



# **FACILITY MANAGEMENT UR ETT TJÄNSTEPERSPEKTIV**

## **7.5 HP**

**UPPDRAK.KAU.SE**



**Uppdrags AB**  
PROFESSIONAL SERVICES

# FACILITY MANAGEMENT UR ETT TJÄNSTEPERSPEKTIV, 7.5 HP

Under 2016/2017 erbjuder Karlstads universitets uppdrags AB med lärare från Handelshögskolan vid Karlstads universitet och CTF, Centrum för tjänsteforskning, en ny uppdragsutbildning inom Facility management.

Tjänster skapar tillväxt i Sveriges ekonomi, men vad är det egentligen som växer och hur kommer det sig att företag, som Spotify, IKEA eller King (Candy crush), på kort tid kan bli stora och högt värderade? Vad är det som gör att våra svenska industriföretag som Ericsson, Tetra Pak och SKF är så intresserade av tjänster? Eller vad är det som får EU att satsa 80 miljarder euro på tjänsteinnovation? Det handlar om en tro och förhoppning om framtiden och att det är tjänsteinnovation som kommer att generera välstånd för framtida generationer (Kristensson, P. Gustafsson, A. Witell, L. 2014).

## Målgrupp

Utbildningen är i första hand tänkt för personer som arbetar inom Facility Management (FM).

## Bakgrund och service management

- Tjänstelogik och värdeskapande genom tjänster
- Tjänstesystem och samskapande av värde
- Tjänstekvalitet och tjänsteprocesser
- Bemötande, kundrelationer och kundupplevelser
- Klagomålshantering och service recovery
- Förändringsledning och konflikthantering
- Analys av Business case

## Affärsmodeller

- Vad avses med affärsmodell?
- Utformning av affärsidéer och uthålliga affärsmodeller
- Tjänstebaserade affärsmodellens uppbyggnad och innehåll
- Innovativa och skalbara affärsmodeller
- Att skapa värde och fånga värde
- Affärsmodeller och strategi
- Avtal
- Analys av Business case

## Tjänsteutveckling

- Vad avses med ny tjänst och tjänsteinnovation?
- Generella modeller för tjänsteutveckling och innovation – hur tjänsteutveckling skiljer sig från produktutveckling
- Problembaserad utveckling – utgå från kundens problem och värdeskapande
- Verktyg och metoder för tjänsteutveckling (fokus på Service Blueprint)
- Hands-on – gör din egen tjänst
- Tjänsteimplementering och test
- Analys av Business case

## Att använda tjänsteinnovation

- Hur hänger service management, affärsmodeller och tjänsteutveckling ihop och hur kan vi använda det i vår verksamhet?
- Redovisning av hemuppgifter

# KURSFÖRETAGNING

## TRÄFFAR

Kursen genomförs under perioden 13 september 2016 till 10 maj 2017.

### **Bakgrund och service management**

- **tisdag 13 sept**, kl. 13.00 - 17.00
- **onsdag 14 sept**, kl. 08.00-17.00
- **torsdag 15 sept**, kl. 08.00-12.00

### **Affärsmodeller**

- **tisdag 8 nov**, kl. 13.00 - 17.00
- **onsdag 9 nov**, kl. 08.00-17.00
- **torsdag 10 nov**, kl. 08.00-12.00

### **Tjänsteutveckling**

- **tisdag 7 feb**, kl. 13.00-17.00
- **onsdag 8 feb**, kl. 08.00-17.00
- **torsdag 9 feb**, kl. 08.00-12.00

### **Att använda tjänsteinnovation**

- **tisdag 9 maj**, kl. 13.00-17.00
- **onsdag 10 maj**, kl. 08.00-13.00

## KURSKOSTNAD

Kurskostnaden är 13 000 SEK exkl. moms per deltagare.

Obligatorisk litteratur, för- och eftermiddagskaffe samt lunch vid heldagsträffar ingår i kurspriset. Utöver kurskostnaden tillkommer kostnad för ev. logi och resor.

Efter avslutad kurs erhålls kursintyg. För den som så önskar finns möjlighet att examineras för att erhålla högskolepoäng. Kursen examineras i form av hemtentamen och muntliga redovisningar.

## ANMÄLAN

För att anmäla dig till kursen måste du ha en anställning i ett företag eller en organisation (ej enskild firma) där chefen godkänner ditt deltagande och vi skickar fakturan till företaget eller organisationen. Du kan inte läsa kursen som privatperson. Deltagande kräver inte tidigare högskole- eller universitetsstudier. Kursanmälan är bindande. På webben [uppdrag.kau.se](http://uppdrag.kau.se) kan du läsa mer och anmäla dig.

### KONTAKT

Kursansvarig och  
Uppdragskoordinator  
**Olle Sonesson**,  
054-700 10 32  
[olle.sonesson@kau.se](mailto:olle.sonesson@kau.se)

Utbildningshandläggare  
(anmälningsfrågor)

**Anna Nilsson**,  
054-700 13 00  
[anna.nilsson@kau.se](mailto:anna.nilsson@kau.se)

*Sista anmälningsdag  
1 september 2016*



*Karlstads universitets uppdrags AB  
- en självklar kunskapsbro  
mellan akademi och yrkestiv.*

**UPPDRAG.KAU.SE**



**Uppdrags AB**  
PROFESSIONAL SERVICES