Vak: Development — credits: 5

Vakcode	FMVB22DEV
Naam	Development
Studiejaar	2022-2023
ECTS credits	5
Taal	Nederlands
Coördinator	A.P. de Vries
Werkvormen	Werkcollege
Toetsen	Development - Computer, organisatie ToetsCentrum

Leeruitkomsten

Marketing

1. De student analyseert de marktomgeving op macro-, meso- en micro niveau en ontwikkelt op basis daarvan een marketingstrategie, waarbij gastvrijheidsbeleving het uitgangspunt is (7)
2. De student gebruikt het Business Model Canvas om de marketingstrategie te concretiseren en het dienstverleningsproces in te richten (7, 8)

Kwaliteit

3. De student gebruikt diverse kwaliteitsmodellen en –tools (o.a. ISO normen, hospitality modellen, GAP model/ PDCA) om de toekomstige kwaliteit van dienstverlening volgens een FO-BO structuur te implementeren en te borgen (7, 8, 9)

MVO

4. Benoemt MVO ontwikkelingen en plaatst deze in een historisch kader (9)
5. Onderscheidt en analyseert tegenstrijdige MVO- belangen van de verschillende stakeholders (9)
6. Kan ethische standpunten op het gebied van duurzaamheid, gastvrijheid en gezondheid formuleren die spelen bij MVO- veranderingsprocessen in de context van facilitaire dienstverlening (9)

Inhoud

Marketing

In de bijeenkomsten Marketing wordt de theoretische invulling gegeven aan het Business Model Canvas. In de werkcolleges wordt o.a.de werking van het model uitgelegd, persona's behandeld en gastvrijheidsconcepten.

De bijeenkomsten zijn ondersteunend aan het project en worden schriftelijk getoetst aan de hand van casusvragen.

Kwaliteit van services

Je leert de basis van het kwaliteitsdenken aan de hand van kwaliteitsmodellen en normeringen. Daarnaast leer je hoe je deze modellen en normen in de praktijk kunt toepassen om duurzaamheid, gezondheid en gastvrijheid in een service te borgen. De bijeenkomsten zijn ondersteunend aan het project en worden schriftelijk getoetst aan de hand van casusvragen.

MVO

De maatschappij stelt steeds hogere eisen aan organisaties als het gaat om omgang met medewerkers, omgang met klanten en omgang met het milieu.
Bedrijven en organisaties houden hier rekening mee door Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Hierbij houdt de organisatie bij alle activiteiten rekening met de 3 P's van MVO: People, Planet, Profit. Er wordt aandacht besteed aan het waarom van MVO, aan MVO en de markt en aan MVO-rapportages. De bijeenkomsten zijn ondersteunend aan het project en worden schriftelijk getoetst aan de hand van casusvragen.

Opgenomen in opleiding(en)

Facility Management

School(s)

Instituut voor Future Environments

share your talent. move the world.

De ECTS onderwijscatalogus van de Hanzehogeschool Groningen wordt met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Het is echter mogelijk dat de inhoud van de catalogus -en de daarin vervatte informatie- verouderd, incompleet of onjuist is. Aan de inhoud van de catalogus kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.