

FACILITY MANAGEMENT

**FORMAZIONE E
RICONOSCIMENTI PROFESSIONALI**



Solving Facility Problem

Solving Facility Problem

OBIETTIVI

Nello svolgere le proprie attività, il Facility Manager e coloro che operano nel Facility Department pongono grande attenzione nell'analizzare sia le strategie della propria organizzazione che le esigenze di chi la vive quotidianamente, ovvero il cliente interno, per disegnare un piano di gestione dei servizi che soddisfi pienamente entrambi i lati di questa equazione. Le necessità di cui devono tener conto sono molto eterogenee e li portano a doversi confrontare con problemi molto complessi che per la maggior parte richiedono soluzioni non solo efficaci, ma anche immediate. A complicare ulteriormente questo difficile compito è il fatto che il cliente interno in molti casi fatica a cogliere la complessità del piano di gestione dei servizi messo in atto dal Facility Department, percependone solo gli effetti che lo riguardano in maniera diretta. Detto in altri termini, il cliente interno spesso nota un determinato servizio solo nel momento in cui non riesce a soddisfare le sue esigenze o non funziona correttamente. Saper risolvere in breve tempo ogni disservizio è perciò una qualità che non può mancare nel bagaglio di coloro che gestiscono i servizi aziendali e in quello delle aziende fornitrici di servizi di Facility Management. Quest'ultime si trovano innanzitutto coinvolte nella fase di analisi e di risoluzione dei problemi che richiede tempi di risposta molto rapidi nonché una particolare cura della comunicazione nella relazione con gli utilizzatori finali. Sono poi impegnate nella fase attuativa degli interventi di ripristino del servizio che possono a volte creare disagi negli ambiti dove vengono svolti. Facility Manager e aziende fornitrici di servizi di FM devono disporre di strumenti che consentano di:

- inquadrare la reale natura e dimensione dei problemi
- razionalizzare la ricerca e l'analisi delle cause che li possono aver determinati
- pervenire rapidamente alla scelta delle soluzioni più idonee
- fornire ai Clienti Interni informazioni puntuali e continue durante il disservizio

Il corso consente di:

- riflettere sugli aspetti “soggettivi” ed “oggettivi” dei problemi
- fornire un approccio sistematico alla gestione dei problemi inerenti alle attività quotidiane
- acquisire le tecniche per l'individuazione e la risoluzione dei problemi
- acquisire e affinare l'impiego di strumenti di supporto per il processo decisionale
- consolidare l'applicazione di tecniche per la realizzazione ed il controllo delle soluzioni

DESTINATARI

Il corso è rivolto a:

- chi lavora all'interno del Facility Department o si occupano di servizi di supporto al business
- chi opera all'interno di aziende fornitrici di servizi di Facility Management
- chi desidera avvicinarsi alle tematiche del Facility Management

CONTENUTI

1^a Giornata

- Il problema e la sua percezione
- Il Problem Setting
- I confini del problema
- La ricerca delle cause del problema
- Attivazioni di gruppo (su tutte le tematiche sopra indicate)

2^a Giornata

- Il Problem Solving
- La definizione delle alternative di soluzione
- Il processo decisionale
- L'attuazione della decisione
- Attivazioni di gruppo (su tutte le tematiche sopra indicate)



Area Communication & Engagement

METODOLOGIA DIDATTICA

Il corso si svolge con modalità di workshop, attraverso il coinvolgimento attivo dei partecipanti, organizzati in gruppo/i di lavoro, coordinati dal docente.

Gli argomenti teorici vengono intervallati da ampi spazi incentrati sulla sperimentazione pratica di approcci e strumenti, al fine di far percepire l'utilità degli stessi.

Tale sperimentazione avviene su "casi" reali, costituiti da situazioni e/o problematiche incontrate dai partecipanti nei loro ambiti lavorativi, per poter fornire loro una visibilità immediata e contestualizzata degli "effetti generati". I partecipanti possono così sviluppare un percorso di apprendimento di logiche, modalità e tecniche di comunicazione attraverso un metodo che permette immediati riscontri applicativi.

Viene attivata e sviluppata un continuo confronto tra le esperienze e le competenze dei partecipanti, attraverso attività di gruppo e/o individuali, role play e studio di casi. Il docente fornisce costantemente feed-back e razionalizza gli output generati dai partecipanti, al fine di far loro condividere best practice da poter poi applicare nei contesti di lavoro.

DURATA E ARTICOLAZIONE

Il corso ha una durata di 16 ore formative.

Nella modalità di erogazione in presenza, il corso si sviluppa in due giornate full time in aula fisica.

Nella modalità di erogazione in distance learning, sono previsti 3 appuntamenti online di circa 5,5 ore ciascuno.

MATERIALE DIDATTICO

- Presentazione a cura del docente
- Materiale per le esercitazioni
- Letture ed approfondimenti

SEDE DEL CORSO

SESSIONI IN PRESENZA

Milano

IFMA Italia - Viale Lombardia, 66
20131 - MILANO

Roma

Sede da definire

Online

Piattaforma digitale

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Per partecipare ai corsi è sufficiente compilare il modulo di iscrizione (MO-16-6 Modulo d'iscrizione_rev12).

La priorità di iscrizione sarà determinata sulla base della data di arrivo del modulo.

CREDITI FORMATIVI

Al termine del corso tutti i partecipanti riceveranno un attestato di frequenza.

Partecipando al corso verrà rilasciato **1 credito formativo** per l'ottenimento del riconoscimento professionale "*FMS - Facility Management Specialist*".

