

Περιεχόμενα

| | |
|--|-----------|
| Πρόλογος | 13 |
| Ευχαριστίες | 15 |
| 1 Η πρακτική της διοίκησης εγκαταστάσεων | 17 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 17 |
| Ο ρόλος του διευθυντή εγκαταστάσεων | 17 |
| Τι είναι η διαχείριση εγκαταστάσεων; | 19 |
| Η διαχείριση εγκαταστάσεων δεν σταματά να αναπτύσσεται | 19 |
| Ηθική συμπεριφορά των διευθυντών εγκαταστάσεων | 24 |
| Η συντήρηση παράγει κέρδη | 25 |
| Εκπαίδευση των διευθυντών εγκαταστάσεων | 26 |
| Σύνοψη κεφαλαίου | 28 |
| Γλωσσάρι όρων | 29 |
| Ερωτήσεις μελέτης | 30 |
| Κουίζ μελέτης | 30 |
| 2 Διαχείριση εγκαταστάσεων σε έναν οργανισμό | 33 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 33 |
| Εκτελεστική διευθυντική ομάδα | 33 |
| Οι δραστηριότητες συντήρησης ως πηγή κέρδους | 35 |
| Η ευθύνη του διευθυντή εγκαταστάσεων για επίτευξη κέρδους | 36 |
| Οι σχέσεις του διευθυντή εγκαταστάσεων με τους άλλους διευθυντές | 37 |
| Το βασικότερο εργαλείο διαχείρισης ενός διευθυντή εγκαταστάσεων | 38 |
| Σύνοψη κεφαλαίου | 40 |
| Γλωσσάρι όρων | 41 |
| Ερωτήσεις μελέτης | 42 |
| Κουίζ μελέτης | 42 |
| 3 Καθήκοντα και αρμοδιότητες του διευθυντή εγκαταστάσεων | 45 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 45 |
| Λειτουργικά συστήματα | 45 |
| Κανόνες, κανονισμοί και κώδικες που επηρεάζουν τη διαχείριση των εγκαταστάσεων ... | 48 |
| Πιστοποιήσεις για τη συντήρηση και τη διαχείριση εγκαταστάσεων | 59 |
| Σύνοψη κεφαλαίου | 61 |
| Γλωσσάρι όρων | 62 |
| Ερωτήσεις μελέτης | 65 |
| Κουίζ μελέτης | 66 |
| 4 Διαχείριση πληροφοριών στις λειτουργίες των εγκαταστάσεων | 69 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 69 |
| Κρίσιμες απαιτούμενες πληροφορίες | 70 |

| | |
|---|------------|
| Ανάπτυξη πληροφοριών | 71 |
| Οργάνωση των απαιτούμενων πληροφοριών | 72 |
| Αυτόματα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων..... | 74 |
| Μηχανογραφικά συστήματα διαχείρισης της συντήρησης εγκαταστάσεων..... | 75 |
| Διαχειριστικές αποφάσεις..... | 77 |
| Σύνοψη κεφαλαίου..... | 78 |
| Γλωσσάρι όρων..... | 78 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 79 |
| Κουίζ μελέτης..... | 80 |
| 5 Απαιτήσεις επικοινωνίας στη συντήρηση των εγκαταστάσεων..... | 83 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 83 |
| Αποτελεσματική επικοινωνία..... | 84 |
| Γραπτή επικοινωνία..... | 85 |
| Προφορική επικοινωνία | 92 |
| Επικοινωνία του προσωπικού..... | 95 |
| Προβλήματα επικοινωνίας στη διαχείριση των εγκαταστάσεων..... | 96 |
| Επιτυχής επικοινωνία στη διαχείριση εγκαταστάσεων | 98 |
| Συστήματα επικοινωνίας ρουτίνας..... | 98 |
| Το κόστος της κακής επικοινωνίας | 99 |
| «Πες τα πράγματα όπως είναι»..... | 101 |
| Σύνοψη κεφαλαίου..... | 101 |
| Γλωσσάρι όρων..... | 102 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 103 |
| Κουίζ μελέτης..... | 103 |
| 6 Προγραμματισμός εργασιών και στελέχωση των λειτουργιών της συντήρησης..... | 105 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 105 |
| Έλεγχος εργασιών | 106 |
| Βασικά στοιχεία της οργάνωσης εργασιών..... | 110 |
| Τα βασικά βήματα της οργάνωσης εργασιών | 112 |
| Οι τέσσερις κατηγορίες συντήρησης..... | 114 |
| Αρχεία συντήρησης | 115 |
| Προγραμματισμός εργασιών | 116 |
| Υπολογισμός αριθμού εργαζομένων και προϋπολογισμός κόστους εργασίας..... | 119 |
| Σύμβαση με ανάδοχο εργασιών | 121 |
| Διαχείριση της παραγωγής εργασιών..... | 122 |
| Μητρώο εντολών εργασιών | 127 |
| Έννοιες, μοντέλα και αρχές της διαχείρισης συντήρησης..... | 127 |
| Σύνοψη κεφαλαίου..... | 130 |
| Γλωσσάρι όρων..... | 130 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 131 |
| Κουίζ μελέτης..... | 132 |
| 7 Διαχείριση συντήρησης μηχανολογικού, ηλεκτρολογικού και υδραυλικού εξοπλισμού..... | 135 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 135 |
| Μηχανολογικά, ηλεκτρολογικά και υδραυλικά συστήματα..... | 135 |

| | |
|---|------------|
| Διαχειριστικά εργαλεία μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης..... | 137 |
| Υπηρεσίες καταλυμάτων έναντι υπηρεσιών εστίασης..... | 138 |
| Δυνατότητα κερδοφορίας από την ισόρροπη προσέγγιση των δικτύων | 139 |
| Σύνοψη κεφαλαίου | 140 |
| Γλωσσάρι όρων | 140 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 140 |
| Κουίζ μελέτης | 141 |
| 8 Διαχείριση εγκαταστάσεων | 143 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 143 |
| Συσχέτιση μεταξύ δραστηριοτήτων συντήρησης και λειτουργιών..... | 143 |
| Πρόγραμμα συντήρησης έναντι προγράμματος λειτουργιών | 144 |
| Διαχείριση προτεραιότητας στα χρονοδιαγράμματα των λειτουργιών | 146 |
| Διαχείριση επαναλαμβανόμενων απαιτήσεων..... | 147 |
| Προσαρμογή του προγράμματος εργασιών | 148 |
| Η διαχείριση εγκαταστάσεων είναι πάντα υποστηρικτική | 149 |
| Σύνοψη κεφαλαίου..... | 149 |
| Γλωσσάρι όρων | 150 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 150 |
| Κουίζ μελέτης | 150 |
| 9 Η οικονομική διαχείριση στη διοίκηση εγκαταστάσεων | 153 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 153 |
| Οι οικονομικές ευθύνες του διευθυντή εγκαταστάσεων..... | 153 |
| Προϋπολογισμός μηδενικής βάσης | 158 |
| Εργαλεία για τον έλεγχο του κόστους..... | 159 |
| Πρόχειρες λύσεις, γρήγορες επιδιορθώσεις και υποκατάστατα..... | 161 |
| Επιμέτρηση της παραγωγής..... | 162 |
| Διαχείριση εγγυήσεων..... | 163 |
| Σύνοψη κεφαλαίου | 164 |
| Γλωσσάρι όρων | 165 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 166 |
| Κουίζ μελέτης | 166 |
| 10 Διαχείριση ενέργειας..... | 169 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 169 |
| Αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση ενέργειας | 169 |
| Οι έννοιες της εξοικονόμησης ενέργειας | 170 |
| Ανάπτυξη σχεδίου ενεργειακής διαχείρισης..... | 171 |
| Δείκτης ενεργειακής χρήσης..... | 173 |
| Σύνοψη κεφαλαίου | 180 |
| Γλωσσάρι όρων | 180 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 181 |
| Κουίζ μελέτης | 182 |
| 11 Η ενσωμάτωση της τεχνολογίας στη διαχείριση εγκαταστάσεων | 183 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 183 |

| | |
|--|------------|
| Η αυξανόμενη τεχνολογική πολυπλοκότητα..... | 184 |
| Τεχνολογία: ευεργετική ή επιζήμια;..... | 185 |
| Η τεχνολογία επεκτείνει τη διαχείριση των εγκαταστάσεων | 187 |
| Συστήματα ελέγχου κτιρίων..... | 188 |
| Τεχνολογία και αποτελεσματική διαχείριση εγκαταστάσεων | 189 |
| Κατασκευαστικά ζητήματα | 190 |
| Η επίπτωση της μελλοντικής τεχνολογίας..... | 191 |
| Γλωσσάρι όρων | 192 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 192 |
| Κουίζ μελέτης | 193 |
| 12 Περιβαλλοντικές επιπτώσεις των λειτουργιών συντήρησης | 195 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 195 |
| Η έννοια της αιφορίας..... | 196 |
| Διαχείριση και διατήρηση | 196 |
| Η σύνδεση της οικονομίας, της κοινωνικής δικαιοσύνης και του περιβάλλοντος | 197 |
| Επανάχρηση και ανακύκλωση..... | 199 |
| Εγκαταστάσεις φιλικές προς το περιβάλλον..... | 200 |
| Το ηθικό δίλημμα της βιωσιμότητας..... | 201 |
| Σύνοψη κεφαλαίου | 201 |
| Γλωσσάρι όρων | 202 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 202 |
| Κουίζ μελέτης | 203 |
| 13 Εξωτερική ανάθεση και συμβασιοποίηση των εργασιών συντήρησης | 205 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 205 |
| Γιατί εξωτερική ανάθεση ή σύμβαση;..... | 205 |
| Πλεονεκτήματα της εξωτερικής ανάθεσης | 207 |
| Το κόστος της εξωτερικής ανάθεσης..... | 208 |
| Έγκυρες συμβάσεις..... | 209 |
| Διαχείριση συμβάσεων | 211 |
| Σύνοψη κεφαλαίου | 212 |
| Γλωσσάρι όρων | 212 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 213 |
| Κουίζ μελέτης | 213 |
| 14 Σχεδιασμός εγκαταστάσεων | 217 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 217 |
| Η διαδικασία του σχεδιασμού..... | 217 |
| Σχεδιασμός εγκαταστάσεων εστίασης έναντι καταλυμάτων..... | 222 |
| Ο ρόλος του διευθυντή εγκαταστάσεων στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη | 223 |
| Σχεδιασμός για την τοποθεσία και το περιβάλλον..... | 224 |
| Σχεδιασμός για μελλοντική ανάπτυξη..... | 224 |
| Επανασχεδιασμός για ανακαίνιση | 225 |
| Σύνοψη κεφαλαίου | 227 |
| Γλωσσάρι όρων | 227 |

| | |
|---|------------|
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 228 |
| Κουίζ μελέτης | 228 |
| 15 Ζητήματα υγείας και ασφάλειας στις λειτουργίες των εγκαταστάσεων..... | 231 |
| Διδακτικοί στόχοι του κεφαλαίου | 231 |
| Η ηθική διάσταση της ασφάλειας | 231 |
| Οι ευθύνες της διοίκησης εγκαταστάσεων για την ασφάλεια | 232 |
| Διαχείριση προγραμμάτων ασφαλείας | 233 |
| Νομικές απαιτήσεις για την ασφάλεια..... | 234 |
| Πυροπροστασία..... | 236 |
| Ασφάλεια στα δωμάτια των επισκεπτών..... | 240 |
| Αυξανόμενες απειλές για την ασφάλεια..... | 241 |
| Σύνοψη κεφαλαίου..... | 242 |
| Γλωσσάρι όρων | 243 |
| Ερωτήσεις μελέτης..... | 243 |
| Κουίζ μελέτης | 244 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1. Ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις | 247 |
| Πηγές ηλεκτρικής ενέργειας..... | 247 |
| Όροι και ορισμοί του ηλεκτρικού ρεύματος..... | 248 |
| Νόμος του Ωμ..... | 249 |
| Διαμόρφωση πριζών | 250 |
| Καλωδιώσεις | 251 |
| Ηλεκτρολογικοί κώδικες..... | 252 |
| Κοινά ηλεκτρολογικά εξαρτήματα | 254 |
| Τιμολόγηση ηλεκτρικής ενέργειας | 260 |
| Απορρύθμιση | 262 |
| Η ανάγκη για τεχνική εξειδίκευση | 263 |
| Κουίζ μελέτης | 263 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2. Υδραυλικές εγκαταστάσεις | 267 |
| Κατανάλωση νερού στον κλάδο της φιλοξενίας | 267 |
| Δομή και χαρακτηριστικά των υδραυλικών εγκαταστάσεων..... | 267 |
| Προβλήματα στην υδροδότηση..... | 270 |
| Ζεστό νερό χρήσης | 271 |
| Συντήρηση υδραυλικών εγκαταστάσεων..... | 272 |
| Πισίνες..... | 273 |
| Διατήρηση νερού | 274 |
| Κουίζ μελέτης | 275 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3. Θέρμανση..... | 277 |
| Παράγοντες που επηρεάζουν τη θέρμανση και την άνεση | 277 |
| Θερμικά φορτία..... | 278 |
| Συστήματα θέρμανσης..... | 279 |
| Μη κεντρική θέρμανση | 281 |
| Κεντρική θέρμανση | 282 |

| | |
|--|------------|
| Ζητήματα των συστημάτων θέρμανσης | 285 |
| Βελτίωση της απόδοσης θέρμανσης | 285 |
| Σύνοψη | 286 |
| Κουίζ μελέτης | 287 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4. Ψύξη..... | 289 |
| Παράγοντες που επηρεάζουν την ψύξη και την άνεση | 289 |
| Ψυκτικά φορτία | 290 |
| Ο ψυκτικός κύκλος | 291 |
| Μη κεντρική ψύξη | 293 |
| Κεντρικά συστήματα κλιματισμού ψυχρού νερού | 293 |
| Ζητήματα προϋπολογισμού..... | 295 |
| Εξοικονόμηση ενέργειας..... | 296 |
| Σύνοψη | 297 |
| Κουίζ μελέτης | 297 |
| Βιβλιογραφία | 299 |
| Ευρετήριο όρων | 301 |