



PROFESSIONSHØJSKOLEN

**METROPOL**

# **Facilities Management og Professionsbachelor i Ernæring og sundhed**

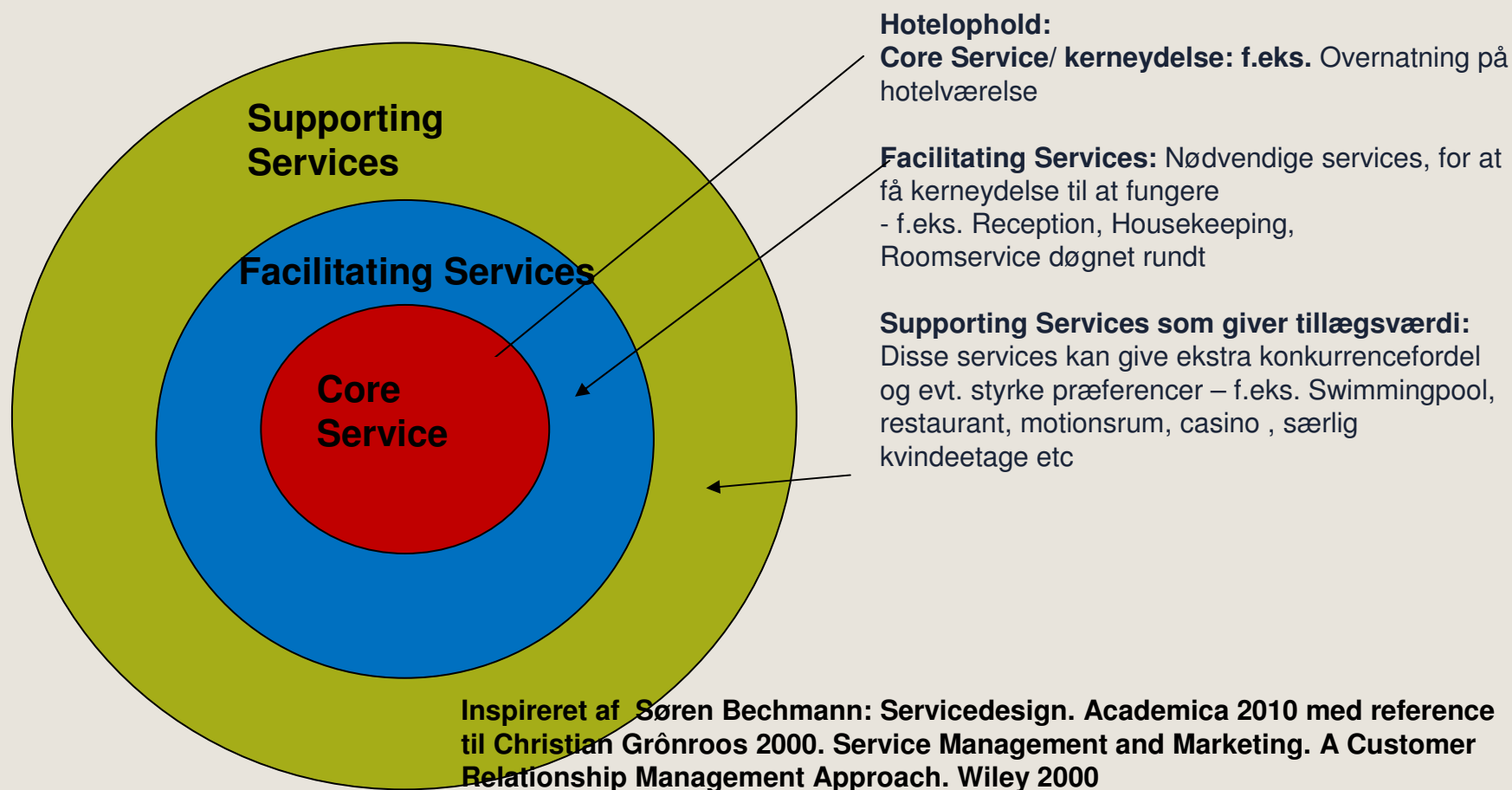
Studieretningen Ledelse, fødevarer og service

## Studieretningen Ledelse, fødevarer og service (LFS)

Ledelse <small>tolker vi som f.eks.</small>	Fødevarer	Service
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Planlægning</b></li> <li>▪ <b>Analyse og optimering</b></li> <li>▪ <b>Koordinering</b></li> <li>▪ <b>Daglig driftsledelse</b></li> <li>▪ <b>Brugerundersøgelser</b></li> <li>▪ <b>Innovation og konceptudvikling</b></li> <li>▪ <b>Instruktion - kompetenceudvikling</b></li> <li>▪ <b>Forandrings - og projektledelse</b></li> <li>▪ <b>Mangfoldighedsledelse</b></li> <li>▪ <b>Trivselsundersøgelser og arbejdsmiljøledelse</b></li> <li>▪ <b>Sundhedsfremme</b></li> <li>▪ <b>Miljøledelse</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Råvarer</b></li> <li>▪ <b>Fødevarekemi og produktionsmetoder</b></li> <li>▪ <b>Materiale –og tensidkemi</b></li> <li>▪ <b>Måltider til mange</b></li> <li>▪ <b>Kvalitet ift:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ernæringsmæssigt</li> <li>Sensorisk og kulinarisk</li> <li>Æstetisk</li> <li>Miljømæssigt</li> <li>Hygiejnisk</li> </ul> </li> </ul> <p>Hvis FM virksomheder skal levere kantinedrift, er disse kompetencer vores PBERes spidskompetence.</p> <p>Jf aktuell debat om hygiejne på cafeer, sandwichbarer, hoteller etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Forskellige servicekoncepter</b></li> <li>▪ <b>Virksomhedsservice</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Singleservice som kantinedrift eller rengøring eller brede FM-løsninger</li> <li>▪ Udvikling af servicekoncepter f.eks. Sund kantine, økologisk kantine</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Service i relation til produkter</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicedesign</li> <li>▪ Kundeanalyse og fokus på Touchpoints og Service Journey,</li> </ul> </li> </ul>

## Fra Service Management til oplevelseøkonomi

Øget fokus på kundeanalyse, servicedesign, Touchpoints og Service oplevelser



# Serviceinnovation og servicedesign



**Touchpoints:** Man identificerer alle de steder, brugeren møder serviceleverancen. Man søger at optimere oplevelsen. Det kan handle om at effektivisere arbejdsgange, om at øge serviceniveauet eller om at tilbyde nye kunde-brugerorienterede services.

**Service Blueprinting:** operationelt værktøj til at splitte en serviceydelse op i enkelt-elementer på en kronologisk, systematisk og på overskuelig måde

**Customer Journey :** Rækkefølge og forbindelse mellem Touchpoints. Jf. procesanalyse flowchart og bevægelsesdiagram set med kundeyes

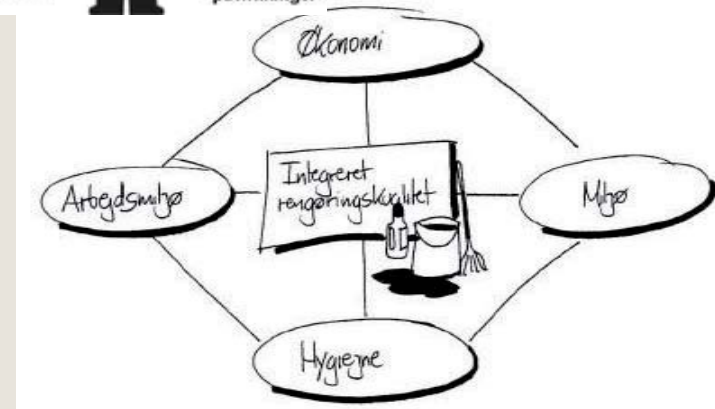


LFS-studerende og

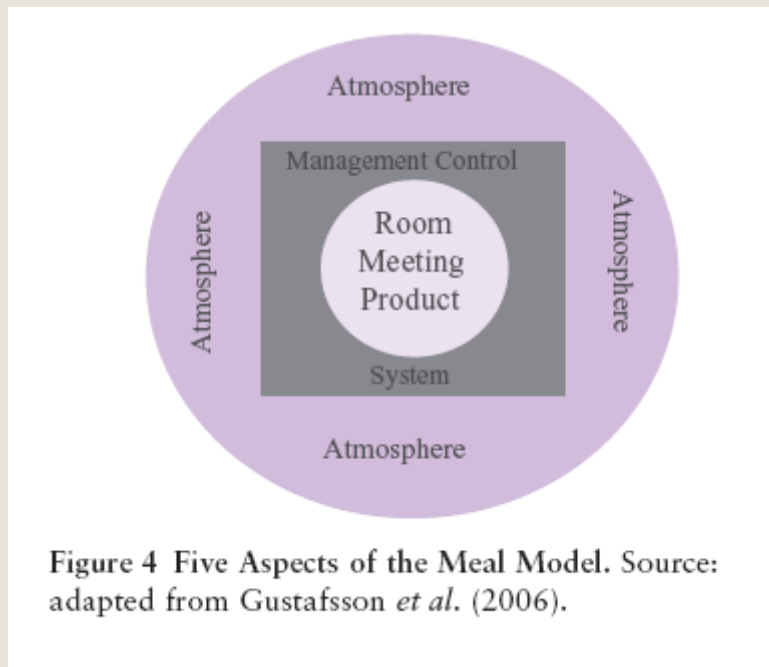
## Brugerorienteret serviceinnovation og servicedesign

**Frontstage:** Kortlægning af Touchpoints / Flowchart, der findes i hele forløbet fra medarbejder kommer ind i kantine, orienterer sig om menu, får mad udleveret eller tager mad ved buffet, vælger tallerkenstørrelse og bestik, finder bord, møder andre brugere. Smager maden, oplever rummets atmosfære etc. Altså hvert eneste punkt, hvor kunden møder kantine, er der mulighed for at forbedre serviceoplevelse, optimere og effektivisere eller tilbyde nye tjenester.

**Backstage:** Kortlægning og udvikling af arbejdsgange og processer der skaber grundlag for serviceleverancen: måltidspolitik, menu og opskriftsudvikling, indkøbs- og budgetstyring, hygiejnestyring, valg af produktionsmetoder, leverancesystem etc.



## LFS spidskompetencer: Fødevarer, ernæring og sundhed, mad til mange og måltidsproduktion, hygiejnestyring og rengøring, kvalitetsudvikling og servicedesign



**Rummet:** Bordet, rummet, de fysiske rammer/ Space Management

**Mødet:** Præsentationen af menu'en. Kundeforventninger / kvalitetsniveau

**Produktet:** Råvarekvalitet , ernæringsmæssig, kulinarisk ,sensorisk, æstetisk , økologisk, klimamæssig kvalitet

**Atmosfære:** Interiør, lyd, farve, duft, design, buffet-og bordplacering, værtsskab og oplevelser etc.

**Management :** f.eks kvalitetsstyring, hygiejnestyring, menuplanlægning, indkøb-og budgetstyring, arbejdsmiljø og miljøledelse etc.

## Typiske arbejdsopgaver for uddannede LFS- studerende ( indenfor FM)

- Måltidsproduktion og kantinedrift
- Hygiejnestyring og egenkontrol
- Rengøring og serviceledelse
- Arbejdsmiljøledelse
- Miljøledelse
- Sundhedsledelse
- Produkt-og konceptudvikling

## Centrale kompetencer

- Analysere og optimere arbejdsprocesser
- Analysere og udvikle arbejdsmiljø m.h.p. trivsel og fastholdelse af FM-medarbejdere .
- Beskrive, udvikle, kontrollere og dokumentere servicekvalitet
- Efter praktisk erfaring : Lede og organisere service og kantinedrift (både internt og som ekstern leverandør)
- Udvikle kantiner i forhold til sundere og mere miljø-og klimavenlig profil
- Ledelse af medarbejdere med særlige behov for situationsbestemt ledelse og mangfoldighedsledelse



## Eksempler på ansættelser

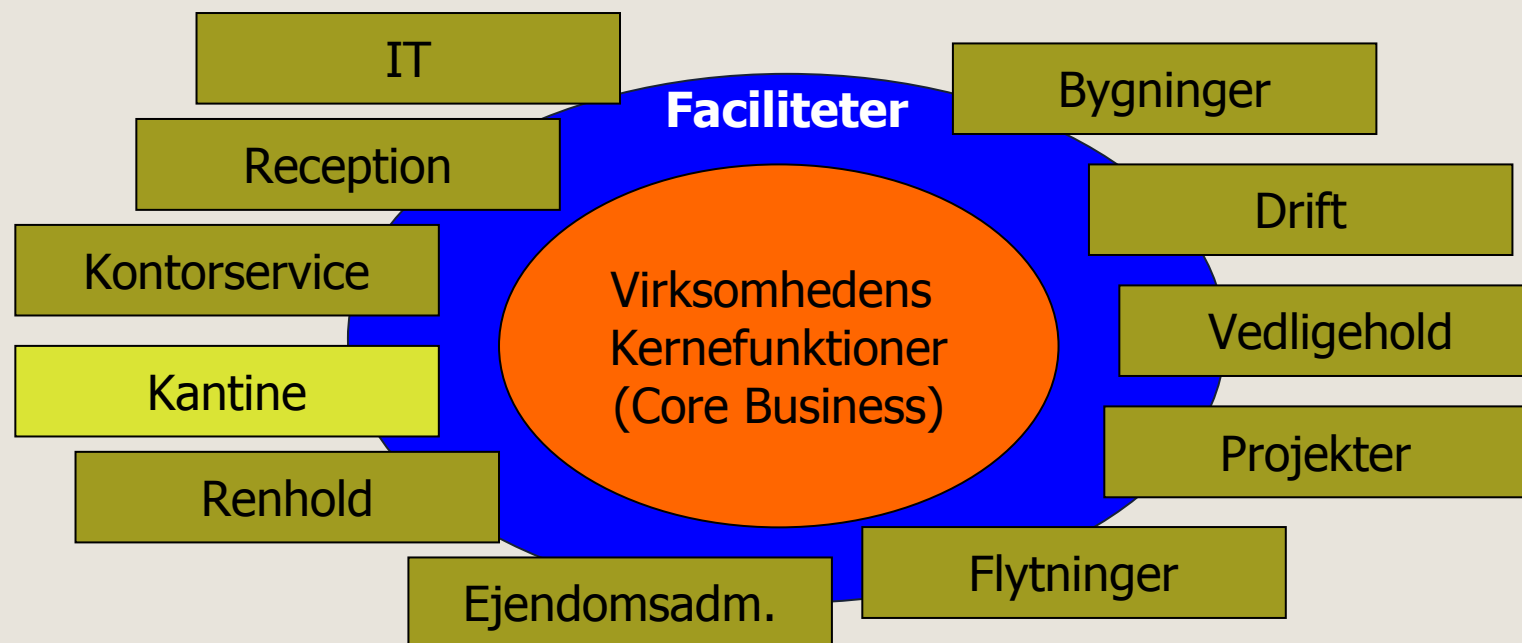
- Projektkonsulent i Nykredit ejendomme i Facilities Management Service
- Planlægger i Forenede Service A/S
- HR-koordinator, driftsleder, kundechef eller HR chef i ISS
- Arbejdsmiljøansvarlig i ISS ( Arbejdsmiljøcertificering)
- Kantineleder eller hygiejnesupervisor i Compass Group
- Rengørings-og serviceleder i Københavns lufthavn.
- Leder for hygiejne og ejenkontrol i Gentofte Hospitals Centralkøkken
- Konsulent Gentofte hjemmepleje, med særlig fokus på arbejdsmiljø og kompetenceudvikling
- Konsulent i Dansk Service Rådgivning

## CASE : EUREST, Compass Group A/S

- Serviceleverandør af kantinedrift
- Kantinedrift med udgangspunkt i sundhedskonceptet "Mad i balance"
- Tilvalgsprodukter / produktbrands; take away-, suppe-, brød- og sandwichkoncept



## Enkel outsourcing af kantinedrift



## Virksomhedsservice

### Det gode værtskab

”Forestil jer arbejdspladsen der vel bedst kan beskrives som et veldrevet hotel. Så veldrevet, at jeres medarbejdere uforstyrret kan fokusere på kerneforretningen og gøre det, de gør bedst....

Krævende driftsfunktioner som rengøring, telefonomstilling, kopiering, ejendoms- og kantinedrift er afgørende områder, hvor virksomheden måske spilder sine egentlige kræfter”[www.Eurest.dk](http://www.Eurest.dk)

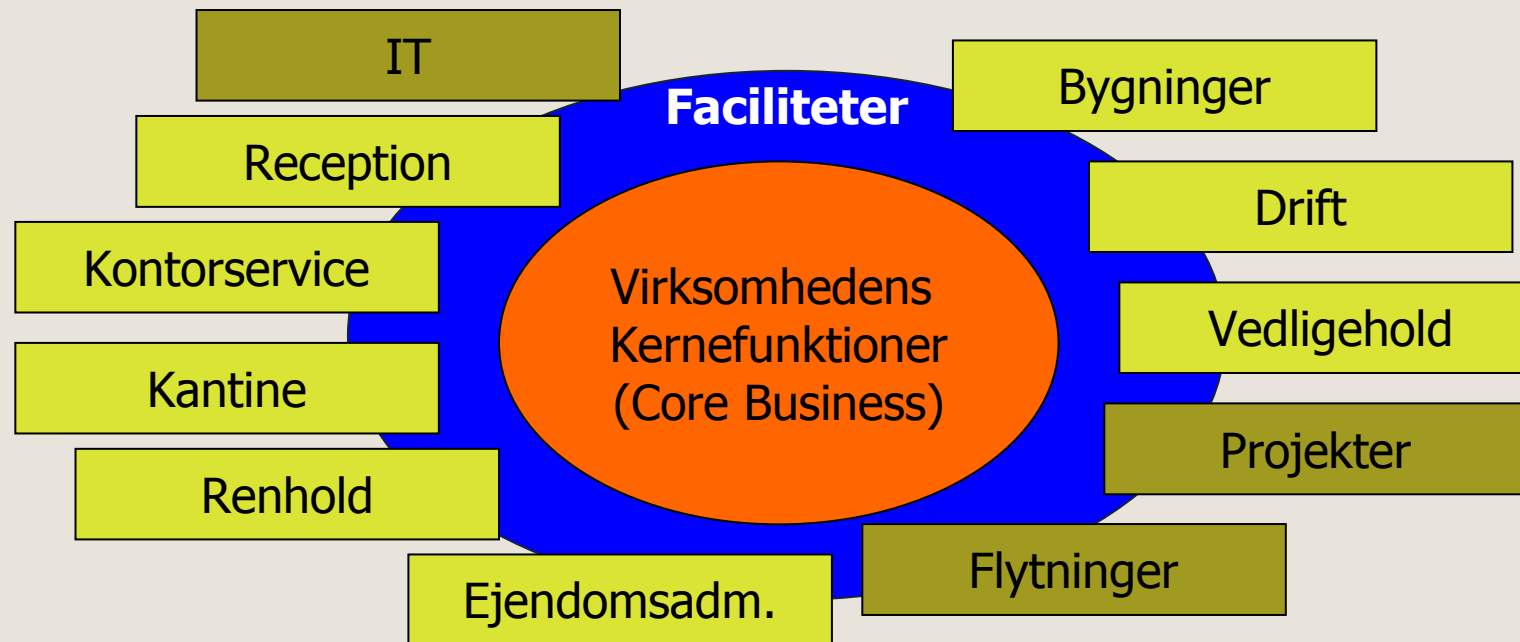
- Kantinedrift
- Konferencesevice
- Reception
- Kontorsupport
- Teknisk service
- Rengøring
- Affaldshåndtering etc.



”Når det så er sagt teoretisk ,sammensættes det rette hotelpersonale af villige hænder med gode hoveder og hjerter det rette sted”.... ”Milevidt fra service som hyldevare”



## Outsourcing af flere serviceydelser - på vej til bredere Facilities Management løsning



## Et andet aktuelt eksempel på nye serviceløsninger



**Madudbringning til ældre**

## Udvikling i forhold til ny studieordning:

### Tidligere:

**Serviceledere**, med fokus på rengøring, vedligehold, indeklima, arbejdsmiljø og sundhedsfremme på arbejdspladsen

**Cateringledere** med fokus på sund Mad til mange til kantiner på arbejdspladser, mad på plejehjem og hospitaler

### Nu :

Bachelorer i Ernæring og sundhed, med **studieretningen: Ledelse, fødevarer og sundhed LFS** og **Studieretningen Sundhedsfremme, forebyggelse og formidling**

Især LFS har kompetencer til at "operere" inden for FMs udviklingsfelt, hvor Site-Managers og driftsledere skal have bred viden inden for flere supportservices.

# Eksempler på udfordringer og muligheder

- **Samarbejde på tværs mellem uddannelsesinstitutionerne** mellem dem der projekterer og bygger og dem, der skal bruge de fysiske rammer til at levere service.
- **Øget fokus på sund kost:** Nye måltidspolitikker og nye menuer, skaber nye krav til produktionsforhold og fysiske rammer. Hvordan sikre mulighed for større produktionsmæssig fleksibilitet?
- **Indeklima og arbejdsmiljø** :”Arbejdsmiljøet kan smages i sovsen” Behov for større fokus på arbejdsvilkår for medarbejdere . Hvor mange gener kunne undgås ved dialog mellem planlæggere, bygningskonstruktører, brugere af de fysiske faciliteter og slutbrugere?
- **Miljø-og klimaudfordring:** Mindre kød men flere årstidens grøntsager ( lokalt) stiller nye krav til fysiske facilitete., Klima stiller nye krav til produktionsudstyr , hvor der er tænkt på miljø ( jf Bella sky m. gas)
- **Strategi og ledelse: Grønne løsninger og integration af nydanskere** jf. Bella Sky og Crowne Plaza Copenhagen Towers



## DFM netværket vigtigt

- Engagerede oplægsholdere fra virksomheder giver faglige input og "up to date" information om vigtige udviklingstendenser
- Konferencer og kurser giver lærere mulighed for faglig opdatering
- Løbende netværks-arrangementer giver en fantastisk mulighed for at skabe kontakt mellem virksomheder og studerende
- HVORDAN UDVIKLER VI NETVÆRK IMELLEM UDDANNELSESINSTITUTIONERNE ?