



FACILITY MANAGEMENT UR ETT TJÄNSTEPERSPEKTIV

7.5 HP

Under 2019 erbjuder Karlstads universitet en ny omgång av den uppskattade uppdragsutbildningen Facility management ur ett tjänsteperspektiv 7.5 hp. Karlstads universitet samverkar i utbildningen med IFMA, International Facility Management Association, som är det största internationella nätverket inom Facility Management. I kursen undervisar lärare från Handelshögskolan vid Karlstads universitet och forskare från CTF, Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet.

Facility management är i grunden en tjänst som skall bidra till värdeskapande i kundernas verksamhet, i både privata företag och offentlig verksamhet. Under kursen förmedlas och diskuteras begrepp, modeller och handlingsorienterad teori med fokus på tjänsteprocesser och nya affärsmodeller. Hur bedrivs tjänstutveckling och utformas strategier, erbjudanden och system för Facility Management inom företag och organisationer? En rad exempel och fallstudier från andra branscher visar på hur tjänstelogik kan användas i praktiken.

MÅLGRUPP

Utbildningen vänder sig till personer som arbetar inom Facility Management (FM).

SÅ TYCKER TIDIGARE DELTAGARE

” Jag har fått många bra modeller som jag direkt kan applicera. Nätverket med kursdeltagarna kan jag använda även framöver för att stämna av hur man löser olika saker i olika delar av landet. Vi kompletterar varandra på olika sätt och vi är väldigt öppna mot varandra och berättar om våra verksamheter.”

Stefan Faleke, A & S Faleke AB

” Förutom att det är en väldigt intressant och matnyttig kurs med konkreta verktyg och modeller som jag kommer att ha direkt nytta av i mitt arbete, är det minst lika givande och inspirerande att få träffa andra som också jobbar med FM-frågor och som brottas med liknande problem och utmaningar.”

Pernilla Möller, Atea Sverige AB

” Jag ser fram emot att kunna använda det jag lärt mig. Jag har fått med mig väldigt mycket verktyg som är enkla och användbara.”

Petri Ranta, ICA Sverige AB

INNEHÅLL OCH GENOMFÖRANDE

Kursen genomförs under perioden februari till november 2019 med fyra närträffar på Karlstads universitet omfattande två eller tre dagar vardera. Varje träff har fokus på en kursmodul. Under alla dagar ingår för- och eftermiddagskaffe, vid heldagarna ingår lunch. 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.

Modul 1: Bakgrund och service management I modulen ges en historisk tillbakablick på utvecklingen av tjänstesektorn.

Datum:

- Tisdag 5 februari, kl. 13.00 - 17.00
- Onsdag 6 februari, kl. 08.00-17.00
- Torsdag 7 februari, kl. 08.00-12.00

Innehåll:

- 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

Modul 2: Affärsmodeller

Datum:

- Tisdag 7 maj, kl. 13.00-17.00
- Onsdag 8 maj, kl. 08.00-17.00
- Torsdag 9 maj, kl. 8.00-12.00

Innehåll:

- 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

Modul 3: Tjänsteutveckling

Datum:

- Tisdag 10 september, kl. 13.00-17.00
- Onsdag 11 september, kl. 08.00-17.00
- Torsdag 12 september, kl. 8.00-12.00

Innehåll:

- 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

Modul 4: Att använda tjänsteinnovationer i den egna verksamheten

Datum:

- Tisdag 5 november, kl. 13.00-17.00
- Onsdag 6 november, kl. 08.00-13.00 (gemensam avslutande lunch)

Innehåll:

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

KURSKOSTNAD

Kurskostnaden är 18 200 SEK exkl. moms per deltagare. För medlemmar i IFMA-nätverket är kurskostnaden 17 200 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. Kurskostnaden faktureras efter kursstart.

ANMÄLAN

Kursen kan ta emot 20 deltagare men behöver minst 15 deltagare för att kunna starta. Vi förbehåller oss rätten att ställa in kursen vid för få deltagare och kontakter er omgående.

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 utbildningen som privatperson. Deltagande i utbildningen kräver inte tidigare högskole- eller universitetsstudier. Kursanmälan är bindande.

Läs mer och anmäl dig på kau.se/uppdragsutbildning

Sista anmälningdag 15 november 2018

