Vak: Facility & Hospitality — credits: 5

Vakcode	FMVP21FAH
Naam	Facility & Hospitality
Studiejaar	2022-2023
ECTS credits	5
Taal	Nederlands
Coördinator	J.W.R. Kamphuis
Werkvormen	Werkcollege
Toetsen	Facility & Hospitality - Computer, organisatie ToetsCentrum

Leeruitkomsten

KFM
De student:
- Beschrijft wat Facility Management is en identificeert ten minste acht facilitaire services
- Legt de werking uit van de facilitaire organisatie, waarbij de relatie wordt gelegd met de interne en externe klanten en de verschillende rollen van de stakeholders
- Legt uit op welke wijze de kwaliteit van dienstverlening binnen facility management wordt gemeten en vertaalt dit naar indicatoren voor managementinformatie (systemen)
- Geeft voorbeelden van de effecten van maatschappelijke ontwikkelingen op bedrijven en mensen en de rol van de facilitaire professional hierin.

MFO
De student:
- Beschrijft vanuit bedrijfskundig perspectief de termen organisatie, bedrijf en onderneming en de verschillende dimensies van organisatieomgevingen en geeft aan op welke wijze organisatie en omgeving elkaar beïnvloeden
- Beschrijft primaire en secundaire processen binnen organisaties en herkent daarin de plek van Facility Management

Onderzoek
De student:
- Benoemt de belangrijkste begrippen, stappen en methoden van praktijkgericht FM-onderzoek

Inhoud

KFM
In de werkcolleges Kennismaking FM maakt de student kennis met het brede vakgebied Facility Management. Wat houdt het vakgebied nu precies in? Uit welke behoefte is het vakgebied ontstaan en hoe wordt FM binnen organisaties vormgegeven? Er wordt uitgebreider stilgestaan bij een aantal services zoals Catering, Beveiliging en Schoonmaak.
Daarnaast maakt de student kennis met de beginselen van Hospitality. Ook legt de student een link met het project, waarbij met een guest journey services binnen een organisatie in kaart worden gebracht. Gastsprekers uit het werkveld geven hun visie aangevuld met persoonlijke beroepservaringen.

MFO
Dat er een relatie bestaat tussen enerzijds de strategie en de inrichting van een (facilitair) bedrijf en anderzijds wat in de (facilitaire) omgeving (klanten en maatschappij) gebeurt, leert de student bij MFO. Hoe beter een (facilitair) bedrijf inspeelt op de wisselende vragen van haar klanten en de maatschappelijke ontwikkelingen, hoe beter een bedrijf functioneert en kan groeien. Het afstemmen op de vraag van de klant heeft invloed op alle lagen in het bedrijf die hierin samenwerken. Dat is een dynamisch iets. Diensten en werkprocessen worden bij – of afgesteld als de vraag van een klant verandert.

Onderzoek
Om goed in te kunnen spelen als (facilitair) bedrijf op de vraag van de klant of maatschappelijke ontwikkelingen, is onderzoek een methode om gegevens te verzamelen. Dit kan bijvoorbeeld door het interviewen van een klant om de vraag achter de vraag duidelijk te krijgen, het uitzetten van een klanttevredenheidsenquête of door vakliteratuur te bestuderen over de nieuwste schoonmaakrobot. De resultaten ondersteunen de besluiten van het bedrijf.
In de onderzoekscolleges wordt een inleiding gegeven over het uitvoeren van een onderzoek. Onder andere wordt ingegaan op de begrippen deskresearch, kwalitatief onderzoek en kwantitatief onderzoek. Het vak is ondersteunend aan het project.

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.