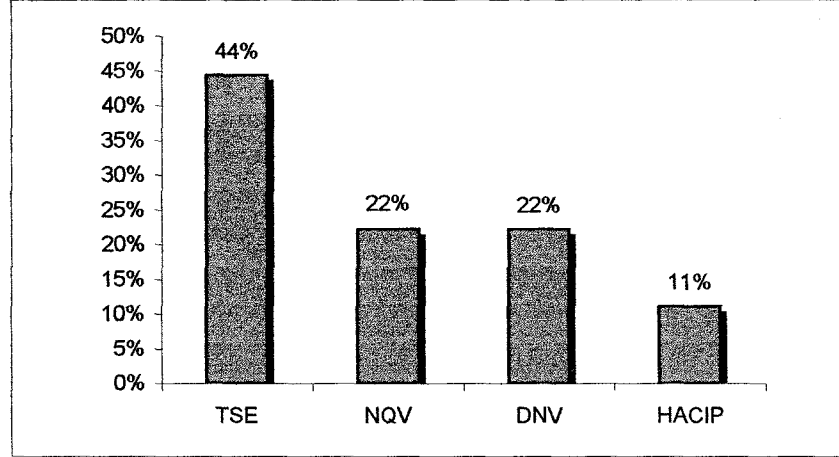
Şekil 4.76 Şirketlerin kalite belgesi aldıkları yıllar

Şirketlerin büyük çoğunluğunun ISO kalite belgesine sahip olduğu görülmektedir. Görüşülen kişiler bunu “hem müşteriler tarafından tanınan bir isim olduğunu, hem de kalite değerlendirme kriterlerinin gerçekçi olması nedeni” ile seçtiklerini belirtmektedirler. (Şekil 4.77)



Şekil 4.77 Kalite belgesi isimleri

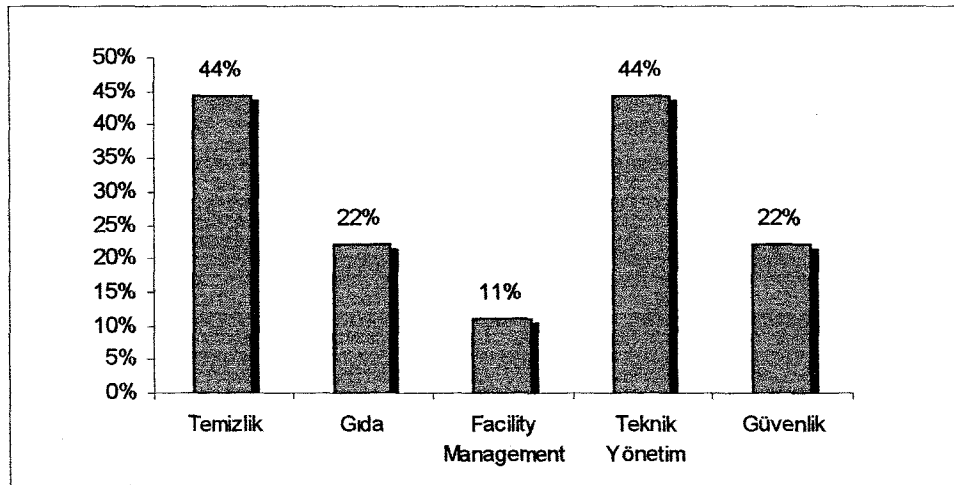
Şirketlerin büyük çoğunluğunun kalite belgelerini “TSE” den aldıkları görülmektedir. (Şekil 4.78)



Şekil 4.78 Kalite belgesi alınan kurumlar

Şirketler ağırlıklı olarak temizlik ve teknik yönetim konularında kalite belgesi almaya hak kazanmışlardır. (Şekil 4.79)

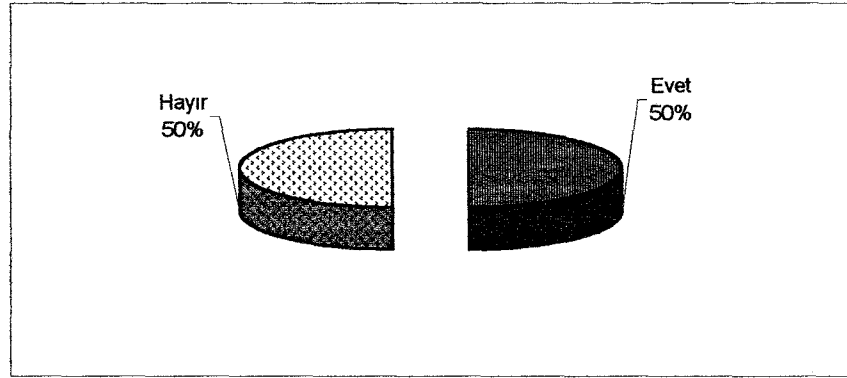
Kalite belgesi verilen hizmetlerin %89'unun “facility management” dışında olduğu görülmektedir. “Facility management” kalite belgesi bulunan şirket yetkilisi görüşmede tüm bina ve tesis yönetimi hizmetleri için bu belgeyi almaya hak kazandıklarını belirtmiştir.



Şekil 4.79 Kalite belgesi verilen hizmetler

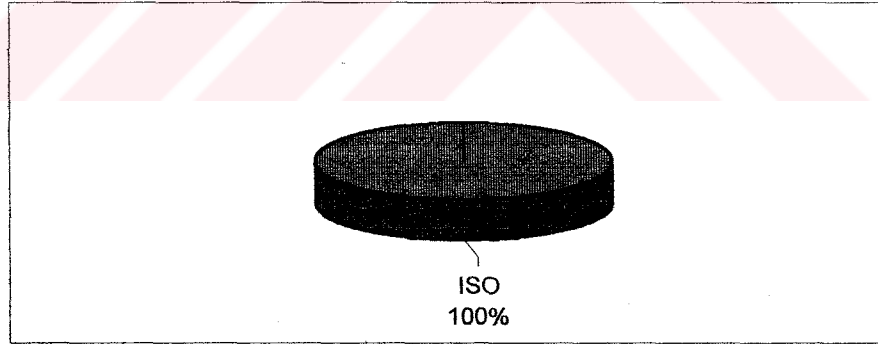
Kalite belgesi olmayan 4 şirketin 2 si belge almak için çalıştıklarını söylerken, diğer iki firma yetkilileri herhangi bir çalışmaları olmadığını belirtmiştir. (Şekil 4.80)

Kalite belgesi almaya çalışan kuruluş yetkilileri güvenlik ve temizlik hizmetlerinde “kalite belgesi” almaya çalıştıklarını söylemişlerdir.



Şekil 4.80 Kalite belgesi almak için çalışmaların yapılıp yapılmadığı

Kalite belgesi almak isteyen firmaların hepsi ISO kalite belgesini almak için çalıştıklarını söylemektedirler. (Şekil 4.81)

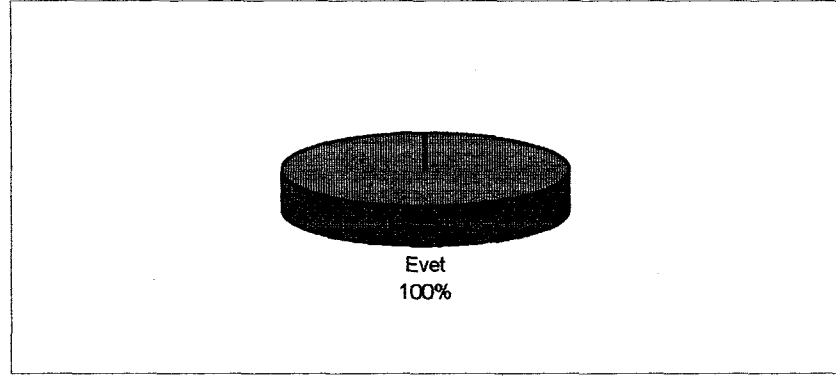


Şekil 4.81 Hangi kalite belgesi almak isteniyor

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Kullandıkları Bilgisayar Programları

Şirketlerin hepsi de bilgisayar programı kullandıklarını söylemektedir. (Şekil 4.82)

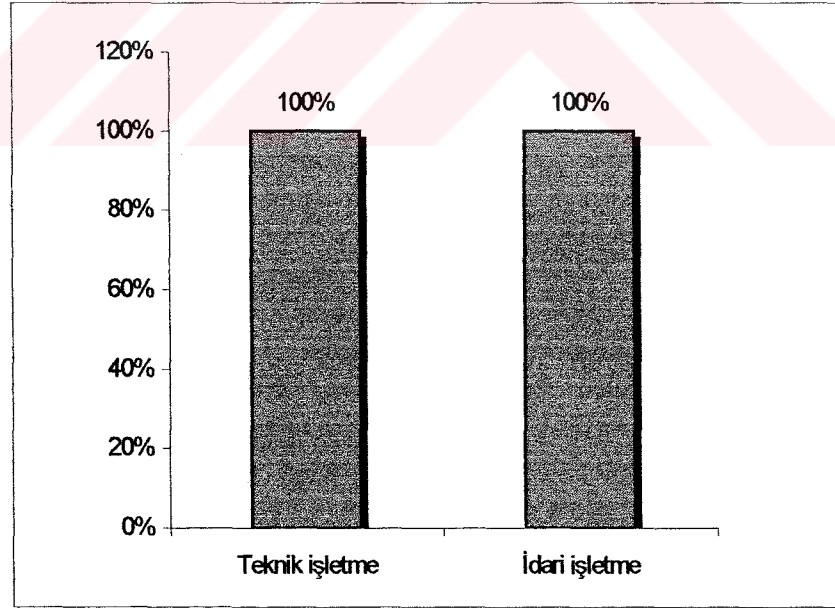
Bilgisayar kullanımının sektör içinde özellikle “teknik yönetim” için önemli olduğu katılımcılar tarafından vurgulanmıştır.



Şekil 4.82 Bina ve Tesis yönetiminde bilgisayar yazılımı kullanımı

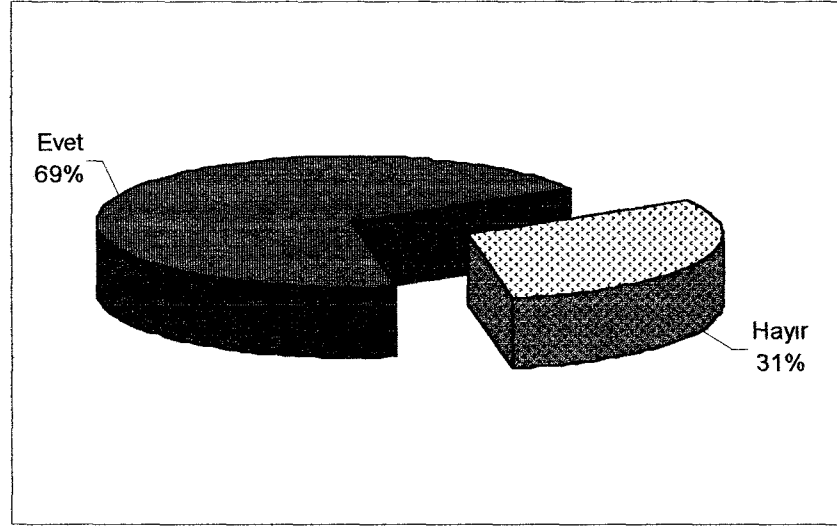
Şirketlerin hepsi de bu programları “teknik işletme ve idari işler” de kullandıklarını belirtmişlerdir. (Şekil 4.83)

Görüşülen kişiler “İdari işletme” de kullanılan yazılımları ofis uygulamaları için kullandıklarını söylerken genellikle “word, excel, powerpoint” programlarını kullandıklarını belirtmişlerdir. “Teknik işletme” olarak ta “maximo ve archibus” paket programlarını kullandıklarını söylemişlerdir.



Şekil 4.83 Bilgisayar yazılımlarının kullanıldığı işler

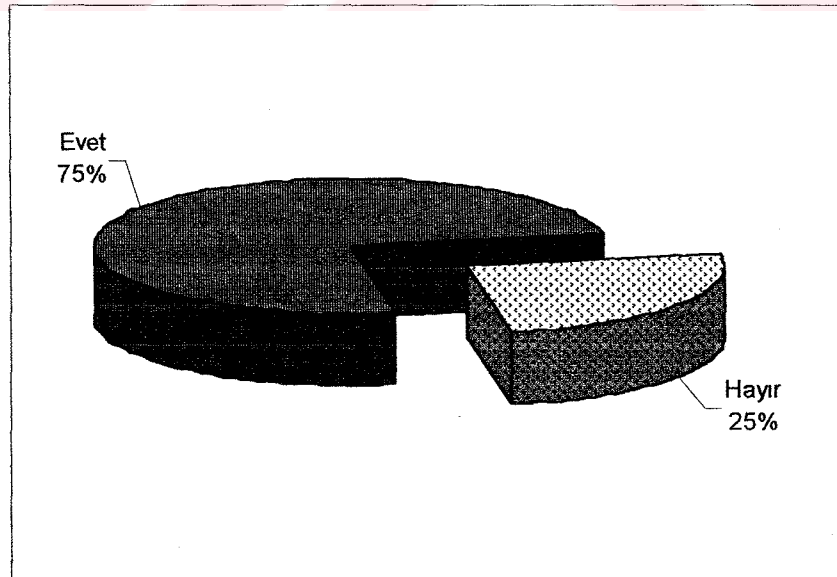
Şirketlerin büyük çoğunluğu kullandıkları programları standart paket yazılımlar olarak isimlendirmişlerdir. (Şekil 4.84)



Şekil 4.84 Kullanılan yazılımlar standart paket olup olmadığı

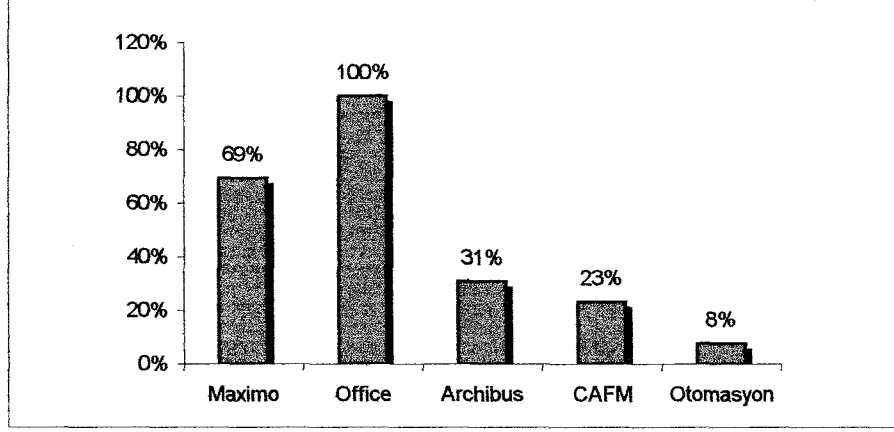
Şirketler standart paket yazılımlar dışında özel olarak kendilerinin hazırlattıkları programlarında kullandıklarını söylemektedirler. (Şekil 4.85)

Görüşülen kişilerin çoğu kullandıkları özel yazılımın “yurtdışındaki genel merkezlerinde özel olarak yapıldığını” söylerken, bir diğer katılımcı ise kullandığı programı “Türkiye’de bir yazılım firması ile ortaklaşa yaptığını” söylemektedir.



Şekil 4.85 Kullanılan bilgisayar programının özel yaptırılıp yaptırılmadığı

Şirketlerin hepsinin idari işlerinde “Office” programını kullandığı görülmektedir. Teknik işlerde ise “Maximo” programını kullandıkları belirtmektedirler. (Şekil 4.86)



Şekil 4.86 Kullanılan yazılımların isimleri

Kontrol Listesi

Şirket yetkililerinden 55,56,57 ve 58. sorularının liste üzerinden cevaplamaları istenmiştir.

BOMI tarafından hazırlanan bu listede; Bina ve Tesis yönetiminin görev alanları ve bunlara ait alt görevler sıralanmaktadır. “Facilities Check List” adlı listenin görev alanları 11 ana başlık altında incelenmektedir. Bu başlıklar altındaki görevler de 27 görev başlığı altında sıralanmaktadır.[12]

Görev alanları şu şekildedir;

- . Bina bakım ve Onarımı
- . Gayrimenkul
- . Gayrimenkul ana plan
- . İnsan ve Çevre Faktörleri
- . Proje Yönetimi
- . Alan Planlama
- . Temel Yönetim Aktiviteleri

- . Finans
- . Kalite değerlendirme
- . İletişim
- . Genel İdari Servis

Bu liste katılımcılara “ Bina ve Tesis Yönetimi Görev Kontrol Listesi” olarak sunulmuştur. 55. soruyu “görevler” sütunu dikkate alınarak bu sütunun sağındaki 1 nolu sütuna, 56. soruyu “görevler” sütunu dikkate alınarak bu sütunun sağında bulunan 2 nolu sütuna cevaplamaları istenmiştir.

57. soruyu “görev alanları” sütunu dikkate alınarak bu sütunun sağında bulunan 2 nolu sütuna, 58. soruyu da “görev alanları” sütunu dikkate alınarak bu sütunun sağında bulunan 3 nolu sütuna işaretlemeleri istenmiştir.

Bu liste üzerinde yapılan cevaplamaların her biri, işaretlenen sütunların karşısındaki satırlar dikkate alınarak yapılmıştır. Bunlara ilişkin değerlendirmeler soru başlıkları altında incelenmiş ve grafik tablolar yardımı ile değerlendirilmiştir.

Bina ve Tesis Yönetimi Görev Kontrol Listesi Ek-6 daki Anket formu içinde yer almaktadır.

. Alan araştırmasına katılan şirketlerin hepsi “**Bina ve Tesis yönetimini üstlendiği işlerde yaptıkları görevleri**” “Bina sistemleri yönetimi, işçi sağlığı ve güvenliğinin sağlanması, işçilerin ücret ayarlamaları ile pratik ve prosedürlerinin sağlanması, acil durumlara karşı hazırlıkların yapılması, tesis yönetim departmanlarının planlaması ve organize edilmesi, tesis yönetim personelinin ve alt yüklenicilerinin personel yönetiminin yapılması, tesis hizmetleri içindeki dağıtım servisleri yönetimi” olarak belirtmektedir.

Bunu 12 şirketin yaptığı işler olarak “tesisin hizmet planlarının hazırlanması, tesis yönetimine ait politikaların ve prosedürlerin geliştirilmesi ve yönetimi ile finans departmanları yönetimi” görevleri gelmektedir.

. Alan araştırmasına katılan şirketlerin yönettiği toplam bina sayısı 917 olarak bulunmuştur. Şirketler yönettikleri bina ve tesislerin hepsinde, “işçi sağlığı ve iş güvenliğinin sağlanması, işçi ücret ayarlamaları ile pratik ve prosedürlerin hazırlanması, acil durumlara karşı hazırlıkların yapılması” görevlerini yaptıklarını belirtmektedirler.

Görev Alanları	Görevler	1	%
A- Bina Bakım ve Onarım	1. Bina sistemleri yönetimi (HVAC, elektrik, güvenlik, data ve iletişim kablolama bakım onarımı	13	100%
	2. Bina strüktürü ve iç bitirme ile ilgili mobilya ve araçlar gereç bakım onarımı	7	54%
B-Gayrimenkul	1. Gayrimenkulün ve kiralama sözleşmelerinin yönetimi	3	23%
	2. Gayrimenkulün gelir ve gider yönetimi	6	46%
	3. Gayrimenkul çalışmaların düzenlenmesi	3	23%
C- Gayrimenkul Ana Plan	1. Genel işletme planı kullanarak şirketin gayrimenkul ihtiyaçlarının giderilmesi	2	15%
D- İnsan ve Çevre Faktörleri	1. İşçi sağlığı ve güvenliğinin sağlanması	13	100%
	2. İşçilerin ücret ayarlamaları ile pratik ve prosedürlerinin hazırlanması	13	100%
	3. Acil durumlara karşı hazırlıkların yapılması	13	100%
	4. Kurtarma planları ve iyileştirme çalışmalarının yapılması	13	100%
E- Proje Yönetimi	1. Tesisin hizmet planlarını hazırlanması	12	92%
	2. Projeler, tesis hizmet programları, tasarım servisleri, yapım projeleri ve taşınma projelerinin planlanması ve yönetimi	8	62%
F- Alan Planlama	1. Alan planlama bilgilerinin sağlanması, projelerin üzerinde planlamalar yapılarak uygulanması	5	38%
G- Temel Yönetim Aktiviteleri	1. Tesis Yönetim departmanlarının planlanması ve organize edilmesi	13	100%
	2. Tesis yönetim personelinin ve alt yüklenicilerin personel yönetiminin yapılması	13	100%
	3. Tesis yönetim ait politikaların ve prosedürlerin geliştirilmesi ve yönetimi (Alan standartları, iş gereksinimleri ve proje ihtiyaçlarının düzenlenmesi)	12	92%
	4. Tesis hizmetleri içindeki dağıtım servisi yönetimi	13	100%
H- Finans	1. Finans departmanlarının yönetimi (Bakım ve gelişim bütçeleri ve maliyet- fiyat harcamalarının hesaplanması)	12	92%
I- Kalite Değerlendirme	1. Tesis yönetim servislerinin kalite değerlendirmesi	9	69%
	2. Kaliteler arasında kıyaslamaların yapılması	9	69%
	3. Tesis yönetim servislerinin ve projelerinin standart kalitelere göre yönetiminin yapılması	9	69%
	4. Tesis hizmetleri yönetimi servislerinde kaliteli değişim ve gelişimlerin sağlanması	9	69%
J- İletişim	1. Sözlü, yazılı ve grafik iletişim kullanılması	11	85%
	2. Yönetimin tüm aktivitelerinin etkili biçimde sunulması	10	77%
	3. Yönetim listesinde özel ve teknik bilgilerin geliştirilerek yönetimi	10	77%
	4. Standartların, iş uygulamalarının, ve prosedürlerin geliştirilmesinin sağlanması	8	62%
K- Genel İdari Servis	1. Posta ve yeniden yapım servisleri, taşıma servisleri, konuk karşılama servisi, yemek servisi, v.s. Yönetimi	8	62%

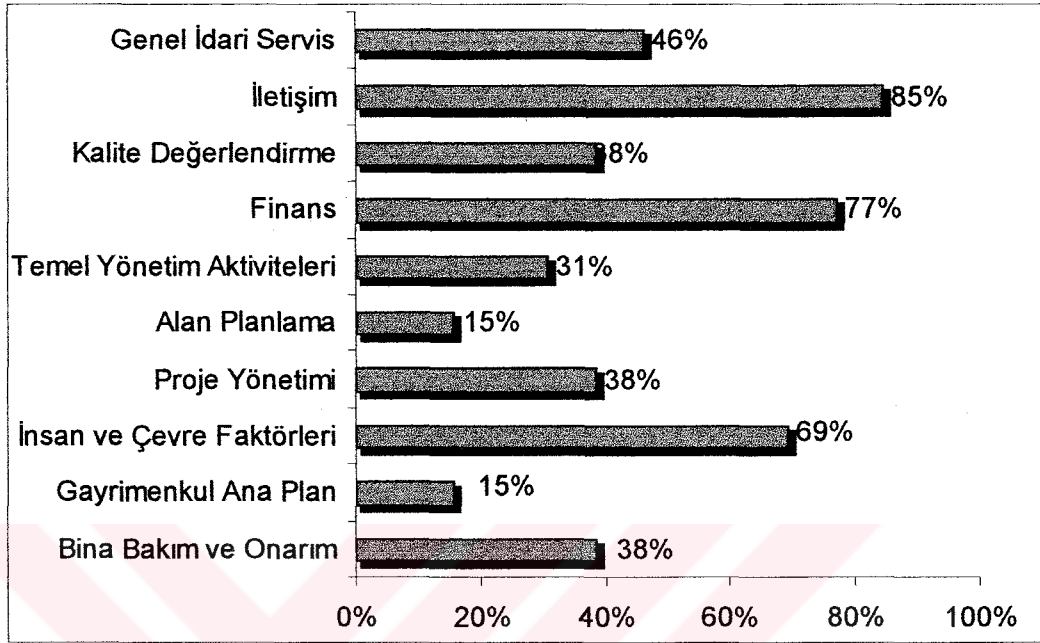
Tablo- 5 Bina ve Tesis Yönetimi üstlenilen işlerde yapılan görevler

Görev Alanları	Görevler	2	%
A- Bina Bakım ve Onarım	1. Bina sistemleri yönetimi (HVAC, elektrik, güvenlik, data ve iletişim kablolama bakım onarımı	853	93%
	2. Bina strüktürü ve iç bitirme ile ilgili mobilya ve araçlar gereç bakım onarımı	58	6%
B-Gayrimenkul	1. Gayrimenkulün ve kiralama sözleşmelerinin yönetimi	187	20%
	2. Gayrimenkulün gelir ve gider yönetimi	232	25%
	3. Gayrimenkul çalışmaların düzenlenmesi	187	20%
C- Gayrimenkul Ana Plan	1. Genel işletme planı kullanarak şirketin gayrimenkul ihtiyaçlarının giderilmesi	163	18%
D- İnsan ve Çevre Faktörleri	1. İşçi sağlığı ve güvenliğinin sağlanması	917	100%
	2. İşçilerin ücret ayarlamaları ile pratik ve prosedürlerinin hazırlanması	917	100%
	3. Acil durumlara karşı hazırlıkların yapılması	917	100%
	4. Kurtarma planları ve iyileştirme çalışmalarının yapılması	853	93%
E- Proje Yönetimi	1. Tesisin hizmet planlarını hazırlanması	903	98%
	2. Projeler, tesis hizmet programları, tasarım servisleri, yapım projeleri ve taşınma projelerinin planlanması ve yönetimi	176	19%
F- Alan Planlama	1. Alan planlama bilgilerinin sağlanması, projelerin üzerinde planlamalar yapılarak uygulanması	68	7%
G- Temel Yönetim Aktiviteleri	1. Tesis Yönetim departmanlarının planlanması ve organize edilmesi	224	24%
	2. Tesis yönetim personelinin ve alt yüklenicilerin personel yönetiminin yapılması	466	51%
	3. Tesis yönetim ait politikaların ve prosedürlerin geliştirilmesi ve yönetimi (Alan standartları, iş gereksinimleri ve proje ihtiyaçlarının düzenlenmesi)	228	25%
	4. Tesis hizmetleri içindeki dağıtım servisi yönetimi	268	29%
H- Finans	1. Finans departmanlarının yönetimi (Bakım ve gelişim bütçeleri ve maliyet- fiyat harcamalarının hesaplanması)	305	33%
I- Kalite Değerlendirme	1. Tesis yönetim servislerinin kalite değerlendirmesi	724	79%
	2. Kaliteler arasında kıyaslamaların yapılması	724	79%
	3. Tesis yönetim servislerinin ve projelerinin standart kalitelere göre yönetiminin yapılması	724	79%
	4. Tesis hizmetleri yönetimi servislerinde kaliteli değişim ve gelişimlerin sağlanması	775	85%
J- İletişim	1. Sözlü, yazılı ve grafik iletişim kullanılması	853	93%
	2. Yönetimin tüm aktivitelerinin etkili biçimde sunulması	786	86%
	3. Yönetim listesinde özel ve teknik bilgilerin geliştirilerek yönetimi	786	86%
	4. Standartların, iş uygulamalarının, ve prosedürlerin geliştirilmesinin sağlanması	750	82%
K- Genel İdari Servis	1. Posta ve yeniden yapım servisleri, taşıma servisleri, konuk karşılama servisi, yemek servisi, v.s. Yönetimi	425	46%

Tablo-6 Bina ve Tesis Yönetimi üstlenilen binalarda sayıca yapılan işler ve yüzdeleri

Şirketler yönettikleri 903 bina ve tesiste de “tesisin hizmet planlarını hazırladıklarını” belirtmişlerdir. (Tablo-6)

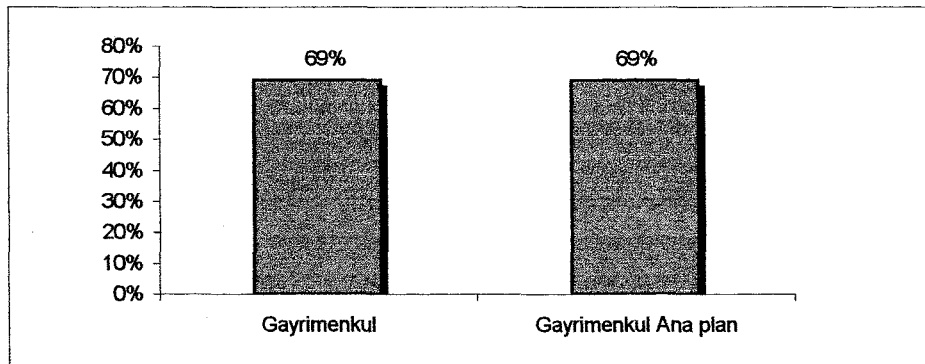
Şirketlerin büyük çoğunluğu iletişim ve finans konusunda dışarıdan hizmet aldığını belirtmektedir. (Şekil 4.87)



Şekil 4.87 Bina ve tesis yönetimi için dışarıdan alınan hizmetler

Şirketler müşterileri tarafından talep edilen ancak kendilerinin yapamadığı işleri “gayrimenkul ve gayrimenkul ana plan” olarak belirtmiştir. (Şekil 4.88)

Katılımcı firmaların büyük çoğunluğunda “bakım onarım, tesis işleri, temel yönetim aktiviteleri, insan ve çevre faktörleri” alanlarındaki işlerin tümüyle yapıldığı görülmektedir. “Gayrimenkul ve gayrimenkul ana plan” alanlarının ise şirketler tarafından müşterinin isteği ile yapıldığını ancak bu işler için herhangi bir departmanları bulunmadığını söylemektedirler.



Şekil 4.88 Müşteriler tarafından talep edilen ancak yapılmayan işler

4.2.3.3 Alan Araştırmasında Sektöre İlişkin Bulgular

Bu bölümde şirketlerin beklentileri, bina ve tesis yöneticisinde olması gereken niteliklere ilişkin değerlendirmeler yer almaktadır. Burada amaç sektörün eksikliklerinin ve beklentilerinin ortaya konulmasıdır.

Alan Araştırmasına Katılan Şirketlerin Beklentileri

Alan araştırmasına katılanlar beklentilerini sorunları sıralayarak değerlendirmişlerdir. En çok karşılaştıkları sorunları “nitelikli personel eksikliği, maliyet sorunları, müşteri memnuniyeti, mevzuat, profesyonellik eksikliği, kalite sorunları” olarak sıralamışlardır. Görüşmelerde bunların nedenlerini de şu şekilde açıklamışlardır.

Nitelikli personel eksikliği konusunda; özellikle beyaz yakalı personelin azlığından, mavi yakalı personelin de eğitimsizliğinden yakınmaktalar. Bina ve tesis yönetimi konusunda eğitim görmüş nitelikli eleman eksikliği de görüşmeler sırasında ortaya çıkan sorunlar olarak belirtilmiştir.

Maliyet sorunları konusunda; değişen ekonomik koşulların getirdiği enflasyon yükünün bu başlık altındaki en önemli sorun olduğu söylenmektedir.

Müşteri memnuniyeti konusunda; müşterinin her işe karışma ve biz de biliriz biz de yaparız sözleri, yapılanları beğenmeme ve karışma isteklerinin en fazla karşılaşılan sorunlar olduğu görüşmeler sırasında iletilmiştir.

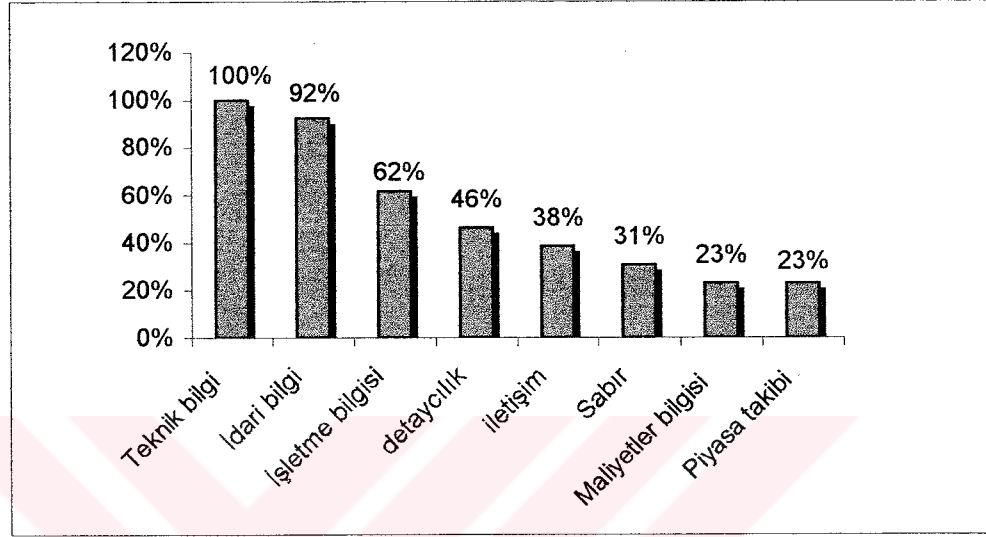
Mevzuat konusunda; ise şirketleri doğrudan ilgilendiren “Kat Mülkiyeti Kanunundaki” eksiklikler başta olmak üzere, KDV mahsubu, güvenlikle ilgili problemler de bu başlık altında incelenmektedir.

Profesyonellik eksikliği konusunda; işlerin hala ülkemizde “dilekler ve ricalar” üzerine yapıldığı katılımcılar tarafından söylenmektedir. Profesyonel bir yönetim sistemi içinde, bu işlerin bir tanımı olacağı ve işi yapan görevlinin de bunlar dışında hiçbir işi amirinden emir almadan yapamayacağı olarak açıklanmıştır.

Kalite sorunlarında ise; kullanılan insanın kalitesinden tutun, malzemenin, ekipmanın hatta tesisin kalitesine kadar tüm bu bileşenlerin soruna kaynak sağladığı söylenmektedir.

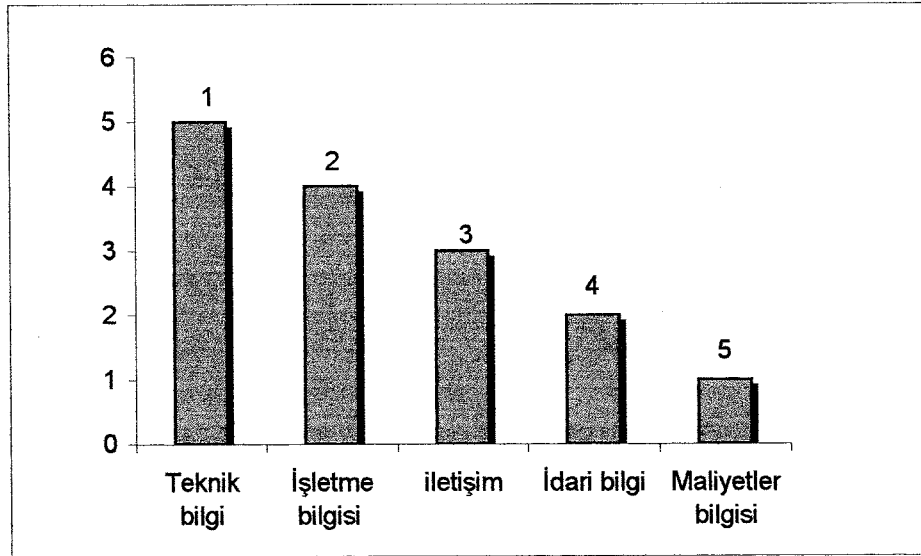
Bina ve Tesis Yöneticisinde Olması Gerekli Bilgi ve Beceriler

Alan araştırmasına katılanlar bir bina ve tesis yöneticisinde bulunması gereken temel bilgi ve becerilerin en önemlilerini “teknik bilgi” ve “idari bilgi” olarak belirtmişlerdir. (Şekil 4.89)



Şekil 4.89 Bina ve tesis yöneticisinde olması gerekli bilgi ve beceriler

Görüşmecilerden bu bilgi ve becerileri puanlandırmaları istenmiştir. (1 en önemli...5) Görüşmeciler tarafından **en önemli** bulunan bilgi ve beceri “teknik bilgi” olurken, **2. sırada** “işletme bilgisi” olduğu söylenmiştir. , (Şekil 4.90)



Şekil 4.90 Bina ve tesis yöneticisinde bulunması gerekli ilk beş bilgi ve beceri

“Teknik bilgi” ve “işletme bilgisi”ni tüm katılımcılar ilk iki sıraya yazmıştır. Bunun nedeni sorulduğunda “yapılan işin büyük bir kısmının teknik işler olduğu” söylenmiştir.

İletişim bilgisinin ortalarda yer alması “gelişen bir alan” olması nedeniyle açıklanmıştır.

4.2.4 Alan Araştırması Bulgularının Değerlendirilmesi

Alan araştırmasına katılan bina ve tesis yönetim firmalarının görüşmeler sırasında sorulara verdikleri yanıtlar aracılığı ile elde edilen bulgular daha önceden belirlenen amaçlar doğrultusunda ve daha önce yapılmış benzer araştırmaların bulgularıyla burada karşılaştırılmaktadır. Bu sayede elde edilen bulguların yorumlanması, birbirleriyle ilişkisi ve Türk bina ve tesis yönetim sektörünün genel durumunun, yabancı ülkelerdeki tesis yönetim sektörlerindeki durumla karşılaştırılarak ortaya konulması hedeflenmektedir.

4.2.4.1 Alan Araştırmasına Katılan Kişilerin Profilleri ile İlgili Bulguların Değerlendirmesi

Alan araştırmasına katılan 13 firma yetkilisinin tümünün üniversite mezunu olduğu ve çoğunluğunun erkek, ve 30 lu yaşlarda olduğu görülmektedir. IFMA tarafından yapılmış olan profil 98 araştırmasında (tez bölüm 4.1.1) da üyelerinin %83 ünün yüksek öğrenim gördüğü, büyük çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir. Buda yönetici pozisyonunda çalışanların erkek ve üniversite mezunu olduğunu göstermektedir. Aynı araştırma yurtdışında yönetim kademesinde çalışanların yaşlarını 40 üstü olarak belirtirken, ülkemizde yaş ortalamasının daha düşük olduğunu göstermiştir.

Ülkemizdeki ücretler de yurtdışında çalışanlara göre düşük düzeydedir. IFMA nın Profil 98 anketinde üyelerin ortalama maaşları \$5.500 seviyelerindeyken, ülkemizde bu seviye aylık \$3.500 civarındadır.

Sertifikasyon ile ilgili bulguların değerlendirilmesinde herhangi bir dayanak araştırmaya rastlanmamıştır. Ancak yapılan alan araştırmasında 13 firma yetkilisinin sadece 2 sinde sertifika bulunması ülkemizde sertifika sahipliğinin genel sayıya göre düşük olduğunu göstermektedir.

4.2.4.2 Alan Araştırmasına Katılan Firmalar ile İlgili Bulguların Değerlendirmesi

Alan araştırmasına katılan firmaların bulgularına ilişkin değerlendirmede; katılımcı firmaların %62 si “alt yüklenici kullandıklarını” söylerken (tez bölüm 4.2.3.2) IFMA tarafından Ocak-Şubat 2002 döneminde yapılan araştırmada bu oran % 86 seviyesindedir. Dünyanın her yerinde alt yüklenici kullanımı vazgeçilmeyen bir unsur olarak göze çarpmaktadır.

Dünyada bina ve tesis yönetimi hizmeti veren şirketlerin büyük kısmı “1-10 kat” arası yapılara genellikle hizmet vermektedir. Ülkemizde bina ve tesisi yönetim hizmeti verilen binaların %59 gibi büyük çoğunluğu “1-10 kat” arasındadır. Dünyada ise bu oran Şubat 2002 de yapılan IFMA araştırmasında %69 seviyesindedir. (tez bölüm 4.1.4)

Bina ve tesis yönetim şirketleri sözleşmelerini genellikle “mallsahipleri” ile yapmaktadır. IFMA tarafından Şubat 2002 döneminde yapılan araştırmada “mallsahipleri” ile yapılan sözleşmeler %45 seviyesinde olurken (tez bölüm 4.1.4) tez kapsamında yapılan alan araştırmasında bu oran %85 seviyelerindedir. Her iki araştırma karşılaştırıldığında farkın yüksek olduğu görülmektedir. Bu da ülkemizdeki bina sahiplerinin yönetimi elde tutma istekleri olarak açıklanabilir.

Bina ve tesis yönetim firmaları ağırlıklı olarak “bina bakım ve onarım” hizmeti vermektedir. IFMA nın Ocak- Şubat 2002 döneminde yaptığı araştırmada %91 gibi yüksek bir oranda (tez bölüm 4.1.3) “bina bakım onarım” hizmeti verildiği gözlenirken, tez kapsamında yapılan araştırmada da %100 lük bir oranda “teknik bakım onarım hizmeti” verildiği gözlemlenmektedir.

Bu değerlendirmeler dışında karşılaştırma olanağı bulunmayan şirket bulguları da mevcuttur. Genel yapı içinde ankete katılan şirketlerin tanınmasına yönelik değerlendirmeler şu şekilde sıralanabilir.

Şirketlerin büyük çoğunluğunda “organizasyon şeması” bulunmaktadır. Kalite belgesine sahip tüm firmalarda organizasyon şeması vardır.

Şirketlerin yaptığı sözleşmelerin genellikle “1 yıllık” periyotları kapsadığı görülmektedir. Bunu da her sene kalitenin artırılmasını zorunlu kılan bir neden olarak görmektedirler.

Şirketlerin en önemli maliyet unsurunun “personel giderler”i olduğu görülmektedir. Bunu görüşülen şirket yetkilileri hizmet sektörünün zorunlu girdisi olarak da isimlendirmektedirler.

Şirketlerin 2002 yılı ciroları “100 milyon \$” seviyesindedir. Şirketler cirolarının yaklaşık %2 lik bölümünü de eğitime ayırmaktadırlar.

Şirketlerin yaptıkları sözleşmelerin genellikle “maliyet + kar tipi sözleşmeler” oldukları görülmektedir.

Şirketlerin büyük çoğunluğu “kalite belgesine” sahiptir. Bu belgelerini ağırlıklı olarak 2000, 2001 yıllarında aldıkları görülmektedir.

Şirketlerin çoğu “eğitim hizmeti” vermektedir. “İşletme ve bakım” konusunda verilen eğitimler ağırlıklı olarak yer almaktadır.

Şirketlerin tümü işleri ile ilgili “bilgisayar yazılımları” kullanmaktadır. Genellikle bu yazılımların “standart” yazılımlar olduğu görülmektedir.

Şirketler toplam 917 bina ve tesise hizmet vermektedir. Ağırlıklı olarak “ofis yapıları ve endüstri yapılarına” hizmet verdikleri görülmüştür.

4.2.4.3 Alan Araştırmasının Sektör ile Bulgularının Değerlendirmesi

Şirketlerin sektör içinde en çok karşılaştıkları en önemli sorunlar “nitelikli eleman eksikliği, mevzuat sorunları, profesyonellik eksikliği, kalite sorunları, maliyet ile ilgili sorunlar ve müşteri memnuniyetleri” ile ilgili sorunlardır. Bunların çözümleri ile ilgili olarak devletten beklentileri bulunmaktadır.

Sektör içinde çalışan yöneticilerde bulunması gerekli en önemli özellikler “teknik ve idari bilgiye sahip, detaycı ve iletişim kabiliyeti yüksek” bireylerin olması gerektiğidir.

5. SONUÇLAR

Bina ve tesis yönetimi kavramı henüz tam olarak bilinen bir kavram olmamakla birlikte modern tesislerin kurulmasıyla giderek daha önemli bir hale gelmiştir.

Ülkemizdeki ilk şirketleşme çalışmalarının 80 li yılların sonunda görüldüğü sektörde, özellikle 90 lı yıllarda şirket sayısı hızla artmış, günümüzde de bu artış devam etmiştir.

Türkiye de sektör içinde kurulan ilk şirketlerin yabancı kaynaklı şirketler olduğu görülmüştür. Bunu takiben ülkemizdeki inşaat şirketleri kendi bünyelerinde kurdukları departmanlar ile bu işe başlamışlar daha sonra da şirket haline gelmişlerdir.

Ülkemizde yeni gelişen bir sektör olmasına rağmen görüşme yapılan şirketlerin toplam ciroları 100 milyon \$ seviyesindedir. Bu rakamın gelecek 10 yıl içinde 10 milyar \$ seviyesine çıkması beklenmektedir.

Dünya da “bina ve tesis yönetimi” sektörü içinde bir meslek birliği olarak IFMA (International Facility Management Association) bulunmaktadır. Tüm dünya da sektör çalışanlarına hizmet veren kuruluş, sektöre yönelik yayınlar yapmakta, eğitimler vermekte, sertifika programları düzenlemektedir.

IFMA tarafından verilen bu sertifikalar tüm dünyada sektör tarafından kabul edilen ve geçerliliği olan bir programdır. Tez kapsamında yapılan araştırmada ülkemizde bu sertifikaya sahip profesyonel sayısının çok az olduğu görülmüştür.

Sektör içindeki çalışanların büyük çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir. Görüşülen kişiler bunu; günün 24 saati, haftanın 7 günü, hiç durmadan devam eden, ağır şartları olan, bir iş olmasına bağlamaktadırlar.

Sektör içinde alt yüklenici kullanımı vazgeçilmez bir unsur olarak göze çarpmaktadır. Sektör içinde çalışan bir çok şirketin sadece alt yüklenicileri yönettiği görülürken, az sayıda şirkette kendi personeli ile bu hizmeti vermeye çalışmaktadır.

Ülkemizde bina ve tesis yönetimi ile ilgili yapılan sözleşmelerin ülke şartlarına uyan tip sözleşmeler olduğu görülmüştür. Yapılan sözleşmelerin genellikle malsahipleri ile yapıldığı ve 1 yıllık bir süreyi kapsadığı belirtilmiştir.

Şirketlerin ağırlıklı olarak ofis yapılarına ve endüstri yapılarına hizmet verdikleri görülmüştür. Son yıllarda sayıları hızla artan çok katlı modern ofis yapılarında profesyonel şirketlerin hizmet verdiği görülmektedir.

Kalite konusu son yıllarda sektör içinde de önem kazanmaya başlamış ve malsahipleri tarafından kalite belgesi aranan bir nitelik haline gelmiştir. Ülkemizde kalite belgesine sahip şirket sayının yüksek olması sevindiricidir.

Eğitim konusu da firmaların özenle üzerinde durduğu konular arasındadır. Görüşülen kişiler alt yüklenicilerine ve kendi elemanlarına verdikleri eğitimlerin kendi şirketlerinin geleceği için en önemli yatırım olduğunu belirtmişlerdir.

Görüşmeler sırasında sektöre ilişkin birçok sorunun olduğu profesyoneller tarafından belirtilmiştir. Bunlar; nitelikli personel eksikliği, mevzuattan kaynaklanan sorunlar, profesyonel yönetici sıkıntısı, kalite ile ilgili sorunlar, maliyet sorunları ve müşteri memnuniyeti ile ilgili sorunlar olarak sıralanmıştır.

Bu sorunların aşılması için “nitelikli eğitim verilmesi” ön planda tutulmalıdır. Konu hakkında eğitim veren kurumların açılması, akademik anlamda ise profesyonellerin yetişmesini sağlayacak programların dünya da olduğu gibi ülkemizde de açılması sağlanmalıdır.

Şirketlerin ülkemizde bir birlik ve dernek çatısı altında olmayışı da hem ortak hareket etmelerini zorlaştırmakta, hem de seslerinin ilgili yerlere duyulmasını güçleştirmektedir. En kısa zamanda bir çatı altında toplanmaları gerektiği tüm görüşmeciler tarafından da kabul görmüştür.

Ülkemizde akademik anlamda eğitim veren kuruluş bulunmamaktadır. Hızla büyüyen ve gelişen bu sektör içinde nitelikli yönetici açığının giderilmesi için, üniversitelerimizde bu kavrama hizmet eden bölümlerin açılması gerekmektedir.

Bu sorunların en kısa zamanda çözülerek, gelecek 10 yıl içinde cirosu 10 milyar \$ seviyelerine çıkması beklenen sektörün bu duruma hazırlıklı olmak gerektiği görülmektedir.

Türkiye de “Bina ve Tesis Yönetim Sektörünün” incelendiği tezde, yapılan inceleme ve araştırma çalışmalarıyla birlikte, konunun tanımı da ayrıntıları ile açıklanmıştır. Ancak tez kapsamında yapılan alan araştırması az katılımcı ile gerçekleşmiştir.(13 Firma). Bunun nedeni de araştırmalar sonucu sadece 15 firmanın bulunmasıdır.

Alan araştırması profesyonel bina ve tesis yönetim hizmeti veren şirketlerin genel merkezlerinde yapılmıştır. Şirketlerin yönettikleri binalarda bulunan organizasyonlarıyla yapılan görüşmeler kısıtlı kalmıştır. Sonraki araştırmalarda bu yönde çalışmalar yapılması hizmet içi organizasyonların daha iyi tanınmasına yardımcı olacaktır.

6.KAYNAKLAR

- [1] **IFMA İnternet Sitesi.** <http://www.ifma.org/whatsfm> 10,04,2002
- [2] **Linda Toy, Joseph T.L.Ooi.** Facilities Management: a “Jack of all trades”? Facilities Volume 19 Number 10-2001 pp. 357-363
- [3] **Kincaid, David.** İntegrated Facility Management, Facilities Volume 12 Number 8-1994 pp.20-23
- [4] **Atkins Brian, Brooks Adrian.** 2000. Total Facilities Management, The Further Education Funding Council and Blackwell Science, UK
- [5] http://www.siemens.com.tr/urunler/bina_yonetimi.asp
- [6] **İşmer.** 2000 .İşmerkezleri Yönetim ve İşletim A.Ş. Hizmet Kitapçığı
- [7] **Bina Yönetim Sistemleri.** <http://www.btinsan.com/510/20.html>
- [8] **University Of Southern Colorado Facilities Management&Tecnology Studies Program.** http://ceeps.uscolo.edu/FMTS/FM_Home_Page.htm
- [9] http://www.ifma.org/certification/core_comp.cfm 15.08.2002
- [10] http://www.ifma.org/certification/cert_faq.cfm. 15.08.2002 What does competency mean?
- [11] Kat Mülkiyeti Kanunu – <http://www.hukukcu.com/kanun/kmk.htm>
- [12] **BOMI Institute.** How to Facilities Check list ? July-2002 <http://www.fnlink.com/ProfResources/Howto/artile.cgi>
- [13] Best 2002 Fuarı – Facility Management Konferans Notları 20.10.2002
- [14] <http://bilesim.com.tr/best02/katilimci.htm> 20.10.2002
- [15] <http://siemens.com.tr/fms/teknikby.htm> 06.03.2002
- [16] **STFA-Ogden.** STFA-Ogden Hizmet Yönetim A.Ş. Kitapçığı
- [17] http://www.bina_yonetimi.8k.com/about.html 02.05.2002

- [18] <http://www.proser.com.tr/himetler/yonetim/yonetim.htm> 07.03.2002
- [19] <http://www.ifma.org/whatsfm/fmlinks.html> 19.08.2002
- [20] **Beggs,C.B.,Moody K.** Facility Management of passively controled building Faciliries. Volume 15 Number 9/10 1997 pp.223-240
- [21] http://www.ismer.com.tr/dunyada_tesis_yonetimi.asp 01.09.2002
- [22] **Gilleard John.D. , Yigun Pan.** Challange and Oportunity; facility management in Shanghai. Facilities Volume 17 Number 3/4 1999 pp.105-111
- [23] **North Dakota State Univesity.** <http://www.ndsu.edu/ndsu/academic/factsheets/hde/facmngt.shtml> 09.10.2002
- [24] **George Mason University.** http://www.ocpe.gmu.edu/certificate_programes/facility=courses.html 10.10.2002
- [25] **Ferris State University.** <http://www.ferris.edu/htmls/colleges/techno/facilmgt.htm> 10.10.2002
- [26] **Seneca Global Colloge.** <http://www.seneca.on.ca/recreation/rfmccur.htm> 10.10.2002
- [27] **University of Washington.** <http://www.washington.edu>
- [28] **George Mason University.** www.ocpe.gmu.edu
- [29] **Washington State University.** <http://www.energy.wsu.edu>
- [30] **University of Wisconsin.** <http://aec.engr.wise.edu>
- [31] **Certification faq.** <http://www.ifma.org/certification/index.cfm>
- [32] http://www.ifma.org/certification/cert_faq.cfm 05.03.2002
- [33] <http://www.ifma.org/?p=957>
- [34] **Nutt Bev.** Four Competing futures for facility Management. Facilities Volume 18 Number 3/ 4 2000 pp.124-132

[35] **Teicholz Eric.** FM Tecnology : Generation Next. January 1999. Facilities Design and Management

[36] <http://www.ifma.org/profdev/research/report19.cfm>

[37] <http://www.ifma.org/?p=3012>

[38] http://www.ifma.org/profdev/research/design_fm_org.cfm

[39] <http://www.ifma.org/profdev/research/survey.cfm>



Ek I

Bina ve Tesis Yönetimi Kavramlar Dizini

Activity Settings: Küçük informal toplantılar ve formal görüşmeler gibi belirli hareketleri desteklemek için dizayn edilmiş yerler.

Amenity Area: İşgörenlerin çalışma dışı faaliyeti için kullanılan tesisteki herhangi bir yer; yemek odası, dinlenme salonları, günlük bakım merkezleri, fitness veya sağlık merkezleri gibi.

Benchmarking: Endüstri lideri olarak tanımlanan en zorlu rakip şirketler karşısında, uygulamaların, hizmetlerin ve ürünlerin devamlı ölçüm süreci.

Building Maintenance: Kapıcı odası ve yerinin bakımı hariç bina araçlarının engelleyici ve çare bulan bakımı. (HVAC, elektrik, su tesisatı, asansörler, marangozculuk ve boyama)

Building Core: Binanın özü; asansörler, dinlenme odalarını, sigara içme yerlerini, yangın merdivenlerini, mekanik şaftları, telefon odalarını ve kapıcı odasını içeren bölümler.

Bullpen Style Offices: Bölümlere ayrılmamış açık alanlar.

Chargeback System: Kendi alanında yapılmış olan işe, ödeme için gerekli ünite ya da organizasyonu gerektiren maliyet kontrol sistemi.

Circulation Area: Alanın değişik bölümlerine ve alt bölümlerine fiziksel erişim için, tüm bina arazisinin bir bölümü.

Construction Area: İnşaat nedeniyle genel kullanıma kapatılan alan.

Corrective Maintenance: Bakım maliyetleri, ekipman veya sistemin başarısızlığından dolayı yerine getirilir. Faaliyetler, maddenin performans derecesini belirlemek için maddenin restorasyonuna yöneltilir. Buna bazen bozulma bakımı da denir.

Cost Of Operation: Tesisin işletimi ile ilgili toplam maliyetlerdir. Tüm bakım ve tamirleri, yönetim maliyetlerini, işgören, kapıcı ve temizleme maliyetlerini, altyapı hizmet maliyetlerini, yerler ve yollarla ilgili tüm maliyetleri içermektedir.

Custodial Area: Binanın temizliği, korunması ve bakımı için kullanılan kat alanının tamamı.

Deferred Maintenance: Tamamlanmamış bakım işlerinin formal veya informal olarak listelenmesi. Fon eksikliği, personel veya spesifik yönetim uygulamaları eksikliğinden dolayı bu tip durumlar artar.

Downsizing: İşgücündeki azalma.

Ergonomics: Operatör yorgunluğunu ve rahatsızlığını azaltmak için ekipman dizaynı çalışması.

Facility: Amaca hizmet için kurulan, yüklenen, inşa edilen şey.

Facility Management: işletme, mimari, davranış ve mühendislik bilimleri ile ilgili prensiplerin entegrasyonu sayesinde fiziksel işyerinin insan ve iş ile uyumlaştırılması faaliyeti.

Fire Corridors: Yangın zamanında kaçış rotaları yaratmak için dizayn edilmiş özel koridorlar.

Foot Print: Sirkülasyon, sandalye hareketleri gibi mobilyalar için gereken alanı içeren, belirli bir fonksiyonu desteklemek için gerekli çalışma alanı .

Free Address Enviroments: Farklı iş alanlarının çeşidi ve sürekli olarak tahsis edilmeyen ofisler veya çalışma istasyonları.

Group Ware: Takım yönelimli bilgisayar programları, masa üstü videoları ve elektronik konferans masaları, tesis yönetimi ve ihtiyacı için kabul edilebilir niteliktedir. Farklı kullanıcılar arasında e-mail, text ve verinin hızlı paylaşımını kolaylaştırır.

Harmonicks: Elektrikli dağıtım sistemindeki çarpıklık nedeniyle ortaya çıkan bir oluşum.

Insourcing Tesis yöneticilerinin dışarıdaki tesis yönetimi hizmeti sunan firmalara, iş uzmanları olarak baktığı ortak yaklaşım. Dış servis sağlayıcıları gelişme için tavsiyeler yapmak ve ticari karşılaştırmaya karşı operasyonları ölçmek için kiralanmaktadır.

Intraoffice: Koridor ve yürüme yolları için kullanılan departmanlar, bölümler arası ortak alanlar.

Intelligent Buildings: Değişimi uzlaştırma esnekliğiyle dizayn edilmiş binalar.

Key Plans: Oda yerleşimlerini, kullanıcı oda numaralarını ve genelde telefon numaralarını göstermek için dizayn edilen küçük kat planları.

Layout: Kiracılar tarafından alan kullanımı ve kiracı ilerlemelerinin yerlerini gösteren alan plancısı, dahili modacı ya da mimar tarafından yapılan plan.

Mechanical Area: Kişisel olmayan tuvalet tesislerini, altyapı hizmetlerini ve mekanik ekipmanı barındırmak için belirtilen tüm bina alanının bir bölümü.

Open Plan Offices: Alanların hareket edebilir bölümlere ayrılması.

Outsourcing: Bina ve tesis yönetimi fonksiyonlarını dışarıdaki bir şirkete transfer eder. Şirket tam tesis yönetimi fonksiyonundan ziyade dış kaynaklardan yararlanma kontratını yönetir.

Outtasking: Dış kaynak sağlayıcıya verilen görevin tanımını geliştirmek için kullanılan kelime.

Partnering: Mülk sahibi ile planı yapan ve müteahhit arasındaki çalışma ilişkisini verir. Ayrıca sahip ile belirli mal ve hizmetlerin tedarikçisi arasındaki ilişkinin tanımlanmasında kullanılabilir. Yıllık olarak çalışmanın yerine tedarikçi ile uzun dönem kontrat yapma imkanı sağlar.

Proactive: İleriye doğru ve geleceği görerek şimdiden gelecek için uzun dönem hazırlıklarını içeren başarıyı elde etmek için gerekli iş planlaması.

Programmed Work: Genel olarak tüm tesislerde yıllık dilimlerde yapılan iş.

Punch List: Projenin son kontrolü boyunca, proje yöneticisi tarafından sıraya konulan eksikliklerin, tamamlanmayan ve kabul edilmeyen çalışma kalemlerinin listesi.

Retrofit: Binalara orijinal inşaat zamanında tedarik edilmemiş olan materyaller veya ekipman eklemek.

Shared Space: İki ya da daha fazla işçinin, tahsis edilmiş tek iş alanı ve aracını ya aynı zamanda ya da farklı dönemlerde paylaşması.

Shared Tenant Services: Karmaşık telekomünikasyon ve diğer teknik hizmetlerin faydalarını ve maliyetlerini paylaşımları için kiracılara izin veren, bina yönetimleri tarafından sağlanan hizmetler.

Support Area: Bilgisayar merkezlerini, mektup odalarını, kütüphane, eğitim odası, iletişim merkezi, konferans salonlarını, güvenlik alanlarını içermektedir.

Strategic Plan: Birçok iş fonksiyonu için 5 ila 10 yıllık programlar içeren plan. Bazı stratejik tesis yönetimi planları 3 ila 5 yıllık olarak hazırlanır.

Sole-Source Procurement: Rekabet olmadan tek satıcıya dayanan tedarik sistemi.

User: Alanı işgal edenin genel tanımlaması. Kiracı, şirket veya apartman olabilir. Verilen alan birden fazla kullanıcıyı içerebilir.

Usable Area: Genelde kullanıcı tarafından işgal edilebilen alanlar.



Ek 2

Bina ve Tesis Yönetimi ile ilgili Kurum ve Kuruluşlar

1. Bina ve Tesis Mühendisleri Kurumu.(Association for Facilities Engineers-AFE)
2. İngiliz Bina ve Tesis Yönetimi Enstitüsü. (British Institute of Facility Management- BIFM)
3. Bina Araştırma Kurumu.(Building Research Establishment-BRE)
4. Yetkili Bina Enstitüsü.(Chartered Institute of Building-CIOB)
5. Yetkili Bina Hizmetleri Mühendisleri Enstitüsü. (Chartered Institute of Building Services Engineers-CIBSE)
6. Avrupa Tesis Yönetimi Ağı. (EuroFM Network)
7. Bina ve Tesis Yönetimi Derneği.(Facility Management Association-FMA)
8. Uluslararası Tesis Yönetimi Kurumu.(International Facility Management Association-IFMA)
9. İngiliz Mimarlar Enstitüsü.(Royal Institute of British Architects-RIBA)
10. İngiliz Yetkili Sörveyörler Enstitüsü. (Royal Institute of Chartered Surveyors-RICS)
11. JFMA (Japan Facility Management Association) Japonya Bina ve TesisYönetimi Derneği
12. GEFMA (Germany Facility Management Association) Almanya Bina ve Tesis Yönetimi Derneği
13. IPFMA (Irish Property and Facility managers Association) İrlanda Gayrimenkul ve Bina ve Tesis Yöneticileri Derneği
14. SAFMA (South African Facilities Management Associaton) Güney Afrika Bina ve Tesis Yöneticileri Derneği

Ek 3

Bina ve Tesis Yönetimi ile ilgili Eğitim Kuruluşları

1. College of Estate Management
2. University of Central England
3. University of Central Lancashire
4. Civil Service College
5. University of Glamorgan
6. Heriot-Watt University
7. Leeds Metropolitan University
8. Oxford Brookes University
9. University of Reading
10. University of Salford
11. Sheffield Hallam University
12. South Bank University
13. University of Strathclyde
14. University College London
15. University of the West of England
16. University of Wolverhampton
17. University Of Washington
18. University of South Coloarado
19. Ferris State University
20. North Dacota State University
21. University Of Wisconsin

Üniversite Programları ve Araştırma Kuruluşları

1. Center for Facilities Management - Strathclyd Üniversitesi (İngiltere)
2. Technikon Pretoria -Tesis Yönetiminde Fakülte Diploması
3. College of Estate Management (İngiltere) - Distance Learning Program Facilities Management Program, (Post Graduate) Bina ve Tesis Yönetimi Lisans Üstü Uzaktan Eğitim Programı
4. Civil Service College (İngiltere) – Sivil Hizmetler Koleji (İngiltere)
5. Hanzehogeschool (Hollanda) Tesis Yönetimi Okulu (Hollanda)
6. Heriot-Watt University (İngiltere) Facilities Management and Asset Maintenance Program (Postgraduate) – Bina ve Tesis Yönetimi ve Varlıkların Bakımı Lisans Üstü Programı – (İngiltere)
7. Leeds Metropolitan University (İngiltere) MSc Facilities Management – Bina ve Tesis Yönetimi Yüksek Lisans Programı
8. Salford University (İngiltere) Property Development and Asset Management Program – Gayrimenkul Geliştirme ve Varlıkların Yönetimi
9. Sheffield Hallam University (İngiltere) MSc or MBA in Facilities Management – Bina ve Tesis Yönetimi Yüksek Lisans Programı
10. University College London/Bartlett School of Graduate Studies (İngiltere) Facility and Environment Mangement Program (Graduate) - Tesis ve ÇevreYönetimi Lisans Programı
11. University of Central Lancashire (İngiltere) BEng (Hons) Building Services Engineering – Bina Hizmetleri Mühendisliği
12. University of Reading (İngiltere) BEng Honours degree in Building Services Engineering Design and Management – Bina Hizmetleri Mühendisliği, Dizayn Ve Yönetim Lisans Eğitimi
13. University of the West of England (İngiltere) Facilities Management (Postgraduate)- Bina Tesis Yönetimi Lisans Üstü Eğitimi
14. Arizona State University, Facility Management Concentration / Construction, (Graduate) – Bina ve Tesis Yönetimi Ağırlıklı İnşaat Lisans Eğitimi
15. Brigham Young University, Facilities Management Program- Bina ve Tesis Yönetimi Programı

16. Canadian School of Management (Kanada) - Facility Management Program – Certificate and Diploma – Bina ve Tesis Yönetimi Sertifika ve Diploma Programı
17. Cornell University, Facilities Management Program NYS College of Human Ecology – Bina ve Tesis Yönetimi Programı, İnsan Çevre Bilim NYS Koleji
18. Delta College, Facilities Management Training Corporate Services- Bina ve Tesis Yönetimi Eğitimi Kurumsal Hizmetler
19. George Mason University, Facilities Management Certificate Program – Bina ve Tesis Yönetimi Sertifika Programı
20. Green Mountain College, Leisure Facilities Resource Management Program – Hobi Tesisleri Kaynak Yönetimi Programı
21. Humber College (Kanada) Facility Planning Certificate (Post Graduate)- Bina ve Tesis Planlama Sertifika Programı
22. Ferris State University, Facilities Management Program- Bina ve Tesis Yönetimi Programı
23. Glendale Community College, Facilities Management Course Descriptions – Bina ve Tesis Yönetimi Programı
24. Massachusetts Maritime Academy, Plant and Facilities Engineering Program- Fabrika ve Bina ve Tesis Mühendisliği Programı
25. Michigan State University, Interior Design and Facilities Management Program- İç Mimarlık ve Bina ve Tesis Yönetimi Programı
26. New Mexico State University, Facilities Maintenance Technology - Associate of Applied Science - Tesis Bakım Teknolojisi – Uygulamalı Bilimler İlişkili Program
27. North Dakota State University, Facility Management Major –Bina ve Tesis Yönetimi Ana Bilim Dalı
28. Pratt Institute Facilities Management Program (Graduate) – Bina ve Tesis Yönetimi Diploma Programı
29. University of California Berkeley, Facilities Management Certificate Program – Bina ve Tesis Yönetimi Sertifika Programı
30. University of California Riverside, Facilities Management/ Plant Engineering Certificate Program – Bina ve Tesis Yönetimi / Fabrika Mühendisliği Sertifika Programı

31. University of California San Diego, Facilities Management Certificate Program – Bina ve Tesis Yönetimi Sertifika Programı
32. University of Nevada Las Vegas, Facilities Management Course – Bina ve Tesis Yönetimi Eğitimi
33. University of Southern Colorado, Facilities Management Program – Bina ve Tesis Yönetimi Programı
34. University of Washington, Facilities Management Certificate Program – Bina ve Tesis Yönetimi Sertifika Programı
35. Wentworth Institute of Technology, Facilities Planning and Management Program - Bina ve Tesis Planlama ve Yönetim Programı
36. Nagoya Institute of Technology(JP), Facilities Management Concentration / Civil Engineering – Bina ve Tesis Yönetimi Ağırlıklı Endüstri Mühendisliği



Ek 4

Bina ve Tesis Yönetimi ile ilgili Periyodik Yayınlar

1. **Architects Journal**: Mimarlar Gazetesi. Adresler, haberler ve abone bilgileri.
2. **BSRIA**.(Building Services Research & Information Association): Bina hizmetleri araştırma ve bilgi derneği. Yayınlar, Pazar araştırmaları, araştırma projeleri, haberler ve olaylar.
3. **Building Magazine**: Bina Dergisi. Haberler, arşiv malzemeleri, ürün bilgisi, bağlantı ve abone bilgileri.
4. **Building Mall**: Çarşı İnşaatı. Yeni binalarla ilgili son basın bültenleri, endüstri haberleri, rehberler ve web bağlantıları.
5. **Facilities** : Bina ve Tesis Yönetimi uzmanlarının makaleleri yayınlanmaktadır.
6. **Facilities Design & Management**: Bina ve Tesis Dizayn ve Yönetimi. Üst düzey karar organları ile bina ve tesis yöneticileri için yayınlanmaktadır.
7. **Facilities Management Directory**: Bina ve Tesis yönetimi Rehberi. Tesis yönetimi ürün ve hizmet sağlayıcıları ile bina ve tesis yönetimi web sitelerine bağlantı için geniş bir rehberdir.
8. **Facilities Management Resource Page**: Bina ve Tesis yönetimi Kaynak Sayfası. Dünyadan ve özellikle ABD’den bina ve tesis yönetimi web sayfalarına bağlantı sunar.
9. **Facility Management UK**: Birleşik Krallık Bina ve Tesis Yönetimi. İngiltere’de yayınlanmış bina ve tesis yönetimi hakkındaki yazıları içerir.
10. **FacilitiesNet**: Bina ve Tesis yönetimi Hattı. Tesis yönetimi ile ilgili, düzenli

olarak güncelleştirilen yayınlar, endüstri haberleri, duyurular, tarama programları ve bilgiler sunar.

11. **FMLink**: Bina ve Tesis yönetimi Kanalı. Ondan fazla uluslararası bina ve tesis yönetimi yayınından, tesis yönetimi haberleri, bilgi değişimi, ürün rehberleri, tarama cihazı ve araştırma makaleleri yayınlar.
12. **International Journal of Facilities Management**: Uluslararası Bina ve Tesis Yönetim Hizmetleri Gazetesidir. Euro FM Network ve Centre For Facility Management tarafından desteklenen üç ayda bir çıkarılan akademik yayındır.
13. **Maintenance Solutions Magazine**: FacilitiesNet web sayfasından bakımla ilgili arşiv malzemeleri ve haber makaleleri sunar.
14. **Property Highway**: Gayrimenkullar ile ilgili haberler, haber grupları ve web hatlarının geniş seçimi mevcuttur.
15. **Property Mall**: Mülk Çarşısı. Gayrimenkullar ile ilgili son basın bültenleri, endüstri haberleri, e-mail rehberleri ve web hatları vardır.
16. **Today's Facility Manager**: Bugünün Bina ve Tesis Yöneticisi. Bina ve Tesis yönetimi haberleri, sunulmaktadır. Ürün ve hizmetler için karar vericiler için önemli bir bilgi kaynağı ve tesis yönetiminde güncel konular için önemli bir hatırdır.
17. **UK Building Resource Pages**: Birleşik Krallık Kaynak Sayfaları. Web siteleri ve tartışma sayfaları ile ilişkili kategorize edilmiş inşaat indeksi verilmektedir.

Ek 5

Bina ve Tesis Yönetimi ile ilgili İnternet Siteleri

1. **AutoFM Mall** : Bina ve Tesis yönetimi software'i internet üzerinden düşük maliyetle satın alma imkanı sağlamaktadır.
2. **Bar / Scan Inc.** : Bina ve Tesis yönetim ekibi için dizayn edilmiş software ve en son bar-kod teknolojisi ile mobilyadan bilgisayara tüm bina ve tesis varlıklarınızı yönetebilirsiniz. Bu şirket envanter hizmetlerini de içerebilen bir anahtar teslim çözümü sunmaktadır.
3. **Blue Sky Financial Services,Inc** : Ucuz ve etkin bir bina ve tesis yönetimi ile önemli miktarda para tasarrufu sağlayan bilgi sistemleri dizaynı ve yürütme hizmetleri verilmektedir.
4. **Building Industry Exchange** : İnşaat ve bina endüstrisinde, internetin en kapsamlı rehber ve arama indeksidir.
5. **CBT / Childs Bertman Tseckares** : Boston'da kurulu mimarlık firmasıdır.
6. **Computerized Facility Integration** : Danışman ve sistem birleştirici bina ve tesis yönetimi şirkettir.
7. **Consulting For Architects** : 14 yıldır, New York, Boston ve Chicago'da hizmetlerle ilgili software ve A/E/C Dizayn ile Bina ve Tesis Yönetimi topluluklarını eğitmektedir.
8. **Eagle Point Software** : 1983'te kurulmuş olan Eagle Point Software, AEC/GIS uygulama software'i sağlama konusunda lider olup, 6 ürün ailesinde 90'ın üzerinde model sunmaktadır. Sivil Mühendislik / İnceleme, Hidroloji / Hidrolik, Peyzaj Mimarisi / Çevresel Planlama, Predizayn, Planlama ve Yönetim, Bina Dizaynı ve İnşaatı ve Yapısal Mühendislik konuları ile ilgilidir.

9. **Energy Efficient Lighting Association** : Enerji etkili aydınlatmayı iletirmek için, diğer organizasyonlarla birleşerek çalışan kar amaçsız eğitim kurumudur. EELA, tüm enerji etkili aydınlatma pazarıyla bütünleşmiş bir organizasyondur.
10. **FMLink** : Bina ve Tesis yönetimi ve gayrimenkul bilgi kaynağı, haberler, sektörde yer alan gruplara linkler, satıcı rehberleri, haber grupları bilgileri sunulmaktadır.
11. **GSA** : The GSA Public Buildings Service sitesidir. İhaleler için bilgi sağlar.
12. **Mity-Lite** : Plastik katlanan sandalyeler satmaktadır.
13. **ProFile** : Construction Market Data tarafından kurulmuştur. Amerika mimari dizayn firmalarının kaynak kitabı ProFile, Amerika'daki tüm mimarlık firmalarının profilini çıkaran kapsamlı bir kaynak kitabıdır.
14. **QuakePro** : Deprem tehlikelerini ve kayıplarını azaltmada insanlara yardımcı olmaktadır.
15. **Safe-T-Proof**: Deprem hazırlıklarında, Bina ve tesis emniyetinde uzmanlaşmış bir şirkettir.
16. **Teknion** : Hareketli masalar, depo, oturma ve kasa ürünlerini içeren, ofisle ilgili mobilya ve ürünlerde ödüllü uluslararası mimar ve imalatçı kuruluştur.
17. **Tremco Manufacturing** : Çatı malzemeleri, dolgu macunları ve döşeme alanında uluslararası bir imalatçıdır. Şirketin çatı bölümü, bina sahipleri için ısmarlama çatı ve uygun sızdırmazlık çözümlerinde uzmandır. Çok sayıda endüstri ve organizasyona hizmet verirken, uzmanlığının yanı sıra su akıntı ve sızıntılarına duyarlılık ile çevre konularına önem vermektedir.
18. **WebCast CAD Seminars** : Intergraph Corporation'un düzenlediği her seminer, katılanlarına serbesttir ve ziyaretçilere sadece son web teknolojisini görme fırsatı değil, Imagineer Tecnical kullanıcılarına gerçek iş hayatı çözümlerini de öğrenme fırsatı sunmaktadır.

Alan Araştırmasına Katılan Firmalar

- 1 . STFA Ogden Hizmet A.ř.
2. Proser Hizmet A.ř.
3. Siemens Tesis Yönetim A.ř.
4. Konut Yönetim A.ř.
5. İşmer A.ř.
6. Koç-Ece Tesis Yönetim şirketi
7. Service Master Hizmet A.ř.
8. Sodexho Hizmet
9. Met Grup
10. İdetek
11. Etkin Yönetim A.ř.
12. B Grup
13. Reka Grup



Ek 6

Alan Araştırması Formu

Firma Adı:

Görüşülen Kişi:

Tarih:

Adres:

Kişisel

1) Eğitim düzeyiniz nedir?

- a)Doktora.....
- b)Y.Lisans.....
- c)Lisans.....
- d)Lise.....
- e)Diğer belirtiniz.....

2)Firmada çalıştığınız pozisyon nedir?

.....

3) Yaşınız

.....

4) Cinsiyetiniz

☐ Erkek ☐ Bayan

5) Bu işkolunda ne zamandır çalışıyorsunuz?

.....

6) Mezuniyetinizden sonra hangi iş kollarında çalıştınız?

.....

7) Bina ve Tesis yönetimi sertifikasyonuna sahipseniz nereden aldınız?

.....

8) Sertifikasyon programının süresi ne kadardır?

.....

9) Şirketinizde değişik kademelerde çalışan kişilerin aylıkları ne kadar?

.....

10) Sektördeki maaşlar diğer sektördeki maaşlara göre düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?

☐ Yüksek ☐ Düşük ☐ Benzer

Şirket

11) Şirketinizin faaliyete geçiş tarihi?

.....

12) Şirketiniz şuanda kaç tane tesisi profesyonel olarak yönetiyor?

.....adet

13) Şirketiniz şuanda yönettiği kapalı alan büyüklüğü nedir?

.....m2

14) Şirket olarak hangi tip yapılara hizmet veriyorsunuz?

- | | | |
|-------------------------|-------|------|
| a) Ofis yapıları | | Adet |
| b) Eğitim kurumları | | Adet |
| c) Konutlar | | Adet |
| d) Alışveriş merkezleri | | Adet |
| e) Sanat yapıları | | Adet |
| f) Fabrikalar | | Adet |

15) Şirketinizin yönetimini yaptığı ofis binalarının kat sayısı ne kadar ?

- | | | |
|-----------------|-------|------|
| 1- 10 Kat arası | | Adet |
| 10-20 Kat arası | | Adet |
| 20-30 Kat arası | | Adet |
| 30-40 Kat arası | | Adet |
| >40 Kat | | Adet |

16) Şirketinizin yönetimini yaptığı binaların devamlı kullanıcı sayısı ne kadar?

.....kullanıcı sayısı

17) Yönetimini yaptığınız binaların temel özelliklerini nasıl tanımlarsınız?

.....

Organizasyon Yapısı

18) Şirketinizin organizasyon şeması var mı?

.....

19) Şirketinizin genel merkezinde ne tür işler yapılıyor?

..... (ne tür departmanlar var , işlevleri)

20) Şirketinizin genel merkezinde kaç kişi çalışmaktadır.

.....

Alt Yüklenici

21) Alt yüklenici çalıştırıyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır

22) Alt yüklenici seçiminde temel kriterler neler?

.....

23) İstedığınız konuda alt yüklenici bulmakta zorluk çekiyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır

24) Hangi alt yüklenicileri bulmakta zorluk çekiyorsunuz?

.....

25) Hangi konuda alt yüklenici zenginliği var?

.....

26) Alt yüklenici ile sözleşmelerinizi kaç yıllık periyotlarda yapıyorsunuz?

.....süre

27) Alt yüklenici ile ne tip sözleşmeler yapıyorsunuz?

.....

Maliyet

28) Şirketinizin yönetimini yaptığı binalarda büyüklük sırasına göre beş maliyet unsuru yazınız?

- a).....%.... b)%.... c)%.... d).....%....
e).....%....

29) Şirketinizin 2002 yılı cirosu ne kadar?
..... \$

30) Yönetimini yaptığınız binalardaki ortalama m2 maliyetleriniz / fiyatlarınız ne kadar?

Maliyet

Fiyat

a) Ofis.....	\$/m2		\$/m2
b) Konut.....	\$/m2		\$/m2
c) Alışveriş Merkezi.....	\$/m2		\$/m2
d) Eğitim Yapısı.....	\$/m2		\$/m2
e) Endüstri Yapısı.....	\$/m2		\$/m2
f) Diğer.....	\$/m2		\$/m2

31) Müşterileriniz ile yaptığınız sözleşmeler ne tip sözleşmeler?

- ☐ Maliyet +Kar ☐ Götürü Usul ☐ Adam saat ☐ Diğer (Açıklayınız)

32) Konu hakkında yaptığınız tip sözleşmeler var mı?

- ☐ Evet ☐ Hayır

33) Kullandığınız tip sözleşmeler hangi kuruluşlar tarafından hazırlanmış?

.....

34) Yaptığınız sözleşmelerin ekleri var mı?

- ☐ Evet ☐ Hayır

35) Bu ekler neler?

-Teknik Şartnameler
.....Genel Şartnameler
.....Projeler
.....Kullanım el kitabı
.....Diğer

36) Şirketiniz yönetimini yaptığı tesislerin sözleşmelerini kiminle yaptı?

- a) Mal sahibi Adet
b) Kiracı Adet
c) Mal sahibi ve KiracıAdet

37) Mal sahibi ile sözleşmelerinizi kaç yıllık periyotlarda yapıyorsunuz?

.....süre

Eğitim

38) Şirketiniz çalışanlarına eğitim hizmeti veriyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır

39) Verdiğiniz bu eğitimin konuları nedir ve bunların öncelik sırasını belirtiniz?

- a) İşletme ve bakım Yönetimi O.....
b) Gayrimenkul Yönetimi O.....
c) İnsan ve Çevre Faktörleri Yönetimi O.....
d) Plan ve Proje Yönetimi O.....
e) Tesis İşleri Yönetimi O.....
f) Finans Yönetimi O.....
g) Kalite Değerlendirme ve Yenileme Yönetimi O.....
h) İletişim Yönetimi O.....

40) Alt Yüklenicilere eğitim hizmeti veriyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır

41) Verdiğiniz bu eğitim konuları neler ve bunların önem sırasını belirtiniz?

- a) İşletme ve bakım Yönetimi O.....
b) Gayrimenkul Yönetimi O.....
c) İnsan ve Çevre Faktörleri Yönetimi O.....
d) Plan ve Proje Yönetimi O.....
e) Tesis İşleri Yönetimi O.....
f) Finans Yönetimi O.....
g) Kalite Değerlendirme ve Yenileme Yönetimi O.....
h) İletişim Yönetimi O.....

42) Hangi sıklıkla bu eğitimleri veriyorsunuz?

- a) Her hafta b) 15 günde c) Her ay d) Her yıl e) Diğer...

43) Bu eğitimi hangi kurumlar veriyor? yazınız (üniversite, kurum, kişi)

.....

44) Eğitim nerede veriliyor?

a) Yerinde eğitim b) Dışarıda eğitim c) Bilgisayarla eğitim d) Diğer

45) Eğitime harcadığınız tutar bütçenizin %kaçı?

%.....

Kalite

46) Şirketinizin kalite belgesi var mı?

☐ Evet ☐ Hayır

47) Varsa

Alındığı yıl

Kalite Belgesi Adı

Verilen Kurum

Kalite Verilen Hizmet

48) Yoksa herhangi bir çalışma yapıyor musunuz?

.....

49) Hangi kuruluştan almaya çalışıyorsunuz?

.....

Bilgisayar

50) Bina ve tesis yönetiminde kullandığınız bilgisayar yazılımları var mı?

☐ Evet ☐ Hayır

51) Varsa bu yazılımlar hangi işler için ?

.....

52) Bu yazılımlar standart paket yazılımlar mı?

☐ Evet ☐ Hayır

53) Yoksa siz özel olarak mı yaptırdınız?

☐ Evet ☐ Hayır

54) Kullandığınız yazılımın adı nedir?

.....

KONTROL LİSTESİ

55) Bina ve tesis yönetimini üstlendiğiniz işlerdeki yaptığınız görevleri işaretleyiniz?

Liste 1 nolu sütun

56) Bina ve tesis yönetimini yaptığınız binaların kaçında hangi işlevleri yapıyorsunuz ? işaretleyiniz

Liste 2 nolu sütun

57) Bina ve tesis yönetimi için dışarıdan almış olduğunuz hizmetler (taşeron) nelerdir?

Liste 3 nolu sütun

58) Müşterileriniz tarafından talep edilen ancak sizin yapmadığınız işler nelerdir?

Liste 4 nolu sütun



Bina ve Tesis Yönetimi Görev Kontrol Listesi

Görev Alanları	3	4	Görevler	1	2
A- Bina Bakım ve Onarım			1. Bina sistemleri yönetimi (HVAC, elektrik, güvenlik, data ve iletişim kablolama bakım onarımı) 2. Bina strüktürü ve iç bitirme ile ilgili mobilya ve araçlar gereç bakım onarımı		
B-Gayrimenkul			1. Gayrimenkulün ve kiralama sözleşmelerinin yönetimi 2. Gayrimenkulün gelir ve gider yönetimi 3. Gayrimenkul çalışmalarının düzenlenmesi		
C- Gayrimenkul Ana Plan			1. Genel işletme planı kullanarak şirketin gayrimenkul ihtiyaçlarının giderilmesi		
D- İnsan ve Çevre Faktörleri			1. İşçi sağlığı ve güvenliğinin sağlanması 2. İşçilerin ücret ayarlamaları ile pratik ve prosedürlerinin hazırlanması 3. Acil durumlara karşı hazırlıkların yapılması 4. Kurtarma planları ve iyileştirme çalışmalarının yapılması		
E- Proje Yönetimi			1. Tesisin hizmet planlarını hazırlanması 2. Projeler, tesis hizmetleri programları, tasarım servisleri, yapım projeleri ve taşınma projelerinin planlanması ve yönetimi		
F- Alan Planlama			1. Alan planama bilgilerinin sağlanması, projelerin üzerinde planlamalar yapılarak uygulanması		
G- Temel Yönetim Aktiviteleri			1. Tesis Yönetim departmanlarının planlanması ve organize edilmesi 2. Tesis yönetim personelinin ve alt yüklenicilerin personel yönetiminin yapılması 3. Tesis yönetim ait politikaların ve prosedürlerin geliştirilmesi ve yönetimi (Alan standartları, iş gereksinimleri ve proje ihtiyaçlarının düzenlenmesi) 4. Tesis hizmetleri içindeki dağıtım servisi yönetimi		
H- Finans			1. Finans departmanlarının yönetimi (Bakım ve gelişim bütçeleri ve maliyet- fiyat harcamalarının hesaplanması)		
I- Kalite Değerlendirme			1. Tesis yönetim servislerinin kalite değerlendirmesi 2. Kaliteler arasında kıyaslamaların yapılması 3. Tesis yönetim servislerinin ve projelerinin standart kalitelere göre yönetiminin yapılması 4. Tesis hizmetleri yönetimi servislerinde kaliteli değişim ve gelişimlerin sağlanması		
J- İletişim			1. Sözlü, yazılı ve grafik iletişim kullanılması 2. Yönetimin tüm aktivitelerinin etkili biçimde sunulması 3. Yönetim listesinde özel ve teknik bilgilerin geliştirilerek yönetimi 4. Standartların, iş uygulamalarının, ve prosedürlerin geliştirilmesinin sağlanması		
K- Genel İdari Servis			1. Posta ve yeniden yapım servisleri, taşıma servisleri, konuk karşılama servisi, yemek servisi, v.s. Yönetimi		

59) Bina ve Tesis yönetiminde en çok karşılaştığınız sorunlar nelerdir ? Yazınız

.....

60) Sizce bir bina ve tesis yöneticisinde bulunması gereken temel bilgi ve beceriler nelerdir?

.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....

61) Yukarıdaki bilgi ve beceriler içinde en önemli bulduğunuz ilk beşini işaretleyiniz:

(1 en önemli....5)

ÖZGEÇMİŞ

Mimar Remzi Serdar Çatar 1976 yılında Muğla ili Köyceğiz ilçesinde doğmuştur. İlk öğretimini Dalaman Cumhuriyet İlkokulunda, Ortaöğretimini Dalaman Adile İhsan Mermerci Ortaokulunda, Lise eğitimini ise İzmit Lisesinde tamamlamıştır. 1999 yılında İ.T.Ü. Mimarlık Fakültesi Mimarlık Bölümünden Mimar olarak mezun olmuştur. Aynı sene içinde İ.T.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü Mimarlık Anabilim Dalı Bina Yapım ve Yönetimi Programına yüksek lisans öğrencisi olarak kaydolmuş ve halen “Türkiye de Bina ve Tesis Yönetimi- Alan Araştırması” konusu üzerine yüksek lisans eğitimini sürdürmektedir.



**TE. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**