

Serviceøkonom

Studieordning 2016



ERHVERVS
AKADEMI
SYDVEST

Indholdsfortegnelse

1	Studieordningens indhold.....	1
2	Uddannelsens formål og profil.....	1
2.1	Uddannelsens formål.....	1
2.2	Kompetenceprofil.....	1
2.3	Titulatur.....	2
3	Uddannelsens varighed, struktur og indhold.....	2
3.1	Uddannelsens varighed og ECTS-points.....	2
3.2	Uddannelsens struktur og indhold.....	2
3.3	Oversigt over ECTS fordeling på semestre.....	4
3.4	Semesterforløb.....	5
4	Beskrivelse af fagenes mål for læringsudbytte.....	5
4.1	Samfundsvidenskabelig metode.....	5
4.2	Servicebranchen.....	5
4.3	Organisationsudvikling.....	7
4.4	Planlægning.....	9
4.5	Kommunikation.....	12
5	Oversigt over eksaminer.....	14
5.1	Oversigt over eksaminer.....	14
6	Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt.....	16
6.1	Praktik – formål og formalia.....	16
6.2	Afsluttende eksamensprojekt.....	17
7	Meritering.....	19
7.1	Horisontal meritering – overflytning.....	19
7.2	Vertikal meritering.....	19
7.3	Merit for uddannelseselementer.....	19
8	Retsgrundlag.....	19
8.1	Uddannelsens adgangskrav.....	20
8.2	Uddannelsens lovmæssige grundlag.....	20
8.3	Uddannelsens udbydere.....	20
9	Overgangsbestemmelser.....	21
10	Dispensationsmuligheder.....	21
11	Ikrafttrædelse.....	22
11.1	Bilag, fællesdel.....	22
12	Fælles institutionsdel.....	23
13	Specialer – fælles beskrivelse af læringsmål.....	23
13.1	Speciale – Hotel og Restaurant Management, fællesdel.....	25
13.2	Speciale – Turisme Management, fællesdel.....	26
13.3	Speciale – Service Management, fællesdel.....	27
14	Studieordningens ikrafttrædelsesdato.....	28
14.1	Overgangsordninger.....	28
15	Valgfrie uddannelseselementer.....	28
15.1	Indhold og læringsmål for Hotel og restaurant-linjen.....	28

15.2	Indhold og læringsmål for Turisme linjen	29
15.3	Indhold og læringsmål for sport og event linjen	30
15.4	Bedømmelsesplan – speciale, ekstern eksamen	32
16	Regler for gennemførelse af praktik	32
17	Anvendte undervisnings- og arbejdsformer	32
18	Regler for deltagelsespligt	32
19	Krav om kendskab til fremmedsprog	33
20	Internationalisering	33
20.1	Uddannelse i udlandet	33
21	Prøver på uddannelsen	33
22	Dispensationsregler	33
23	Godkendelse	33

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. september 2016, landsdækkende fællesdel gældende for samtlige udbydere af uddannelsen

1 Studieordningens indhold

Studieordningen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 1521 af 16/12/2013 gældende) opdelt i:

- **En fællesdel**, der finder anvendelse på alle de erhvervsakademier, som er godkendt til udbud af uddannelsen.
- **En institutionsspecifik del**, som angiver institutionsspecifikke retningslinjer og krav. Dele heraf kan være udarbejdet i fællesskab af en eller flere af de udbydende akademier.

Fællesdelen i denne studieordning er udarbejdet af de i kap. 8.3 angivne udbydere af uddannelsen, samt i henhold til de lovgivningsmæssige rammer angivet i kap. 8.2.

2 Uddannelsens formål og profil

2.1 Uddannelsens formål

Formålet med uddannelsen til serviceøkonom fremgår af bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009 gældende § 1, hvoraf fremgår:

§ 1. Formålet med erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel er at kvalificere den uddannede til selvstændigt at kunne deltage i arbejde med at udvikle, planlægge, realisere og levere serviceydelser nationalt og internationalt i virksomheder og organisationer inden for service, ferie- og erhvervssturisme samt hotel og restaurant¹

2.2 Kompetenceprofil

Ovenstående formål udmønter sig i en række faglige og personlige kompetencer, man som serviceøkonom opnår gennem studiet.

Det er målet, at man som serviceøkonom kan arbejde helhedsorienteret og praksisnært ud fra den lærte teori og kan vurdere og begrunde valg af handlinger og løsninger i forhold til en given organisatorisk og erhvervsøkonomisk problemstilling.

Som serviceøkonom er det målet, at man har opnået følgende faglige kompetencer:

- **Praksiskompetencer** inden for arbejde i servicevirksomheder generelt – så man kan gå direkte ud og fungere i en virksomhed og evne at omsætte teori til løsninger i praksis
- **Erhvervsøkonomiske kompetencer** – så de driftsøkonomiske aspekter altid vurderes
- **Specialekompetencer** der udvikler kompetencer inden for et valgfrit uddannelseselement (fremadrettet betegnet speciale)
- **Samarbejdskompetencer og empati**, så man kan arbejde både individuelt og i gruppe – for det er det, man vil møde i hverdagen
- **Kommunikative og sproglige kompetencer** – fordi man skal arbejde i en branche præget af netværk og relationer til andre mennesker
- Internationale og interkulturelle kompetencer – da servicebranchen er global
- **Metodiske kompetencer**, så man kan definere problemstillinger og angive metoder til løsning

¹ De tilhørende overordnede læringsmål fra BEK fremgår af bilag 1

For at kunne begå sig i servicebranchen og opnå og udøve ovenstående faglige kompetencer, arbejdes der i løbet af studiet med også at udvikle den enkelte studerendes personlige kompetencer.

I fokus er opøvelse af evner til at være:

- Ansvarlig: At tage ansvar for opgaver, selv og sammen med andre, og at udvise ansvarlighed over for sig selv, andre og sit liv
- Initiativrig og foretagsom: At man kan starte selv – sætte tempoet og tilbyde løsninger – og ikke sigte mod "det laveste sted på gærdet"
- Pålidelig: At man kan håndtere selvstændige opgaver med afleveringsfrister og generelt er til at regne med
- Nysgerrig og reflekterende: Spørgelysten og nytænkende med lyst til at lære nyt, også kompetencer man først bagefter opdager er vigtige
- Samarbejdsvillig: At man udforsker og stimulerer til samarbejde og gerne stiller sig til rådighed og anerkender, at servicebranchen har brug for folk som "gider" give et nap med alle steder

2.3 Titulatur

Den, der har gennemført og bestået uddannelsen opnår Erhvervsakademigraden AK og er berettiget til titlen:

Serviceøkonom (AK)

Den engelske betegnelse er AP Graduate in Service, Hospitality and Tourism Management

3 Uddannelsens varighed, struktur og indhold

3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points

Uddannelsens fag og aktiviteter er tilrettelagt som fuldtidsstudium og normeret til 2 år. Et studenterårsværk svarer til 60 point, og hele uddannelsen svarer til 120 point jf. European Credit Transfer System – ECTS.

Uddannelsen skal være afsluttet inden for det dobbelte af den normerede studietid, dvs. 4 år.

De eksaminer og prøver, man som studerende skal deltage i inden udgangen af det 1. studieår efter studiestart, skal være bestået inden udgangen af 2. studieår, for at man som studerende kan fortsætte uddannelsen².

Institutionen kan, når det findes begrundet i usædvanlige forhold, dispensere herfra.

3.2 Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

1. Fem overordnede kerneområder defineret i uddannelsesbekendtgørelsen³ med 75 ECTS-point fordelt på:
 - a) Metode
 - b) Servicevirksomheden
 - c) Organisation
 - d) Planlægning
 - e) Kommunikation

Kerneområderne udmøntes i en række obligatoriske uddannelseselementer, fremadrettet benævnt fag:

² Bemærk BEK 1519, § 4 stk. 3, hvor den enkelte institution kan fastlægge, at førsteårsprøven skal være bestået inden udgangen af første studieår, se den institutionsspecifikke del

³ Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009, § 3, stk. 2

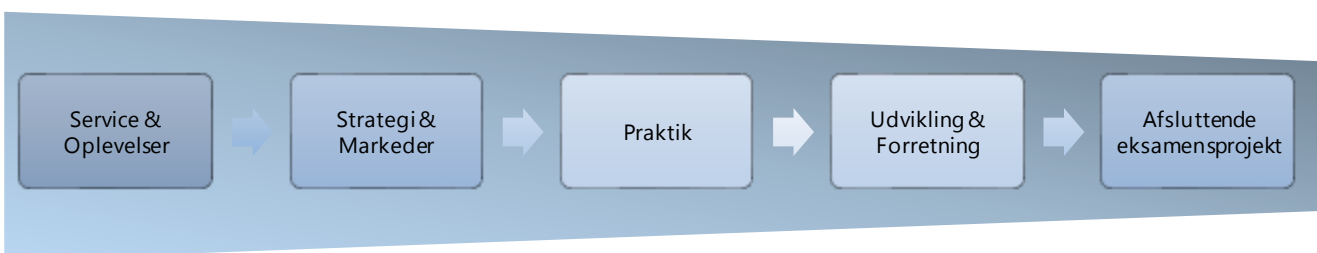
Kerneområde	Fag - obligatorisk uddannelseselement
Metode	Samfundsvidenskabelig metode – 5 ECTS-point
Servicevirksomheden	Servicebranchen – 15 ECTS-point
Organisation	Organisationsudvikling – 15 ECTS-point
Planlægning	Forretningsudvikling - 15 ECTS-point Serviceøkonomi - 15 ECTS-point
e) Kommunikation	6) Kommunikation – 10 ECTS

Enkelte af de obligatoriske uddannelseselementers (fagenes) læringsmål er opdelt i fagmoduler, hvilket fremgår af de enkelte fagbeskrivelser.

2. Praktik - 15 ECTS-point
3. Speciale (valgfrit element) – 15 ECTS-point
4. Afsluttende eksamensprojekt - 15 ECTS-point

I studieordningen er læringsmålene beskrevet efter kvalifikationsrammen⁴, og beskrives således via terminologien; viden, færdigheder og kompetencer.

Uddannelsen er struktureret i en række temaer, jf. nedenstående figur, som binder de enkelte uddannelseselementer sammen og sikrer progression og gennemsigthed.



I det følgende er temaernes fokus beskrevet:

1. semester – Service & Oplevelser

Temaet har fokus på, at den studerende opnår en grundlæggende viden om serviceerhvervenes og oplevelsesøkonomiens udvikling samt fokus på at give den studerende en helhedsforståelse af virksomhedernes drift.

2. semester – Strategi & Markeder

Temaet har fokus på at den studerende kan planlægge service- og oplevelsesvirksomheders drift samt vurdere hvordan virksomhedernes markeder kan påvirkes.

3. semester – Praktik

Temaet har fokus på at den studerende skal kunne indgå i service- og oplevelsesvirksomhedernes drift.

3/4. semester – Udvikling & Forretning

Temaet har fokus på, at den studerende kan indgå som sparringspartner i udvikling af innovative planer for bæredygtig udvikling af service- og oplevelsesvirksomheder og deres medarbejdere.

⁴ "Ny dansk kvalifikationsramme for videregående uddannelse" beskriver niveauet af læringsmål, www.ufm.dk

3.3 Oversigt over ECTS fordeling på semestre

Figur 1. Kerneområder, obligatoriske uddannelseselementer og specialets ECTS fordeling på semestre

Semester				1		2		3	3 / 4		4		
				Tema	Service & Oplevelser		Strategi & Markeder		Praktik	Udvikling & Forretning		Afsluttende eks. projekt	I alt
Kerneområder - 75 ECTS	FAG Obligatorisk element	Delfag											
Metode				3	2	0	0		0	0		5	
	Samfundsvidenskabelig metode	Videnskabsteori & metode	3	3								3	
		Analyse (inkl. statistik)	2		2							2	
Servicevirksomheden				5	4	2	2		2	0		15	
	Servicebranchen	Branchekompetence	5	5								5	
		Service Design	8		4	2	2					8	
		Servicejura	2						2			2	
Organisation				2	3	2	0		3	5		15	
	Organisationsudvikling	Ledelse & Projektledelse	7	2	3	2						7	
		Organisation & HR	8						3	5		8	
Planlægning				5	4	6	6		1	8		30	
	Forretningsudvikling	Kreativitet & innovation	5	2						3		5	
		Strategi & forretningsplan	5			3				2		5	
		Servicemarketing & trends	5		1	1	2		1			5	
	Serviceøkonomi	Erhvervsøkonomi	12	1	2	2	4			3		12	
		Global serviceøkonomi	3	2	1							3	
Kommunikation				0	0	2	2		4	2		10	
	Kommunikation	Forretningskommunikation & netværk	7			2	1		2	2		7	
		Interkulturel kompetence	3				1		2			3	
Valgfrit uddannelseselement - 15 ECTS					2	3	5		5			15	
PRAKTIK - 15 ECTS								15				15	
AFSLUTTENDE EKS. - 15 ECTS											15	15	
I ALT					15	15	15	15	15	15	15	120	

3.4 Semesterforløb

Semestrene på uddannelsen forløber som angivet nedenfor:

1. semester	September til og med januar
2. semester	Februar til og med juli (inkl. ferie)
3. semester	August til og med januar
4. semester	Februar til og med juni

4 Beskrivelse af fagenes mål for læringsudbytte

Uddannelsens mål for læringsudbytte omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, den studerende skal opnå på uddannelsen.

I nedenstående kapitel er de enkelte kerneområders læringsmål beskrevet nærmere i henhold til kvalifikationsnøglen. For at sikre gennemskueligheden er fagene, hvor det er hensigtsmæssigt, opdelt i moduler.

De enkelte fags ECTS-fordeling og placering fremgår af afsnit 3.3.

4.1 Samfundsvidenskabelig metode

Kerneområdet metode udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement: Samfundsvidenskabelig metode med 5 ECTS-point.

Læringsudbytte: Samfundsvidenskabelig metode

5 ECTS	1. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om og forståelse for, hvorledes en kombination af forskellige metoder anvendes i afdækning af en problemstilling - Den studerende skal have grundlæggende kendskab til samfundsvidenskabsteoretiske indgangsvinkler
Færdigheder	- Den studerende skal ud fra forskellige teorier kunne tolke såvel kvalitative som kvantitative undersøgelser - Den studerende skal kunne formidle samfundsvidenskabelig metode skriftligt og mundtligt - Den studerende skal kunne formidle problemstillinger og løsninger
Kompetencer	Den studerende skal alene, i samarbejde med andre studerende og servicevirksomheder kunne designe undersøgelser samt indhente og analysere data

4.2 Servicebranchen

Kerneområdet servicevirksomheden udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement (fag): Servicebranchen med 15 ECTS-point.

Faget servicebranchen er opdelt i tre moduler, som til sammen danner faget:

- Branchekompetence – 5 ECTS
- Service design – 8 ECTS
- Servicejura – 2 ECTS

I det følgende er læringsudbyttet for hver af de enkelte moduler beskrevet.

Læringsudbytte: Branchekompetence

5 ECTS	1. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om servicebranchens udvikling, trends og organisering nationalt såvel som internationalt - Den studerende skal have viden om uddannelsens specialeområder, herunder forståelsen for sammenhængen mellem disse - Den studerende skal have viden om oplevelsesøkonomiens udvikling, betydning som vækstfaktor samt begreber og teorier - Den studerende skal kunne relatere oplevelsesøkonomien til servicebranchen generelt og specifikt til uddannelsens specialeområder
Færdigheder	- Den studerende skal kunne vurdere relevante aspekter om servicebranchen og oplevelsesøkonomien i analyser og redegørelser - Den studerende skal kunne redegøre for udviklingen uddannelsens specialeområder og identificere de nyeste trends indenfor servicebranchen og oplevelsesøkonomien - Den studerende skal kunne relatere servicebranchen og oplevelsesøkonomien til uddannelsens øvrige fag
Kompetencer	- Den studerende skal kunne indgå i relevante arbejdsprocesser indenfor servicebranchen og oplevelsesøkonomien - Den studerende skal kunne anvende teorien om oplevelsesøkonomi i en praksiskontekst - Den studerende skal kunne agere i servicebranchen med udgangspunkt i det nuværende branchekodeks indenfor uddannelsens specialeområder

Læringsudbytte: Service Design

4 erts	1. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om service management systemer, servicekoncepter og serviceleverancesystemer - Den studerende skal have viden om forskellige kvalitetsstyringsprincipper
Færdigheder	Den studerende skal kunne medvirke til design og udvikling af servicekoncepter og serviceleverancesystemer
Kompetencer	Den studerende skal kunne tilegne sig ny viden med henblik på forbedring af service managementsystemer og koncepter

4 ECTS	2. semester
Viden	- Den studerende skal have viden omkring afgørende parametre for skabelse af optimale kunderelationer, herunder loyalitet og kvalitet - Den studerende skal have viden om afgørende parametre for værtskabet
Færdigheder	Den studerende skal kunne medvirke til at skabe værdiskabende kunderelationer
Kompetencer	Den studerende skal kunne opbygge varige relationer med kunder og opstille forbedringsforslag

Læringsudbytte: Servicejura

2 ECTS	3. semester
--------	-------------

Viden	• Den studerende skal have viden om de juridiske forhold, som for servicevirksomheder er afgørende for at agere i forhold til ansatte, kunder og marked, herunder specielt markedsføringsret, generel aftaleret inkl. fuldmagtsforhold, køberet samt arbejds- og ansættelsesret • Den studerende skal have overordnet viden om overenskomster, hovedaftalen og servicedirektivet
Færdigheder	• Den studerende skal kunne vurdere juridiske problemstillinger i forhold til ansættelses- og arbejdsret, aftaleloven, købeloven og markedsføringsloven • Den studerende skal kunne vurdere eventuelle problemstillinger i forbindelse med ansættelsesprocessen fra udarbejdelse af stillingsopslag til udfærdigelse af ansættelseskontrakt, specielt med vægt på ligebehandlingsloven, helbredsoplysningsloven, forskelsbehandlingsloven og ansættelsesbevisloven • Den studerende skal kunne vurdere, hvornår en retlig bindende aftale er indgået, herunder også aftaler indgået af fuldmægtige • Den studerende skal kunne vurdere hvilken part i et køberetligt forhold, der bærer risikoen for hændelig undergang af det købte. Den studerende skal også have kendskab til parternes misligholdelsesbeføjelser ved manglende opfyldelse af en købsaftale.
Kompetencer	• Den studerende skal kunne identificere juridiske problemstillinger omkring servicevirksomhedens aftaleindgåelse, markedsføring samt ansættelser og køberetlige forhold og kan understøtte et fagligt samarbejde omkring løsning af juridiske problemstillinger

4.3 Organisationsudvikling

Kerneområdet organisation udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement (fag): Organisationsudvikling med 15 ECTS-point.

Faget organisationsudvikling er opdelt i to moduler som til sammen danner faget:

- Ledelse og projektledelse – 7 ECTS
- Organisation og HR – 8 ECTS

I det følgende er læringsudbyttet for hver af de enkelte moduler beskrevet.

Læringsudbytte: Ledelse og projektledelse

5 ECTS	1. semester
Viden	• Den studerende skal have viden om og forståelse for forskellige organisationsformer, og disses betydning for effektiviteten og trivslen i servicevirksomheden • Den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå, lede og udvikle servicevirksomheder og organisationer • Den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå virksomhedens struktur og kultur, og hvilke faktorer der påvirker motivationen i servicevirksomheder • Den studerende skal kunne forstå, hvordan ledelsesteorier og modeller kan anvendes i servicevirksomheder • Den studerende skal have viden om ledelsesmæssige forhold, når en arbejdsgruppe skal sammensættes i relation til at skabe bedst mulig performance

	Den studerende skal have kendskab til de mest gængse projektværktøjer, herunder IT, der med fordel kan anvendes for at styre et projekt
Færdigheder	- Den studerende skal kunne vurdere anvendeligheden af teorier/modeller i praktiske ledelsessituationer - Den studerende skal kunne formidle ledelsesmæssige beslutninger til chefer, kolleger og medarbejdere - Den studerende skal kunne analysere, planlægge, evaluere og begrunde den praktiske gennemførelse af et projekt, herunder opstille økonomiske overslag for den praktiske gennemførelse - Den studerende skal kunne vælge en hensigtsmæssig projektplanlægningsmetode – samt kunne vurdere, hvornår og hvorvidt et IT-baseret system med fordel kan anvendes
Kompetencer	- Den studerende skal kunne medvirke til at træffe ledelsesmæssige beslutninger - Den studerende skal kunne anvende konkrete metoder og værktøjer til projektstyring og opstille mål for en projektgruppe - Den studerende skal kunne tage ansvar samt planlægge og lede et projekt fra start til slut

2 ECTS	2. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om relevante modeller for identificering af kompetencebehov i servicebranchen - Den studerende skal have viden om relevante modeller for opstilling af personlige udviklingsmål
Færdigheder	- Den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for identificering af kompetencer - Den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for opstilling af personlige udviklingsmål
Kompetencer	- Den studerende skal kunne identificere servicebranchens og egne kompetencer - Den studerende skal kunne opstille personlige udviklingsmål

Læringsudbytte: Organisation og HR

3 ECTS	3. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om metoder og teorier til rekruttering, udvikling og afvikling af medarbejdere - Den studerende skal have viden om arbejdsmiljømæssige forhold i relation til faktorer, der påvirker det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, herunder medarbejdertilfredshed
Færdigheder	- Den studerende skal kunne vurdere grundlæggende forhold omkring personaleudvikling og -administration i relation til organisationsudvikling - Den studerende skal kunne formidle servicevirksomhedens HR-politik til medarbejdere og samarbejdspartnere
Kompetencer	- Den studerende skal kunne varetage HR-funktioner i overensstemmelse med servicevirksomhedens overordnede HR-strategi - Den studerende skal kunne indgå i et tværfagligt samarbejde om udarbejdelsen af virksomhedens HR-strategi

	Den studerende skal kunne håndtere grundlæggende arbejdsmiljømæssige forhold samt være i stand til at søge rette ekspertviden
--	---

5 ECTS	4. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om forskellige teorier og modeller til udvikling og forandring af serviceorganisationen - Den studerende skal have viden om rekruttering af medarbejdere med værtsskabskompetencer - Den studerende skal have viden om organisationsstrukturer, former og design - Den studerende skal have viden om organisationsstrategi og organisationskultur
Færdigheder	- Den studerende skal kunne anvende og vurdere forskellige organisationsudviklingsmodeller - Den studerende skal kunne begrunde og vurdere valg af organisationsstruktur, form og design - Den studerende skal kunne formidle valg af organisationsstrategi og -kultur
Kompetencer	- Den studerende skal kunne indgå i udviklings- og forandringsprocesser med fokus på relevante arbejds- og ansvarsområder - Den studerende skal kunne identificere forandringsmuligheder med afsæt servicevirksomhedens organisationsform- og strategi

4.4 Planlægning

Kerneområdet Planlægning udmøntes i de to obligatoriske uddannelseselementer (fag):
Forretningsudvikling med 15 ECTS-point samt Serviceøkonomi med 15 ECTS-point.

Læringsudbytte: Forretningsudvikling

Faget forretningsudvikling er opdelt i tre moduler, som til sammen danner faget:

- Kreativitet og innovation – 5 ECTS
- Strategi og forretningsplan – 5 ECTS
- Servicemarketing og trends – 5 ECTS

I det følgende er læringsudbyttet for hver af de enkelte moduler beskrevet.

Læringsudbytte: Kreativitet og innovation

2 ECTS	1. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om forskelle og relationer mellem kreativitet, innovation samt entre- og intrapreneurskab, og med særlig fokus på hvorledes kreativitet fremmes i virksomheden - Den studerende skal have viden om kreative redskaber - Den studerende skal have viden om, hvorledes kreative og innovative processer kan planlægges, igangsættes og evalueres
Færdigheder	- Den studerende skal kunne håndtere forskellige redskaber til praktisk idéudvikling og kreativitet i praksisnær kontekst - Den studerende skal kunne vurdere hensigtsmæssigheden i valg af de enkelte redskaber til praktisk idéudvikling
Kompetencer	- Den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring kreativitet i projekter og cases - Den studerende skal kunne deltage i og varetage kreative processer i servicevirksomheder

3 ECTS	4. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om udviklingen fra idé til markedsintroduceret produkt eller serviceydelse - Den studerende skal have kendskab til centrale begreber og typologiseringer inden for innovation, herunder kilder til innovation - Den studerende skal have kendskab til relevante værktøjer til styring af innovationsforløb
Færdigheder	- Den studerende skal vurdere, hvorledes servicevirksomheder kan fremme innovation - Den studerende skal kunne beskrive og kategorisere innovationer
Kompetencer	- Den studerende skal kunne deltage i og facilitere innovative forløb i servicevirksomheder - Den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring innovation i projekter og cases - Den studerende skal kunne arbejde tværfagligt og helhedsorienteret med udviklingsprocesser

Læringsudbytte: Strategi og forretningsplan

3 ECTS	2. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om de grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi - Den studerende skal have viden om servicevirksomhedens konkurrencemæssige position
Færdigheder	- Den studerende skal kunne analysere servicevirksomhedens strategiske position - Den studerende skal kunne udarbejde eksterne og interne analyser
Kompetencer	Den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiplan

2 ECTS	4. semester
Viden	Den studerende skal have viden om relevante modeller for udarbejdelse af en forretningsplan
Færdigheder	Den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for udarbejdelse af en forretningsplan
Kompetencer	Den studerende skal kunne udarbejde en forretningsplan

Læringsudbytte: Servicemarketing og trends

1 ECTS	1. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om grundlæggende servicemarketingbegreber - Den studerende skal have viden om servicevirksomheders kundeadfærd og markedsforhold
Færdigheder	Den studerende skal kunne identificere relevant kundeadfærd og markedsforhold for en given virksomhed
Kompetencer	Den studerende skal kunne deltage i gennemførelse af kundeadfærdsanalyser

3 ECTS	2. semester
Viden	Den studerende skal have viden om servicevirksomhedens parametermix og kundeforhold

Færdigheder	Den studerende skal kunne anvende virksomhedens parametermix i relation til virksomhedens kundeforhold
Kompetencer	Den studerende skal kunne vurdere sammenhængen mellem virksomhedens parametermix og virksomhedens kundeforhold

1 ECTS	3. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om den aktuelle udvikling indenfor marketingværktøjer - Den studerende skal have viden om særlige forhold for servicevirksomhedens internationalisering
Færdigheder	Den studerende skal kunne identificere relevante forhold for servicevirksomhedens valg af internationaliseringsstrategi
Kompetencer	Den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiske markedsføring herunder udvikling af en marketingplan

Læringsudbytte: Serviceøkonomi

Faget serviceøkonomi er opdelt i to moduler som til sammen danner faget:

- Erhvervsøkonomi – 12 ECTS
- Global serviceøkonomi – 3 ECTS

I det følgende er læringsudbyttet for hver af de enkelte moduler beskrevet.

Læringsudbytte: Erhvervsøkonomi

3 ECTS	1. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om relevante elementer i virksomhedens økonomiske styring - Den studerende skal have viden om relevante regnskabsopstillingsprincipper - Den studerende skal have viden om alternative rapporteringsformers mulighed for at understøtte ledelsens strategiske arbejde
Færdigheder	- Den studerende skal have færdigheder i IT-værktøjer til behandling af økonomiske problemstillinger - Den studerende skal kunne opstille et regnskab til analysebrug

6 ECTS	2. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om prisfastsættelsesmetoder - Den studerende skal have viden om anvendelse af revenue management - Den studerende skal have viden om regnskabsanalyse, herunder de metoder, der bliver anvendt inden for serviceerhvervene - Den studerende skal have viden om budgetteringstyper, strukturer og metoder
Færdigheder	- Den studerende skal kunne opstille løsningsmuligheder i form af udregninger og simuleringer. Herunder: bidragskalkulation, fordelingskalkulation, retrograd kalkulation, totalmetoden, differensmetoden - Den studerende skal kunne opstille relevante nøgletal for servicevirksomheden - Den studerende skal kunne udarbejde relevante budgetter for en virksomhed og et projekt

Kompetencer	• Den studerende skal kritisk kunne evaluere de enkelte optimeringsværktøjer i forhold til virksomhedens situation • Den studerende skal kunne udarbejde en kommenteret regnskabsanalyse • Den studerende skal være i stand til at vurdere en virksomheds økonomiske udvikling og benytte budgettering i den økonomiske styring
-------------	---

3 ECTS	4. semester
Viden	• Den studerende skal have viden om finansieringsalternativer og rentebegrebet
Færdigheder	• Den studerede skal kunne beskrive og beregne investerings- og finansieringsalternativer • Den studerende skal kunne udføre relevante former for nulpunktsanalyser
Kompetencer	• Den studerende skal kunne foretage en beregning af en investerings lønsomhed og kunne redegøre for valg af finansieringsalternativ • Den studerende skal kunne vælge og anvende den relevante økonomiske metode i forbindelse med praktiske problemstillinger i analyser og projekter

Læringsudbytte: Global serviceøkonomi

3 ECTS	1. semester
Viden	• Den studerende skal have viden om den globale økonomis betydning for såvel den nationale som regionale samfundsudvikling • Den studerende skal have viden om det globale økonomiske kredsløb, herunder de makroøkonomiske forhold • Den studerende skal have viden om effekterne af forskellige økonomisk/politiske handlemuligheder
Færdigheder	• Den studerende skal kunne beskrive og analysere de væsentligste makroøkonomiske faktorerers betydning for markedsforholdene • Den studerende skal kunne vurdere de forskellige markeds- og konkurrencestrukturer
Kompetencer	• Den studerende skal kunne inddrage de samfundsøkonomiske vilkår i relation til analyse og vurdering

4.5 Kommunikation

Kerneområdet kommunikation udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement (fag): Kommunikation med 10 ECTS-point.

Faget kommunikation afvikles på engelsk og er opdelt i to moduler, som til sammen danner faget:

- Forretningskommunikation og netværk – 7 ECTS
- Interkulturel kompetence – 3 ECTS

I det følgende er læringsudbyttet for hver af temaerne beskrevet.

Læringsudbytte: Forretningskommunikation og netværk, på engelsk

3 ECTS	2. semester
Viden	• Den studerende skal have viden om de grundlæggende kommunikationsteorier og -modeller og deres anvendelse i konkrete kommunikationsopgaver

	Den studerende skal have viden om, hvorledes formidling af budskaber sker mest hensigtsmæssigt både skriftligt og mundtligt
Færdigheder	- Den studerende skal kunne forhandle og præsentere på engelsk - Den studerende skal på kunne udforme skriftlig forretningskommunikation
Kompetencer	Den studerende skal i forretningssammenhæng kunne kommunikere på engelsk i skrift og tale

2 ECTS	3. semester
Viden	- Den studerende skal have forståelse for business netværkets betydning for medarbejderens og serviceorganisationens udvikling - Den studerende skal have viden om relevant teori indenfor forhandlingsteknik
Færdigheder	- Den studerende skal kunne identificere relevante netværk for medarbejder- og derved organisationsudvikling - Den studerende skal kunne gennemføre en forhandling
Kompetencer	- Den studerende skal kunne opstarte eller indgå i et relevant netværk med henblik på at udvikle egne kompetencer - Den studerende skal kunne forhandle effektivt

2 ECTS	4. semester
Viden	Den studerende skal tilegne sig viden om præsentations- og mødeteknikker
Færdigheder	Den studerende skal kunne anvende forskellige præsentationsteknikker, og selvstændigt tilpasse kommunikationsform til kontekst
Kompetencer	- Den studerende skal kunne kommunikere praksisnære og faglige problemstillinger og løsninger til samarbejdspartnere og kolleger - Den studerende skal kunne formidle interne og eksterne budskaber med gennemslagskraft

Læringsudbytte: Interkulturel kompetence, på engelsk

1 ECTS	2. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om kulturbegrebet og kulturelementer - Den studerende skal have forståelse for kulturens betydning for kommunikation - Den studerende skal have viden om værtsskab i et interkulturelt perspektiv
Færdigheder	- den studerende skal kunne anvende viden om kultur i relation til den globale servicevirksomhed - den studerende skal kunne vurdere betydningen af deres egen kulturelle baggrund i mødet med andre kulturer

2 ECTS	3. semester
Viden	Den studerende skal have viden om teorier og værktøjer til analyse af kulturer i relation til den globale servicevirksomhed
Færdigheder	Den studerende skal kunne foreslå praksisnære løsningsforslag i forbindelse med kulturmøder

	• Den studerende skal kunne indgå i forretningsudvikling, hvor der tages hensyn til kulturelle elementer
Kompetencer	• Den studerende skal kunne identificere kulturelle ligheder og forskelle, således at de kan begå sig og agere i forskellige kulturelle sammenhænge, internt og eksternt i en servicevirksomhed • Den studerende skal kunne indtænke kulturens betydning i udvikling af servicekoncepter

5 Oversigt over eksaminer

Hver studerende skal aflægge tre eksterne eksaminer samt fire interne eksaminer:

1. Metode – intern eksamen
2. Førsteårsprøven – ekstern eksamen
3. Erhvervsøkonomi – intern eksamen
4. Valgfrit uddannelseselement 1 – intern eksamen
5. Praktikprojekt – intern eksamen
6. Valgfrit uddannelseselement 2 – intern eksamen
7. Udviklingsprojekt – ekstern eksamen
8. Afsluttende eksamensprojekt

5.1 Oversigt over eksaminer

Nedenfor er der vist en skematisk oversigt over alle uddannelsens eksaminer, uddannelsens bestanddele og deres tidsmæssige placering.

Krav og detaljer om de enkelte prøver, herunder eksamensdato og formalia offentliggøres ved semesterstart og kan findes i lokale dokumenter om uddannelsen.

Studieordning Serviceøkonom

Figur 2. Uddannelsens eksaminer, uddannelsens bestanddele og deres tidsmæssige placering.

Semester placering	Eksamensbetegnelse	Kerneområder	Moduler - obligatoriske uddannelseselementer	ECTS	Bedømmelse	Karakter	Karaktervægt ⁵
1. Semester	Metode	Metode & Servicevirksomheden	Samfundsvidenskabelig metode Branchekompetence	10	Intern bedømmelse	7- trins skala	1
2. Semester	Erhvervsøkonomi	Planlægning	Erhvervsøkonomi	9	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
2. Semester	1. Års tværfaglig eksamen (1. årsprøve)	Servicevirksomheden Organisation Planlægning	Service Design Ledelse og projektledelse Kreativitet & innovation Strategi og forretningsplan Servicemarketing og trends Global serviceøkonomi Forretningskommunikation og netværk Interkulturel kompetence	31	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	1
2. semester	Valgfrit uddannelseselement 1	Valgfrit uddannelseselement	Speciale	10	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
3. Semester	Praktik	Praktik	Praktikforløb	15	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Valgfrit uddannelseselement 2	Valgfrit uddannelseselement	Speciale	5	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
4. Semester	Udvikling & Kommunikation	Servicevirksomheden Organisation Planlægning Kommunikation	Servicejura Organisation og HR Kreativitet og innovation Strategi og forretningsplan Servicemarketing og trends Erhvervsøkonomi Forretningskommunikation og netværk Interkulturel kompetence	25	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Afsluttende eksamensprojekt	Afsluttende eksamensprojekt		15	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	2

⁵ Karaktervægte på eksamensbeviset, som ligeledes angiver det samlede gennemsnit

6 Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt

6.1 Praktik – formål og formalia

Praktikken svarer til 15 ECTS-point har en varighed på 3 måneder og er placeret primo 3. semester (august, september og oktober)⁶. Praktikken kan gennemføres både nationalt og internationalt.

Formålet med praktikken er, at den studerende erhverver praksisnær indsigt i servicebranchen og underbygger erhvervskompetencen. Det kan eksempelvis ske i personale-, salgs-, marketing-, økonomi- eller kundeserviceafdelingen. Herudover kan den studerende naturligt indgå i de konkrete, praktiske arbejdsopgaver, der er i virksomheden i den pågældende periode.

Som hovedregel skal den studerende inden praktikken, og senest 14 dage efter praktikkens start, udarbejde og aflevere en målbeskrivelse (læringsmål) for praktikken til godkendelse.

Institutionen har det overordnede ansvar for, at praktikken lever op til uddannelsens krav og dermed for godkendelse af praktikvirksomheden. Virksomheden udarbejder i samarbejde med den studerende en plan for praktikken, som godkendes af institutionen.

Virksomheden har sammen med den studerende ansvaret for gennemførelse af planen, samt at der er en klar sammenhæng mellem læringsmålene for praktikken og de studerendes arbejdsopgaver.

Virksomheden vælger i samarbejde med den studerende hvilke emner, der skal fokuseres på i praktikforløbet. Den studerende udarbejder en rapport over praktikken, hvis fokus aftales med virksomheden.

Praktikken er ikke tænkt som decideret funktionsopplæring i virksomheden men bredt som en generel indføring i de forskellige funktioner og ledelsesopgaver i virksomheden.

Efter færdiggjort praktik forventes det, uagtet de for praktikken fastsatte mål, at den studerende har tilegnet sig følgende viden, færdigheder og kompetencer:

Viden:

- Den studerende skal have viden om praktikvirksomhedens eksistensgrundlag og organisering

Færdigheder:

- Den studerende skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og indsamle viden til løsning af arbejdsopgaver og funktioner

Kompetencer:

- Den studerende skal kunne indgå i praktikvirksomhedens drift og udviklingsorienterede arbejdsprocesser og funktioner
- Den studerende skal i en struktureret sammenhæng kunne udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling
- Den studerende skal kunne reflektere over opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet

Praktikken afsluttes med en eksamen.

⁶ Den udbydende uddannelsesinstitution har i institutionsspecifikke retningslinjer (jfr. BEK 636, kapitel 6 § 18 stk. 3, 2). Se den institutionsspecifikke studieordning samt lokale vejledninger for yderligere uddybning

6.2 Afsluttende eksamensprojekt

Formålet med det afsluttende eksamensprojekt er, at den studerende selvstændigt udarbejder et tværfagligt og praksisnært projekt, der demonstrerer, at den uddannede har opnået følgende viden, færdigheder og kompetencer:

Viden

- Den studerende skal have viden om relevante teorier og metoder inden for uddannelsens obligatoriske fagområder samt det valgte speciale

Færdigheder

- Den studerende skal kunne anvende og kombinere et alsidigt sæt færdigheder, der knytter sig til servicebranchens fagområde
- Den studerende skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og justere arbejdsgange og arbejdsprocesser
- Den studerende skal kunne opstille og vurdere praksisnære problemstillinger og formidle problemstillinger og løsningsmuligheder til interessenter
- Den studerende skal kunne anvende centrale erhvervsøkonomiske metoder og analyser

Kompetencer

- Den studerende skal kunne identificere egne udviklingsmuligheder
- Den studerende skal kunne indgå i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser og identificere og udvikle ledelses- og planlægningsfunktioner

Det afsluttende eksamensprojekt afslutter uddannelsen, og eksamen afholdes ved udgangen af 4. semester.

Formålet med projektet er, at den studerende på metodisk grundlag dokumenterer evnen til at bearbejde en kompleks problemstilling i relation til et konkret projekt for praktikvirksomheden⁷.

Herunder er formålet at opøve og demonstrere evnen til at kombinere viden fra de obligatoriske fag med specialets fagområder, således at den studerende kan forholde sig til en virksomheds opgaver.

Det afsluttende eksamensprojekt udfærdiges på basis af indsamlede informationer og skal demonstrere, at den studerende kan bearbejde, analysere og vurdere indsamlet information og kan kombinere den indsamlede viden med teori og metoder fra uddannelsens fag.

Økonomiske betragtninger og elementer skal indgå som en naturlig del af grundlaget for valg af løsning(er)⁸.

Det forudsættes, at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt anvendes en høj grad af såvel field som desk research.

Emnet for det enkelte projekt formuleres af den studerende i samråd med institutionen og praktikvirksomheden, idet opgaven tager sigte på at løse et praktisk orienteret problem.

Institutionen tildeler den studerende en vejleder og godkender opgavens emne og den indledende problemformulering⁹.

Det afsluttende eksamensprojekt skal tage udgangspunkt i centrale problemstillinger i uddannelsen samt den studerendes speciale, og det forventes, at besvarelsen i meget høj grad afspejler kompetenceprofilen for en serviceøkonom jf. kap. 2.2.

⁷ Akademiet orienteres skriftligt, og skal godkende, såfremt man som studerende ikke skriver for sin praktikvirksomhed.

⁸ Inddragelse af økonomiske betragtninger kan ske gennem diverse budgetter (likviditet-, drift-, opstart-, etc.), regnskabsanalyse, finansiering, investering, kalkulationer eller helt eller delvis kvantitative cost-benefit analyser.

⁹ Det skal bemærkes at det udelukkende er tilladt at lave mindre justeringer i problemformuleringen, og det vil altid være tilrådeligt at rådgive sig med vejlederen.

Idet det afsluttende eksamensprojekt (normalt) tager udgangspunkt i den virksomhed, hvori den studerende har afviklet sin praktik, udarbejdes projektet som hovedregel individuelt. Der kan dispenseres herfra hvis max. tre studerende i samråd med deres respektive praktikvirksomheder kan løse en mere brancherelateret problemstilling, eller en opgave stillet af en anden virksomhed inden for det valgfrie element.

Nærmere regler om aflevering og krav til individuel eller gruppevis udarbejdelse findes i Institutionens vejledning¹⁰.

I forbindelse med det afsluttende eksamensprojekt gennemføres en individuel mundtlig eksamen på 45 min. inkl. votering. Der gives en samlet karakter efter 7-trinsskalaen, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af eksamen.

I vurderingen af besvarelsen vil den studerendes stave- og formuleringsevne, såvel som den studerendes evne til at bruge faglige korrekte termer, indgå med en vægt på 10 %.

Studerende, der kan dokumentere en relevant specifik funktionsnedsættelse, kan søge om dispensation fra kravet om, at stave- og formuleringsevne indgår i bedømmelsen. Ansøgningen sendes til uddannelsen og stiles til lederen for uddannelse senest fire uger før prøvens afvikling.

Såfremt det afsluttende eksamensprojekt ikke består, skal der udarbejdes et nyt projekt. Emnet må være det samme, men den nye problemformulering skal væsentligt adskille sig fra den tidligere valgte.

Afsluttende eksamensprojekt - omfang

For det afsluttende eksamensprojekt gælder at det fastlagte maksimale antal anslag, som angivet nedenfor altid SKAL overholdes.

Vurderingen af antal anslag er inkl. figurer og tabeller etc. men eksklusiv forside, indholdsfortegnelse, kildeliste og bilag. Anslag opgøres inkl. mellemrum.

Bilag kan vedlægges til at underbygge projektet, men disse indgår ikke direkte i bedømmelsen af besvarelsen, hvilket betyder, at underviser og censor ikke er forpligtet til at læse disse.

Antal anslag SKAL fremgå tydeligt af forsiden. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen kan først finde sted ved næste eksamen¹¹.

Alle besvarelser, som kan accepteres, skal andrage mellem 75 % og 100 % af maksimum antal tegn.

Besvarelser, der andrager under 75 % af det fastsatte antal anslag eller overskrider maksimum, afvises, og den studerende skal tage eksamen om.

Omfang for det afsluttende eksamensprojekt er:

Det afsluttende eksamensprojekt	Max. antal tegn i besvarelsen inkl. mellemrum
1 studerende	Max. 100.000 anslag
2 studerende	Max. 150.000 anslag
3 studerende	Max. 200.000 anslag

¹⁰ Heraf fremgår evt. også den enkelte studerendes maksimalt afsatte tid til vejledning.

¹¹ I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser skal de studerende forvente også at skulle aflevere en elektronisk version. De nærmere regler herfor fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

7 Meritering

7.1 Horisontal meritering – overflytning

Uddannelsen er tilrettelagt således, at den studerende skal have bestået 1. studieår for at kunne blive overflyttet til en anden uddannelsesinstitution.

Overflytning skal altid ske inden d. 1. juli, dvs. inden praktikken begynder. Såfremt man ønsker at skifte uddannelsesinstitution, skal man skriftligt ansøge om overflytning til den institution, man ønsker at blive overflyttet til¹².

Institutionerne kan dispensere fra ovenstående, hvor der foreligger usædvanlige forhold. Skriftlig ansøgning skal sendes til den uddannelsesinstitution, hvor man ønsker optagelse.

7.2 Vertikal meritering

Indland

Der er på nuværende tidspunkt direkte adgang til at læse nedenstående overbygningsuddannelser:

- professionsbachelor i International Hospitality Management (1½ år)
- professionsbachelor Sport Management (1½ år)
- professionsbachelor i Innovation og Entrepreneurship (1½ år)
- professionsbachelor i [digital konceptudvikling](#) (1½ år)

På professionsbacheloruddannelsen i International Handel og Markedsføring er det endvidere muligt at søge om optagelse, når man har en serviceøkonom. Dog skal det forventes at der stilles yderligere krav til optagelse.

Udland

For serviceøkonomer som ønsker at tage en top-up uddannelse i udlandet, eksisterer der en række meritaftaler. Meritaftalerne er indgået både landsdækkende og af den enkelte udbyder af uddannelsen. Nærmere information omkring meritaftaler fås ved henvendelse til den enkelte udbyder.

7.3 Merit for uddannelseselementer

Det er muligt at ansøge om merit for prøver i uddannelsen begrundet i gennemførte og beståede uddannelseselementer fra andre uddannelser, der står mål med fag, uddannelsesdele eller praktik i serviceøkonomuddannelsen¹³.

Meritansøgningen vurderes individuelt af den enkelte institution på baggrund af en faglig vurdering af, om læringsmålene for uddannelseselementet modsvarer læringsmålene for serviceøkonomuddannelsen.

8 Retsgrundlag

Studieordningens retsgrundlag er beskrevet i det følgende.

¹² Man skal skriftligt framelde sig på den uddannelsesinstitution, man forlader, når man er optaget på den nye institution, herunder sørge for at karaktermeddelelse for 1. år bliver fremsendt.

¹³ Se endvidere § 18, stk. 2 i LEP Bekendtgørelsen

8.1 Uddannelsens adgangskrav

Følgende uddannelsesmæssige baggrund giver adgang til uddannelsen jævnfør bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 1048 af 30/06/2016. Gældende samt senere ændringer til forskriften.

1. Adgang via gymnasial uddannelse (stx, hhx, htx, hf):

Specifikke adgangskrav:

- Matematik på C-niveau eller erhvervsøkonomi på C-niveau

2. Adgang via erhvervsuddannelse (en af følgende uddannelser):

- Bager (trin 2)
- Detailhandelsuddannelse med specialer
- Detailslagter med specialer
- Eventkoordinatoruddannelsen (trin 2)
- Gastronom (med specialer)
- Generel kontoruddannelse
- Handelsuddannelse med specialer
- Konditor (trin 2)
- Kontoruddannelse med specialer
- Receptionist
- Tjener (trin 2)

Den enkelte institution kan optage ansøgere på uddannelsen på et andet grundlag end de fastsatte adgangskrav, hvis ansøgeren har kvalifikationer, der kan sidestilles hermed, og institutionen skønner, at ansøgeren vil kunne gennemføre uddannelsen.

Institutionen optager de bedst egnede blandt de ansøgere, der opfylder adgangskravene, hvis institutionen ikke har plads til alle egnede ansøgere.

Som bidrag til vurdering af egnethed kan institutionen indkalde ansøgere til en samtale, en vejledende optagelsesprøve eller begge dele.

8.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag

Uddannelsen til serviceøkonom hviler på nedenstående love og regler, der gælder for gennemførelse af uddannelsen:

- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser LOV nr. 633 af 12/05/2015 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser, LBK nr. 935 af 25/8/2014 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 1046 af 30/06/2016 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen)
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbachelor-uddannelser BEK nr. 1047 af 30/06/2016 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser, BEK nr. 1048 af 30/06/2016 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse BEK nr. 114 af 03/02/2015 Gældende, samt senere ændringer til forskriften

- Lov om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner (akkrediteringsloven), LOV nr. 274 af 25/03/2015 Gældende
- Bekendtgørelse om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner og godkendelse af nye videregående uddannelser BEK nr. 601 af 12/06/2013 gældende, samt senere ændringer til forskriften

De ovenfor angivne er nogle af de vigtigste bekendtgørelser, som man som studerende bør være bekendt med, men opremsningen er ikke fuldstændig. Der kan være andre love og bekendtgørelser, der kan være relevante (www.retsinfo.dk).

8.3 Uddannelsens udbydere

Serviceøkonomuddannelsen udbydes af nedenstående institutioner:

Erhvervsakademi Aarhus
www.eaaa.dk

University College Nordjylland, UCN
www.ucn.dk

Erhvervsakademiet Lillebælt
www.eal.dk

Erhvervsakademi Dania
www.eadania.dk

Erhvervsakademiet Copenhagen Business,
www.cphbusiness.dk

Erhvervsakademi Sjælland
www.easj.dk

Erhvervsakademi MidtVest
www.eamv.dk

Erhvervsakademi SydVest
www.easv.dk

9 Overgangsbestemmelser

Studieordningen, man tiltræder, er gældende frem til, at man som studerende har afsluttet uddannelsen.

For studerende som ikke følger normeret studieforløb, eller som ikke dimitterer inden for normeret studietid, følger den studerende den til enhver tid gældende studieordning, det semester studiet genoptages.

Studerende, der skal tage eksaminer og prøver om, følger den nye studieordning, dog med mulighed for skriftligt at søge dispensation til at gå op efter den gamle ordning senest fire måneder inden eksamen/prøven afholdes.

10 Dispensationsmuligheder

Det er til enhver tid muligt at ansøge om dispensation i forhold til de i studieordningen fastlagte regler og bestemmelser. Ansøgning skal ske skriftligt og i god tid og vurderes individuelt af den enkelte institution.

11 Ikrafttrædelse

Denne studieordnings fællesdel, gældende for samtlige udbydere af uddannelsen, træder i kraft pr. september 2016, og har virkning for studerende, som påbegynder uddannelsen den 1. september 2016, samt studerende som indskrives eller meritoverføres til denne studieordning efter 1. september 2016.

Styregruppen for serviceøkonomuddannelsen, august 2016..

11.1 Bilag, fællesdel

Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte

Jævnfør Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009, gældende, er målene for læringsudbytte fastlagt som nedenfor angivet.

Mål for læringsudbytte for erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel. Mål for læringsudbyttet omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, som en serviceøkonom skal opnå i uddannelsen.

Viden

Den uddannede har viden om:

- Serviceerhvervets anvendte brancheterminologi og branchebegreber samt serviceerhvervets anvendelse af teori og metode i praksis såvel nationalt som internationalt,
- Virksomhedens muligheder for samarbejde med kunden om udvikling af serviceydelser,
- Relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel og rejseliv og øvrige servicebrancher, deres struktur, udvikling og organisering samt indbyrdes sammenhæng,
- Grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og
- Muligheder for internationalisering via samarbejdsrelationer samt forståelse af internationaliseringsprocessens påvirkning af servicevirksomheden.

Færdigheder

Den uddannede kan:

- Vurdere omkostningsforholdene for servicevirksomhedens situation med henblik på økonomiske beregninger og budgettering,
- Vurdere sammenhængen mellem virksomhedens servicekoncept, leverancesystem og konkurrencesystem samt vurdere relevante udviklingsretninger for virksomheden,
- Anvende viden om kulturer i forbindelse med forhandlingssituationer samt opstille og formidle praksisnære løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og kunder på dansk og engelsk,
- Anvende porteføljemodeller til beskrivelse af servicevirksomhedens produkter og
- Vurdere praktiske ledelsessituationer med henblik på at vælge hensigtsmæssige løsningsmuligheder.

Kompetencer

Den uddannede kan:

- Håndtere forskellige nationale og internationale udviklings- og salgssituationer inden for serviceerhvervet,
- Tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til serviceerhvervet med afsæt i en konkret problemstilling,
- Håndtere strukturelle og kulturelle problemstillinger inden for eget ansvarsområde ud fra en helhedsvurdering af den konkrete servicevirksomhed og
- Deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde, herunder om servicevirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver.

Institutionsspecifik fællesdel for studieordningen for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. september 2016

12 Fælles institutionsdel

Studieordningen for Serviceøkonomuddannelsen er jf. retningslinjerne i bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 1521 af 16/12/2013 gældende) opdelt i:

- En fællesdel, der finder anvendelse på alle de erhvervsakademier, som er godkendt til udbud af uddannelsen
- En institutionsspecifik del, som angiver institutionsspecifikke retningslinjer og krav. Dele heraf kan være udarbejdet i fællesskab af en eller flere af de udbydende akademier

Nærværende institutionsspecifikke fællesdel er udarbejdet i fællesskab af nedenstående akademier, da det vurderes at være hensigtsmæssigt med fælles overordnede bestemmelser, både af hensyn til erhvervet, som ønsker dette, men samtidigt også for at sikre uddannelsens brand. Den fælles institutionsdel skal betragtes som en del af institutionsdelen for Erhvervsakademi SydVest.

Akademier som er enedes om den institutionsspecifikke fællesdel¹⁴ er:

- Erhvervsakademiet Lillebælt, www.eal.dk:
- Erhvervsakademi Dania, www.eadania.dk
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, www.cphbusiness.dk
- Erhvervsakademi Sjælland, www.easj.dk
- Erhvervsakademi MidtVest, www.eamv.dk
- Erhvervsakademi Århus, www.eaaa.dk
- Erhvervsakademi SydVest, www.easv.dk

Den institutionsspecifikke fællesdel supplerer studieordningens fællesdel, dog således at den enkelte udbyder i den institutionsspecifikke studieordning kan foretage yderligere tilføjelser.

13 Specialer – fælles beskrivelse af læringsmål

I forbindelse med uddannelsens speciale så er 5 ECTS fælles mellem ovennævnte udbydere. Beskrivelsen supplerer fællesdelens kap 4.

¹⁴ University College Nordjylland, www.ucn.dk har ikke ønsket at deltage i den institutionsspecifikke fællesdel.

Studieordning Serviceøkonom

Fordelingen fremgår af nedenstående oversigt:

Semester		1		2		3	3/4		4	
	Tema	Service & oplevelser		Strategi & markeder		Praktik	Udvikling & forretning		Afsluttende eks. projekt	I alt
SPECIALE, valgfrit			2	3	5		5			15
15 ECTS										
Speciale – fælles	5		2	3						5
5 ECTS										
Speciale – institutions-specifik	10				5		5			10
10 ECTS										

Nedenfor er fællesdelen for de enkelte specialer beskrevet. Som det fremgår, er nedenstående antal ECTS-point landsdækkende fælles for specialerne:

- Hotel & Restaurant Management – 5 ECTS + Institutionsspecifik - 10 ECTS
- Turisme Management – 5 ECTS + Institutionsspecifik - 10 ECTS
- Service Management – 5 ECTS + Institutionsspecifik - 10 ECTS

På specialerne gælder således, at der er 10 ECTS-point inden for specialet, der er institutionsspecifikke, disse fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

I den institutionsspecifikke del af studieordningen beskrives udelukkende de specialer, som institutionen udbyder.

Det forventes, at der i specialeundervisningen tilsikres, at de studerende er orienteret om og har forståelse for udviklingen i øvrige specialeområder, således at relevante aspekter kan inddrages.

Specialet er baseret på fagområdernes teorier og bygger derfor på et naturligt samspil med uddannelsens obligatoriske fagområder.

13.1 Speciale – Hotel og Restaurant Management, fællesdel

Vægt: 5 ECTS

Indhold

Målet er, at den studerende kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i hotel-, conference- og restaurantvirksomheder.

Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for branchen og dermed evnen til at sætte gæsten i centrum samt vurdere forretningsgange og indtjeningsevne.

Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for de centrale arbejdsprocesser, der foregår i og mellem hotellets og restaurantens forskellige afdelinger. Den studerende opnår ligeledes kendskab til såvel nationale som internationale hotel- og restaurantkoncepter.

Læringsudbytte

2 ECTS	1. semester
Viden	• Den studerende skal have viden om traditioner og trends indenfor hotel-, conference- og restaurantbranchen samt have forståelse for sammenhængen til relaterede erhverv • Den studerende skal have viden om nationale og internationale hotel-, conference- og restaurantrelaterede klassifikationssystemer, certificeringer og ejerskabsformer • Den studerende skal have forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt sammenspil
Færdigheder	• Den studerende skal kunne beskrive og analysere hotel, restaurant- og conference koncepter

3 ECTS	2. semester
Viden	• Den studerende skal have kendskab til de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, conference- og restaurantdrift • Den studerende skal have kendskab til hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg/up-selling og nøgletal
Færdigheder	• Den studerende skal kunne vurdere og medvirke til optimering af hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg/up-selling og nøgletal

Kompetencer	• Den studerende skal kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser • Den studerende skal kunne analysere og udvikle hotellets, restaurantens og konferencens processer og service leverancer
-------------	---

13.2 Speciale – Turisme Management, fællesdel

Vægt: 5 ECTS

Indhold

Målet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetencer til at kunne varetage koordinerende og rådgivende funktioner i turismevirksomheder og organisationer. Dette skal den studerende gøre ud fra en forståelse af destinationen, som det centrale element, herunder en forståelse af virksomhedens/organisationens rolle i turismesystemet.

Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for det samarbejde og de transaktioner, der foregår mellem turismeaktører.

Læringsudbytte

2 ECTS	1. semester
Viden	• Den studerende skal have viden om hvilke aktører og elementer, der indgår i turismeindustrien • Den studerende skal have viden om turismeindustrien, incoming og outgoing turisme, turismesystemer samt destinationsbegrebet, herunder offentlige og private aktører • Den studerende skal have viden om grundlæggende turisme begreber • Den studerende skal have viden om relevante segmenter og typer af turister • Den studerende skal have viden om turismeaktørernes indbyrdes afhængighed
Færdigheder	• Den studerende skal kunne anvende deres viden indenfor incoming og outgoing turisme • Den studerende skal kunne vurdere karakteristika for et turismesystem

3 ECTS	2. semester
Viden	• Den studerende skal have viden om destinations elementer og aktører, bl.a.: • Turismeprodukt, herunder attraktioner • DMO: marketing og management • Den studerende skal have viden om udbud og efterspørgsel med hensyn til turisme • Den studerende skal have viden om turistmarkeder og segmenter
Færdigheder	• Den studerende skal kunne vurdere en destinations opfyldelse af gæstens behov • Den studerende skal kunne vurdere destinationens opfyldelse af forskellige markeder og segmenters behov herunder både leisure og business
Kompetencer	• Den studerende skal kunne deltage i udvikling, design og tilrettelæggelse af nye turismeydelser på destinationen • Den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af en destinationsanalyse

13.3 Speciale – Service Management, fællesdel

Vægt: 5 ECTS

Indhold

Målet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetencer til at varetage koordinerende og rådgivende funktioner i forbindelse med udvikling og implementering af events inden for forskellige serviceområder. Den studerende skal kunne opstille klare strategiske mål for events og via en event management proces kunne nå disse strategiske mål. Den studerende skal kunne deltage i udvikling, planlægning, implementering og evaluering af en event - fra mindre endagsarrangementer til større events.

Den studerende skal bibringes en forståelse for konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel ekstern som intern serviceydelse over for en klient/kunde.

Læringsudbytte

2 ECTS	1. semester
Viden	Den studerende skal opnå en forståelse for anvendelsen af produkt- og konceptudvikling i oplevelsesindustrien samt i forbindelse med opbygning af events
Færdigheder	Den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle produkt- og konceptudvikling indenfor strategisk event management ud fra sammenhængen mellem denne udvikling og virksomhedens strategiske planlægning
Kompetencer	Den studerende skal kunne deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende udvikling af produkter og koncepter

3 ECTS	2. semester
Viden	- Den studerende skal kunne forstå konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel ekstern som intern serviceydelse overfor en klient/kunde - Den studerende skal have viden om de grundlæggende teoretiske begreber og værktøjer, som kendetegner konsulentens arbejde, herunder hvilken indflydelse de forskellige konsulentroller har på servicevirksomhedens drift og udvikling - Den studerende skal forstå og have viden om, hvad strategisk event management er, og hvilken rolle event og event management har i såvel regional som global sammenhæng
Færdigheder	- Den studerende skal kunne vurdere forskellige konsulent-/rådgiverroller og anvende disse i et klient- og konsulentsamarbejde såvel internt som eksternt - Den studerende skal kunne tilegne sig nye færdigheder og viden omkring event management via et struktureret forarbejde i forbindelse med afviklingen af events - Den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle det essentielle ved at have gode leverandører og en optimal supply chain vedrørende afholdelse af events
Kompetencer	- Den studerende skal kunne skelne imellem de forskellige værktøjer, som en konsulent har til rådighed i forbindelse med konsulentarbejdet - Den studerende skal kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events

14 Studieordningens ikrafttrædelsesdato

Institutionsdelen af studieordningen gælder for studerende med studiestart pr. 29.08.2016.

14.1 Overgangsordninger

Denne studieordning ophæver tidligere versioner af studieordningen.

15 Valgfrie uddannelseselementer

På Erhvervsakademi SydVest udbydes der tre speciale-linjer; Hotel og restaurant, Turisme samt Servicemanagement sport & event.

15.1 Indhold og læringsmål for Hotel og restaurant-linjen

Vægt: 10 ECTS

Placering: 1., 2. og 3. semester

Indhold

Målet med specialet er, at den studerende kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i hotel-, conference- og restaurantvirksomheder.

Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for branchen og dermed evnen til specielt at sætte gæsten i centrum, samt vurdere forretningsgange og indtjeningssevne og på denne baggrund være med til at udvikle branchen og dens produkter.

Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for de centrale arbejdsprocesser, der foregår i og mellem hotellets og restaurantens forskellige afdelinger, samt den kontekst – samfundsmæssigt såvel som branchemæssigt – som forretningen befinder sig i.

Den studerende opnår ligeledes kendskab til såvel nationale som internationale hotel- og restaurantkoncepter. Specialet er baseret på servicemanagement, oplevelsesøkonomi og relaterede teorier, og bygger derfor på et naturligt samspil med de obligatoriske fagområder for studiet.

Læringsmål

Viden og forståelse

Den studerende har viden om og forståelse for:

- Erhvervsturismens generelle trends, terminologi og økonomiske betydning
- Møde- og event planlægning, som begreb og som strategisk, taktisk og operationelt redskab
- Udbud og efterspørgselsmønstret i den nationale og internationale mødeindustri
- Mødedesign, herunder rammer og teknikker til "det lærende møde"
- Samarbejde med eksterne møde- og eventpartnere/kunder, herunder juridiske forhold
- Overordnet kendskab til opstart af restaurant- og hotel/konferencevirksomhed
- Centrale ledelsesopgaver på et hotel, en restaurant og et conferencecenter
- Generelle karakteristika for de primære forretningsområder, hhv. leisure, business, selskabsforretning, restaurant og kantinedrift – herunder traditioner, trends og adfærd/kommunikation indenfor hvert område

- Udvalgte IT-platforme, herunder sociale medier, webpage, hotel/bookingsystemer, OTA'ers virke og gæstetilfredshedsundersøgelser – som strategisk, taktisk og operationelle redskaber, markedsføringsmæssigt

Færdigheder

Den studerende kan:

- Opstille et mødeprogram og udarbejde køresedler hertil
- Udarbejde en kontrakt med en samarbejdspartner indenfor mødeindustrien, herunder prisfastsættelse af pakken, sponsoraftaler m.m.
- Vurdere centrale ledelsesopgaver på et hotel, en restaurant eller conferencecenter ved overordnet at klarlægge processen fra identifikation af kundens behov, til indhold i og udarbejdelse af "servicepakken"
- Vurdere forskellige forretningsområders indtjeningssevne og optimeringsmuligheder
- Forstå en given forretnings nøgletal indenfor hvert af de primære forretningsområder og kan vurdere dem i forhold til forretningens drift sammenlignet med branchens nøgle/normtal
- Navigere indenfor udvalgte IT-platforme, og har forståelse for markedsførings mekanismer

Kompetencer

Den studerende kan:

- Inddrage fremtidens mødekoncept, ROI, og herunder forståelse af at kunne hjælpe gæsten med at måle udbyttet af mødet eller konferencen
- Deltage i samarbejdet om mødeudvikling med en professionel tilgang
- Vurdere centrale ledelsesopgaver på et hotel, en restaurant eller conferencecenter og komme med forslag til eventuelle optimerings- og forbedringsmuligheder, i forhold til medarbejderstaben og kulturen i forretningen
- Vurdere branchens distributions- og salgskanaler og medvirke til at udvikle disse for forretningen
- Medvirke til at vurdere, hvilket serviceniveau virksomheden skal have såvel internt som eksternt
- Vurdere og optimere hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalgs ydelser og nøgletal, foruden at kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser
- Vurdere anvendeligheden og værdien af diverse IT-platforme for den pågældende forretning, udarbejde medarbejder- og gæstetilfredshedsanalyser, samt vurdere anvendeligheden af disse i forretningen. Desuden skal den studerende kunne medvirke til udformningen af markedsføringsplaner

15.2 Indhold og læringsmål for Turisme linjen

Vægt: 10 ECTS

Placering: 1., 2. og 3. semester

Indhold

Målet med specialet er, at den studerende opnår kompetencer til at kunne skabe oplevelser for turisten og kunne bidrage til en videre udvikling af turismebranchen. Den studerende skal have en grundlæggende viden om turisme generelt, trend og traditioner samt turismens rolle i samfundsøkonomien. I specialet vil der være fokus på at opnå en holistisk forståelse af turismesystemet, herunder de elementer som udgør markedet. I et naturligt samspil med de obligatoriske fagområder vil den studerende blive rustet til at kunne deltage i at udføre innovative, koordinerende og ledelsesmæssige funktioner i turismevirksomheder og organisationer.

Læringsmål

Viden og forståelse

Den studerende har viden om og forståelse for

- Turismens udvikling over tid og kunne redegøre for denne

Studieordning Serviceøkonom

- De nyeste trends inden for forskellige former for turisme, samt hvordan disse påvirker de forskellige delelementer i turismesystemet
- Hvorledes turismesystemet påvirkes af eksterne faktorer såsom samfundsøkonomi og teknologisk udvikling
- Organisering af turismeerhvervet nationalt og internationalt
- Turismens virkning på omgivelserne og bæredygtige koncepter i forbindelse med turismens udvikling
- Turismens indflydelse på nærmiljøet med specielt fokus på kystturisme og dennes udvikling.

Færdigheder

Den studerende kan:

- Identificere og analysere nyeste trends og tendenser inden for turismen
- Indgå i udvikling af nye og bæredygtige turismeydelser i nærområdet
- Foretage en analyse af destinationer, segmenter, trends og politiske ændringer og deres konsekvens for forskellige turismeaktører

Kompetencer

Den studerende kan:

- Deltage i udviklingen af virksomheden, organisationen og destinationen
- Indgå i udarbejdelsen af markedsføringsplaner for en destination eller turismeorganisation
- Udnytte sin viden til at udvikle turismeprodukter, der er i tråd med tidens trends, på baggrund af sin forståelse af turismesystemet

15.3 Indhold og læringsmål for sport og event linjen

Vægt: 10 ECTS

Placering: 1., 2. og 3. semester

Indhold

Målet er at den studerende kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i virksomheder inden for sports- og event sektoren i Danmark eller i udlandet. Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for sektoren og dermed evne at være med til at fastholde og udbygge den vækst, som sektoren har oplevet siden årtusindeskiftet.

Evnen til at vurdere forretningsgange og indtjeningssevne i en gennemsnitlig sport- og event virksomhed skal udbygges. Den helhedsorienterede forståelse for de centrale arbejdsprocesser (de internt orienterede – og de eksternt orienterede) skal være i fokus – samtidig med at den studerende opnår kendskab til såvel nationale som internationale "spillere" i sektoren. Det valgfrie element er baseret på en indsnævring af service management begrebet, en uddybning af berøringsfladerne til oplevelsesøkonomien i bredere forstand samt til relaterede teorier.

Den studerende bibringes viden og færdigheder om emnet i en sådan detaljeringsgrad, at alle aspekter af planlægning, afvikling samt evaluering af små og store sportslige og kulturelle events mestres.

Endelig skal den studerende forstå, hvor helt afgørende en forudsætning for succes det er at få opmærksomhed om sin event – og at den studerende samtidig lærer, hvorledes journalister "tænker og agerer".

Læringsmål

Viden og forståelse

Den studerende har viden om og forståelse for:

- Opbygningen af idrætsorganisationerne – og kultursektoren samt kende til de interesseorganisationer, som kan vejlede og rådgive om branchen. Endelig have kendskab til

forskellige støttemuligheder, som interessenterne kan benytte sig af til udvikling- samt afvikling af events.

- De forskellige metodikker, som kan anvendes til opbygning og vedligeholdelse af forretningsbetonede netværksrelationer – og den betydning branchen lægger i dem
- Mediernes betydning for forretningsmæssig succes – samt betydningen af det kommunikative element i en event – symboliseret ved "eventens DNA model" (Chr. Have).
- Hvorledes man opnår at få pressen som "medspiller" – og hvordan man laver en god pressemeddelelse.
- Hvorledes man styrer – og behandler – de frivillige, menneskelige ressourcer, som i langt de fleste tilfælde er en forudsætning for, at en event i det hele taget kan afvikles.
- De forskellige metodikker, som kan anvendes til at arbejde professionelt med teambuilding og coaching.
- De forskellige sponsorat typer samt hvorledes man arbejder professionelt med sponsering og fundraising – og hvilke muligheder for ekstern support, som findes på det danske konsulent marked. Branding som begreb og de forskellige teoretisk samt praktiske overvejelser samt tilgange til udvikling af branding strategier (city branding, nation branding, etc).
- De forskellige metodikker og support muligheder, som kan anvendes i forbindelse med event akquisition - samt de professionelle organer, som kan rådgive samt bistå ved event ansøgning for at tiltrække store events til Danmark.

Færdigheder

Den studerende kan:

- Anvende den detaljerede viden om sportslige og kulturelle events, således at implementeringen af events til enhver tid forbliver kvalitetsbetonet.
- Anvende egne forudsætninger samt tillært metodik til progressiv netværksdannelse.
- Formidle praksisnære problemstillinger fra rapporter og lignende omkring problemstillingen "de frivillige".
- Vurdere praksisnære problemstillinger i forbindelse med teambuilding og coaching forløb af varierende tyngde og med varierende målgrupper.
- Analysere og vurdere hvorvidt et lokalområde har potentiale til at udvikle en branding strategi med afsæt i sportslige og kulturelle tiltag.
- Vurdere praksisnære problemstillinger omkring egne samt andres forudsætninger for at indgå i salg af sponsorater.
- Kan vurdere praksisnære problemstillinger for de standarder og formularer, som typisk anvendes ved større nationale og internationale event akquisitions procedurer.

Kompetencer

Den studerende kan:

- Håndtere udviklingstendenser i samfundet – og i lyset heraf kunne fornemme, hvorledes trend udviklingen vil påvirke Sport & Event området i bred forstand.
- Forstå, hvorledes egne sociale færdigheder udnyttes bedst muligt – samt hvorledes graden af åbenhed hos andre tackles.
- Forstå egne forudsætninger for at indgå i professionel anvendelse af teambuilding og coaching – samt mulige handlingsmønstre hos interessenter.
- Forstå, hvad der er "god presse etik" samt at udvikle en fornemmelse af, hvad en "god historie" er kendetegnet ved.
- Forstå de forretningsmæssige overvejelser og risici, som er forbundet med at satse på branding – herunder betydningen af "det følelsesmæssige" element.
- Udvælge og kontakte potentielle sponsorer – samt planlægge, udarbejde og implementere et kort og længerevarende sponsorsamarbejde.
- Tilegne sig en forståelse af hvor omkostningstung en akquisitionsfase kan være for en given organisation – og om egne kvalifikationer rækker.

15.4 Bedømmelsesplan – speciale, ekstern eksamen

Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen. Læringsmål for uddannelseselementet er identisk med læringsmålet for prøven. For yderligere information henvises der til pkt. 3.4.2 i studieordningens fællesdel

16 Regler for gennemførelse af praktik

I virksomhedspraktikken har den studerende en praktikvejleder fra uddannelsen og en kontaktperson i virksomheden. Virksomheden og den studerende fastlægger i fællesskab mål for den studerendes læringsudbytte af praktikperioden, som efterfølgende er retningsgivende for virksomhedens tilrettelæggelse af den studerendes arbejde.

Praktikperioden er 3 måneder og afsluttes med en eksamen ud fra et skriftligt oplæg. Se også afsnit 5 i studieordningens fællesdel omkring beskrivelse af uddannelsens eksamener.

Virksomhedspraktikken er som udgangspunkt at sidestille med et almindeligt fuldtidsjob (37 timer/ugentligt) med de krav til indsats, engagement og fleksibilitet, som den færdiguddannede må forventes at møde i sit første job.

17 Anvendte undervisnings- og arbejdsformer

Undervisningen tager udgangspunkt i relevant erhvervspraksis og kobler praksis og teori. Der inddrages problemstillinger fra de forskellige typer af virksomheder inden for servicebranchen.

Undervisningen vil blive tilrettelagt varieret. Dette sker bl.a. gennem holdundervisning, projektarbejder, tværfaglige cases, temaarbejder, gæsteforelæsninger og virksomhedsbesøg. Forelæsninger kan indgå i begrænset omfang. De forskellige indlæringsformer vil, ud over det faglige indhold, også udvikle den studerendes evne til både at arbejde selvstændigt og at samarbejde med andre.

Undervisningen kan tilrettelægges, så fremmedsprog indgår i form af undervisningsmateriale og i undervisningen. Derudover understøtter undervisningen udviklingen af den studerendes IT-kompetencer.

18 Regler for deltagelsespligt

For at uddannelsens læringsmål/-udbytte kan nås, er der til visse læringsaktiviteter tilknyttet en deltagelsespligt, i form af fx

- aflevering/fremlæggelse af opgaver/projekter og
- mødepligt i form af fysisk tilstedeværelse

Før den studerende kan aflægge en eksamen eller prøve, skal de aktiviteter på semestret som er omfattet af deltagelsespligt (obligatoriske læringsaktiviteter) være godkendt.

Hvis deltagelsespligten ikke opfyldes og det er et forudsætningskrav for en eksamen, ligestilles den manglende opfyldelse med udeblivelse fra eksamen, og den studerende har brugt et forsøg.

De obligatoriske læringsaktiviteter betragtes ikke som udprøvning eller eksamen, men som en del af læringsprocessen, der skal dokumentere, at den studerende er studieaktiv. Læringsaktiviteterne vil blive offentliggjort før hvert semester på sharepoint.

Undervisningen

Undervisningen vil ofte foregå som arbejde i grupper - suppleret med "traditionel" klasseundervisning, hvor relevante emner bearbejdes via undervisning og løsning af konkrete opgaver. Det er derfor vigtigt, at den studerende forstår at prioritere både klasseundervisning med mindre øvelser og projekter højt.

Undervisningsformen skal sikre, at den studerende bliver aktiv i forhold til sine omgivelser, tager ansvar og deltager i ordets egentlige betydning.

Der er derfor mødepligt på studiet, og fravær vil blive registreret. Ved 30 og 50 lektioners fravær per semester vil den studerende modtage en advarsel fra kontaktunderviseren.

Den studerende vil endvidere blive afkrævet en forklaring og en efterfølgende vurdering af sine muligheder for at gennemføre studiet. Hvis den studerende passerer 60 lektioners fravær indkaldes vedkommende til en samtale med Uddannelseschefen, og konsekvensen kan blive at man erklæres studieinaktiv, hvilket kan betyde at SU bliver inddraget og den studerende ikke får lov til at gå til eksamen. Længerevarende sygdomsforløb, der medfører mere end 60 lektioners fravær, skal dokumenteres, og vil medføre en subjektiv vurdering af den studerendes muligheder for at gennemføre semestret.

19 Krav om kendskab til fremmedsprog

Hovedparten af uddannelsens undervisningsmateriale er på dansk, dog vil enkelte dele af undervisningen kunne foregå på engelsk, eksempelvis gæsteforelæsninger og lign.

Der kræves ikke yderligere kendskab til fremmedsprog, udover hvad adgangsbekendtgørelsen angiver.

20 Internationalisering

20.1 Uddannelse i udlandet

Uddannelsen er modulopbygget, hvilket betyder, at det er muligt for en studerende at læse 3. semester i udlandet, ligesom det er muligt for udenlandske studerende at læse et semester på uddannelsen. Erhvervsakademiet har et bredt netværk af samarbejdspartnere i udlandet, og erhvervsakademiets internationale kontor kan være behjælpelig med, at den studerende tager en del af sin uddannelse i udlandet. Ligeledes vil praktikopholdet kunne foregå i udlandet.

21 Prøver på uddannelsen

For information vedrørende prøver på uddannelsen henvises der til afsnit 5 i studieordningen fællesdel.

Krav og detaljer om de enkelte prøver, herunder eksamensdato og formalia offentliggøres ved semesterstart og kan findes i lokale dokumenter om uddannelsen.

22 Dispensationsregler

Uddannelsesinstitutionen kan fravige, hvad institutionen eller institutionerne selv har fastsat i studieordningen, hvis det er begrundet i usædvanlige forhold. Institutionerne samarbejder om en ensartet dispensationspraksis.

23 Godkendelse

Denne Institutionsdel af studieordningen er vedtaget og godkendt af Erhvervsakademi SydVest den 1. september 2016.

easv.dk



**ERHVERVS
AKADEMI
SYDVEST**