

Vak: Project Service Design & User Experience

credits: 5

Vakcode FMVP21PRJ2
Naam Project Service Design & User Experience
Studiejaar 2021-2022
ECTS credits 5
Taal Nederlands
Coördinator J.W.R. Kamphuis

Werkvormen Gastcollege
Projectonderwijs
Toetsen Project Service Design & User Experience -
Verslag
Project Service Design & User Experience -
Assessment

Leeruitkomsten

- De student onderzoekt een eenvoudig facilitair vraagstuk en schrijft hierover een onderzoeksrapport.
- De student ontwerpt en beschrijft processen van een facilitaire service door middel van verschillende technieken.
- De student analyseert en (her)ontwerpt op basis van verschillende technieken een eenvoudig facilitair serviceproces van een organisatie, geeft aan hoe het proces ondersteund wordt door ICT en adviseert over verbetering van dit proces t.b.v. de klantbeleving.
- De student ontwikkelt en rapporteert beleid voor zowel een bestaande als vernieuwde facilitaire service waarbij rekening wordt gehouden met recente trends en de behoefte van de organisatie en klanten.
- De student identificeert in hoofdlijnen de juridische aspecten van facilitaire services.

Inhoud

In een projectgroep doorloopt de student de complete onderzoekscyclus voor een eenvoudig facilitair vraagstuk, van afbakening van de opdracht tot en met rapportage inclusief aanbevelingen. Gegevens worden verzameld aan de hand van een interne en externe analyse, en door middel van diverse kwalitatieve en kwantitatieve methodes. Op basis van de uitkomsten van de verkenning ontwikkelt de student beleid voor zowel nieuwe als bestaande facilitaire diensten waarbij rekening wordt gehouden met recente ontwikkelingen en de behoefte van de organisatie en klanten. Daarbij is er specifiek aandacht voor hospitality en duurzaamheid en worden behalve de nieuwe of veranderde diensten ook uitgewerkt op het niveau van processen en informatie.

Opgenomen in opleiding(en)

Facility Management, major FM in Business
Facility Management, major Hospitality in Business

School(s)

Instituut voor Future Environments

share your talent. move the world.