



Senter for Eiendomsutvikling og forvaltning

AAR 6031 "FM, eiendomsforvaltning og service"

EVU kull 09

Høst 2009





## Læringsmål

- Emnet skal gi studentene kunnskap om forutsetninger, organisering og service/støttekonsepter innen eiendomsforvaltning og Facilities Management, med fokus på brukere og leietakere av bygninger og arealer. Innkjøpsfunksjonen mellom bestiller og leverandør vil bli vektlagt spesielt.

## Innhold

- FM, eiendomsforvaltning og service omhandler forutsetninger for og utvikling av forvaltning, service og støttefunksjoner til primærvirksomheten for eiere, brukere og leietakere i bygninger. Fokus på forholdet mellom kjernevirksomhet og støtteaktiviteter, og opprettholdelse av rett tjenestekvalitet og gode arbeidsplasser. Roller. Organisering og sentrale ledelsesprosesser. Benchmarking og forbedringsprosesser. Endringsledelse. Avtaleformer. Kvalitetsbeskrivelser. Måling/evaluering av service og tjenesteytelser.

## Opplegg

- Undervisningen foregår i 2 samlinger høsten 2009, den første i Trondheim/Gløshaugen og den andre i Oslo/Akershus Festning, hvor Forsvarsbygg er vertskap og bidrar faglig i undervisningsprogrammet .
- Vurdering foregår på bakgrunn av prosjektoppgave. Denne utleveres på samling 1 og skal innleveres via It's learning innen klokken 15.00 den 28.10 2009
- All informasjon og presentasjoner kunngjøres på It's learning
- 7,5 studiepoeng

## Faglærer

Rådgiver Olav Egil Sæbøe, Pro-FM Consulting



## TIMEPLAN - AAR 6031 FM, Eiendomsforvaltning og service

SAMLING 1 - 16.09.2009 – 18. 09. 2009			
ROM 314/Hovedbygget, NTNU Gløshaugen			
KI.	TEMA	FORELESER	SENTRALT PENSUM
<b>ONSDAG 16.09: ORGANISERING OG LEDELSE – ROLLER OG STRATEGIER</b>			
08.30 – 09.15	<b>Utvikling av fagområdet FM</b> – i norsk og internasjonalt perspektiv	<b>Olav Egil Sæbøe</b> Pro-FM/NTNU	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 1
09.30 – 10.15	<b>Betydningen av standarder for forretnings- og kompetanseutvikling i FM</b>	<b>Olav Egil Sæbøe</b>	NS-EN 15221-1 og 2 "Ord og uttrykk i eiendomsforvaltning og fasilitetsstyring"
10.30 – 11.15	<b>Organisasjon/ledelse i eiendomsforvaltning/FM</b>	<b>Helge Rohn</b> Reinertsen AS	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 2 og 3
11.30 – 12.15	Offentlig og privat sektor Roller/utfordringer		"Facilities Management for Students and Practitioners"
12.15 – 13.15	<b>LUNSJ</b>		
13.15 – 14.00	<b>Eierstrategier og leietaker/brukerstrategier i eiendomsforvaltning/FM</b>	<b>Helge Rohn</b> Reinertsen AS	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 2 og 3
14.15 – 15.00	Grunnlag, mål Sammenhenger, planer  Oppgave, drøftinger		
15.15 – 16.00	<b>Utvikling av en strategi for en virksomhets FM</b> Analyser og vurderinger Løsningsalternativer	<b>Olav Egil Sæbøe</b>	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 4  "Facilities Management for Students and Practitioners" Kapittel 4
16.15 – 17.00	Suksesskriterier for beslutninger Dokumentere, etablere, gjennomføre		"Total Facilities Management" Kapittel 2 og 3


**TORSDAG 17. 09: ORGANISERING OG LEDELSE – KRITERIER, MODELLER, STYRING**

8.30 – 09.15	<b>Strategiske valg - Organisering av eiendomsforvaltning og service/støttefunksjoner</b>  Viktige beslutningskriterier Typiske modeller	<b>Olav Egil Sæbøe</b>	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 4 og 5
09.30 - 10.15			"Total Facilities Management" Kapittel 2 og 3  "Facilities Management for Students and Practitioners" Kapittel 2 og 4
10.30 – 12.30	<b>FM organisert i en stor industribedrift (StatoilHydro)</b>  FM strategi som støtte til kjernevirksomheten  Utvikling og implementering av FM prosesser  Arealplanlegging /arbeidsplass-styring	<b>Arne Gilje</b> StatoilHydro	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 4 og 5  "Total Facilities Management" Kapittel 7 og 10
11.30 – 12.15			"Facilities Management for Students and Practitioners" Kapittel 5
12.30 – 13.15	<b>LUNSJ</b>		
13.15 – 14.00	<b>Økonomistyring i eiendomsforvaltningen</b>  Mål, styring Kvalitetssikring, rapportering Informasjonstyper  Oppgaver. Drøftinger	<b>Paul Børseth</b> Aberdeen P I	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 6
14.15 – 15.00			
15.15 – 16.00	<b>Planlegging og ledelse av energibruk</b> Krav, forutsetninger, strategi, organisering og oppfølging	<b>Vojislav Novakovic</b> NTNU	
16.15 – 17.00	<b>Planlegging og ledelse av renhold</b> Forutsetninger, miljø- og kvalitetskrav, oppfølging og måling	<b>Nora J. Klungseth</b> NTNU	NS-INSTA 800

**FREDAG 18.09: ORGANISERING OG LEDELSE – VERDISKAPING OG KVALITETSGRUNNLAG**

8.30 – 11.15	<p><b>Et hovedmål i FM er verdiskaping for kjernevirksomheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mål og former for verdiskaping</li> <li>- suksesskriterier</li> <li>- eksempler, modeller</li> </ul>	<p><i>Gjeste forelesning,</i>  <b>professor Per Anker Jensen,</b>  <i>Danmarks Tekniske Universitet, Center for Facilities Management</i></p>	<p>"Facilities Management. Best Practice i Norden. 36 Cases"</p> <p>"Fasilitetsstyring (FM)"  Kapittel 6</p>
11.30 – 12.15	<p><b>Kvalitetsledelse</b>  Prosessene fra analyse av behov, spesifisering av kvalitetskrav og valg av løsning til måling og oppfølging av resultat</p>	<p><b>Olav Egil Sæbøe</b></p>	<p>"Fasilitetsstyring (FM)"  Kapittel 7</p> <p>"Total Facilities Management"  Kapittel 8, 12 og 13</p> <p>"Facilities Management for Students and Practitioners"  Kapittel 2</p>
12.00 – 13.15	<b>LUNSJ</b>		
13.15 – 14.00	<p><b>Tjenestekjøpsavtaler/  Tjenestenivåavtaler  (Service Level Agreements - SLA)</b></p>	<p><b>Olav Egil Sæbøe /  Nora J. Klungseth</b></p>	<p>"Fasilitetsstyring (FM)"  Kapittel 7</p> <p>"Total Facilities Management"  Kapittel 1 og 8</p> <p>"Facilities Management for Students and Practitioners"  Kapittel 2</p>
14.15 – 15.00	<p>Hensikt, krav, utviklingsprosesser, avtaleformer, bruk</p> <p><b>Prosjektoppgave</b></p> <p><b>Oppsummering og slutt</b></p>		



<b>SAMLING 2 - 06. 10. 2009 – 08. 10. 2009 STED: Forsvarsbygg, Grev Wedels Plass 5 - Oslo</b>			
<b>KI.</b>	<b>TEMA</b>	<b>FORELESER</b>	<b>PENSUM</b>
<b>TIRSDAG 06. 10: KVALITET OG SERVICE – AVTALER OG JUS I TJENESTEKJØP</b>			
10.00 – 10.15	<b>Velkommen til Forsvarsbygg</b>	<b>Marit J. Leganger</b> Kommunikasjons- direktør Forsvarsbygg	
10.15 – 11.30	<b>Oppsummering, forrige samling Status, prosjektoppgaven</b> (rapporter fra studentene)  Spørsmål og svar	<b>Nora J. Klungseth Olav Egil Sæbøe</b>	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 7
<b>11.30– 12.15</b>	<b>LUNSJ</b>		
12.15 – 15.00	<b>Avtaletyper og viktige avtalemomenter innen eiendomsforvaltning og støttetjenester, sett med juristens blikk</b>	<b>Line Ravlo Losvik</b> Adv./Dr. juris Partner Wikborg Rein	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 7
15.00 – 16:30	<b>Utvikling av eksisterende bygningssmasse</b> Utfordringer på et festningsområde i daglig bruk Orientering og omvisning på Akershus	<b>Ola Løvlien</b> Markedssjef Markesområde Oslo	

<b>ONSDAG 07.10: KVALITET OG SERVICE – FORBEDRINGSPROSESSER OG ENDRINGER</b>			
8.30 – 12.15	<b>Benchmarking – viktig ledd i forbedringsprosesser</b> Planlegging, gjennomføring og oppfølging  Forelesninger, arbeidsoppgave, drøfting	<b>Olav Egil Sæbøe</b>	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 6  "Facilities Management for Students and Practitioners" Kapittel 3  "Total Facilities Management" Kapittel 18
<b>12.15 – 13.15</b>	<b>LUNSJ</b>		
13.15 - 15.00	<b>Benchmarking i Forsvarsbygg</b> Praktisk tilnærming	<b>Ola Andreas Haave</b> Seniorrådgiver Strategi og utvikling	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 6  "Total Facilities Management" Kapittel 18
15.15 - 17.00	<b>Endringsledelse</b> Endringer i kjernevirksomheten med følger for støttefunksjonene Endringer i forbedringsprosesser Holdninger og handlinger	<b>Steinar Lie</b> Direktør Strategi og utvikling	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 5  "Total Facilities Management" Kapittel 5



<b>TORSDAG 08.10: KVALITET OG SERVICE – RESULTATMÅLINGER OG KOMMUNIKASJON</b>			
8.30 – 09.15	<b>Kommunikasjon i eiendomsforvaltning og -service</b> Forutsetninger, mål, metoder	<b>Marit J. Leganger</b> Kommunikasjonsdirektør, Forsvarsbygg	Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 5 og 7
09.30 – 11.15	<b>Bruker- og leietakertilfredshet</b> Valg av metode og gjennomføringsmodell Forsvarsbyggs erfaringer med tilfredshetsmålinger	<b>Mari Kjällström,</b> Ennova AB	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 7
11.30 – 12.15	<b>Bruk av målingsresultater fra bruker- og leietakerundersøkelser i forbedrings- og endringsprosesser</b>	<b>Pål Benjaminsen</b> Direktør Forsvarsbygg Utleie	"Fasilitetsstyring (FM)" Kapittel 7
12.15 – 13.15	<b>LUNSJ</b>		
13.15 – 15.00	<b>Prosjektoppgaven.</b> Eventuelt resten av statusrapportene  <b>Arbeide med oppgaven</b>	<b>Nora J. Klungseth</b> <b>Olav Egil Sæbøe</b>	



## PENSUMLISTE

### AAR 6031 FM, Eiendomsforvaltning og service

EVU kull 09

Høst 2009

#### Kjernepensum.

Mer detaljert beskrivelse av pensum (utvalg i titlene, omfang, kapitler etc) ligger på "Pensumliste fag, AAR6031" på It's learning.

Tittel	Forfatter, forlag, år	Tilgjengelighet:
Introduksjon til FM	Tore I. Haugen. Tapir 2007	Hefte. Tilsendt
Fasilitetsstyring (Facilities Management)	Sæbøe/Blakstad. Tapir 2009	Hefte. Utdelt.
Total Facilities Management. 3rd. ed.	Atkin&Brooks. Blackwell Publ.	Bok. Utdeles på samling
NOU 2004:22 – Velholdte bygninger gir mer til alle	P. Eikeland. Kommunaldept.	Pdf på It's learning
Norsk Standard NS-INSTA 800	Standard Norge. Pronorm	NTNU bibliotekets database vha studentbruker
NS-EN 15221-1 Fasilitetsstyring – Termer og definisjoner	Standard Norge. Pronorm	NTNU bibliotekets database vha studentbruker
NS-EN 15221-2 Fasilitetsstyring – Veiledning for utarbeidelse av avtaler for fasilitetsstyring	Standard Norge. Pronorm	NTNU bibliotekets database vha studentbruker
Forelesningsdokumentasjon fra Samling 1 og 2	Foreleserne. 2009	Pdf på It's learning

#### Orienteringsstoff

Se Pensumliste fag, AAR6031 på It's learning. For titler som inngår i kernepensum er orienteringsstoffet det som ikke er angitt i kernepensumets utvalg og kapitler).

Tittel	Forfatter	
Facilities Management. Best Practice I Norden. 36 Cases	P.A.Jensen, K. Nielsen, S.B. Nielsen. DTU/CFM Danmark ISBN 978-87-90855-06-2	Kan kjøpes her: <a href="http://www.polyteknisk.dk/home/Facilities_management">http://www.polyteknisk.dk/home/Facilities_management</a>
Total Facilities Management. 3d. ed.	Atkin & Brooks. Blackwell Publ.	Bok. Utdeles på samling
Facilities Management for Students and Practitioners	P. Anker Jensen. DTU/CFM Danmark	Kan kjøpes her: <a href="http://www.polyteknisk.dk/home/Facilities_management">http://www.polyteknisk.dk/home/Facilities_management</a>
Ord og uttrykk innen eiendomsforvaltning - fasilitetsstyring	Mørk, Bjørberg, Sæbøe, Weisæth. NTNU/NBEF 2008	Pdf på It's learning