

**STUDIEORDNING**  
for  
**Serviceøkonomuddannelsen**

Revideret 22.08.2017

## Indhold

1. Uddannelsens mål for læringsudbytte	3
2. Uddannelsen indeholder 4 nationale fagelementer	4
2.1. Service & Oplevelser	4
2.2. Forretningsforståelse	5
2.3. Samarbejde & Relationer	6
2.4. Forretningsudvikling	7
2.5. Antallet af prøver i de nationale fagelementer	8
3. Praktik	8
4. Krav til det afsluttende eksamensprojekt.	9
5. Regler om merit	10
6. Ikrafttrædelse og overgangsordning	10

Denne nationale del af studieordningen for Serviceøkonomuddannelsen er udstedt i henhold til § 18, stk. 1 i bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser. Denne studieordning suppleres af institutionsdelen af studieordningen, som er fastsat af den enkelte institution, der udbyder uddannelsen.

Den er udarbejdet af uddannelsesnetværket for Serviceøkonomuddannelsen og godkendt af alle udbydernes bestyrelse - eller rektor efter bemyndigelse - og efter høring af institutionernes uddannelsesudvalg og censorformandskabet for uddannelsen.

## 1. Uddannelsens mål for læringsudbytte

### Viden

Den uddannede har viden om

- service- og oplevelseserhvervets anvendte brancheterminologi og branchebegreber samt service- og oplevelseserhvervets anvendelse af teori og metode i praksis såvel nationalt som internationalt,
- virksomhedens muligheder for samarbejde med samarbejdspartnere og brugere om udvikling af service- og oplevelsesydelser,
- relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel og rejseliv og øvrige service- og oplevelsesbrancher, deres struktur, udvikling og organisering samt indbyrdes sammenhæng,
- grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og modeller
- muligheder for internationalisering via samarbejdsrelationer samt forståelse af internationaliseringsprocessens påvirkning af servicevirksomheden.

### Færdigheder

Den uddannede kan

- vurdere omkostningsforholdene for service- og oplevelsesvirksomhedens 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 brugere nationalt og internationalt,
- anvende porteføljemodeller til beskrivelse af service- og oplevelsesvirksomhedens 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 service- og oplevelseserhvervet,
- i en struktureret sammenhæng tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet,
- håndtere strukturelle og kulturelle problemstillinger inden for eget ansvarsområde ud fra en helhedsvurdering af den konkrete service- og oplevelsesvirksomhed og
- deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde på et operationelt og taktisk niveau, herunder om service- og oplevelsesvirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver.

## **2. Uddannelsen indeholder 4 nationale fagelementer**

### **2.1. Service & Oplevelser**

#### **Indhold**

Fagområdet indeholder analyser af værtskabsbegrebet, gæsteforståelse, herunder vurdering af kundeadfærd til virksomhedens serviceydelser.

#### **Læringsmål for Service & Oplevelser**

##### **Viden**

Den studerende skal have viden om:

- Service- og oplevelseserhvervets praksis og udvikling
- Hvad der kendetegner service- og oplevelsesydelser
- Udvikling af efterspørgslen af oplevelsesprodukter
- Bæredygtig økonomisk drift af service- og oplevelsesvirksomheder
- Udviklingen i værtskabsbegrebet og gæsteforståelse

##### **Færdigheder**

Den studerende skal kunne:

- Identificere og vurdere kundetilfredshed, kundeadfærd og markedsforhold i forhold til virksomhedens serviceydelser og oplevelser
- Anvende kreative teknikker til at designe, udvikle, vurdere, planlægge og formidle serviceydelser og oplevelser
- Opstille økonomiske beslutningsgrundlag samt formidle beslutningsoplæg
- Anvende service management som ramme til at vurdere og formidle praksisnære løsningsmodeller
- Anvende værtskabsbegrebet i praksis

##### **Kompetencer**

Den studerende skal kunne:

- tilegne sig og håndtere ny viden, færdigheder og kompetencer om service og oplevelser i tværfagligt samarbejde samt strukturere dataindsamling som grundlag for nye løsninger

##### **ECTS-omfang**

Fagelementet Service & Oplevelser har et omfang på 15 ECTS-point.

## **2.2. Forretningsforståelse**

### **Indhold**

Fagområdet indeholder analyse af virksomhedens eksistensgrundlag. Der fokuseres på de interne og eksterne forhold for at udvikle virksomhedens økonomiske drift samt skabe en helhedsforståelse for virksomhedens nuværende situation.

### **Læringsmål for Forretningsforståelse**

#### **Viden**

Den studerende skal have viden om:

- Service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier
- De juridiske forhold som har betydning for service- og oplevelsesvirksomheden

#### **Færdigheder**

Den studerende skal kunne:

- analysere og vurdere virksomhedens økonomiske situation samt opstille et samlet budget for en oplevelses- eller servicevirksomhed
- Opstille og formidle et vurderingsgrundlag på baggrund af virksomhedens positionering, målgrupper, mikro- og makroøkonomiske situation

#### **Kompetencer**

Den studerende skal kunne:

- Deltage tværfagligt i udarbejdelse og vurdering af den interne og eksterne analyse med henblik på virksomhedens drift
- tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om drift af service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

#### **ECTS-omfang**

Fagelementet Forretningsforståelse har et omfang på 15 ECTS-point.

## 2.3. Samarbejde & Relationer

### Indhold

Fagområdet indeholder kommunikations- og ledelsesformer i et interkulturelt perspektiv med fokus på interaktionen med gæsten og medarbejderen. Der fokuseres på analyse- og datamateriale som grundlag for udformning af intern og ekstern kommunikation i nationalt og internationalt perspektiv.

### Læringsmål for Samarbejde & Relationer

#### Viden

Den studerende skal have viden om:

- Ledelse inden for service- og oplevelseserhverv
- Den anvendte praksis omkring interkulturel interaktion og kommunikation med den nationale såvel den internationale gæst, kunde, medarbejder, frivillige m.fl.
- Rekruttering, ansættelse, fastholdelse og afskedigelse af medarbejdere og frivillige

#### Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Opbygge personligt og fagligt netværk med henblik på at styrke relationen til arbejdsmarkedet
- Identificere samt vurdere ledelsesmæssige problemstillinger og opstille løsningsforslag hertil
- Udforme intern og ekstern kommunikation både digitalt, skriftligt såvel som mundtlig over for gæster, kunder, kollegaer og samarbejdspartnere
- Anvende viden om interkulturelle aspekter i relationerne med virksomhedens interne og eksterne partnere og interessenter

#### Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Deltage i tværfagligt samarbejde med interne og eksterne partnere og interessenter i et interkulturelt miljø
- Deltage i udviklingen af den professionelle kommunikation
- tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om ledelse og kommunikation indenfor service- og oplevelseserhvervet taktisk og operationelt niveau

#### ECTS-omfang

Fagelementet Samarbejde & Relationer har et omfang på 15 ECTS-point.

## **2.4. Forretningsudvikling**

### **Indhold**

Fagområdet indeholder strategisk planlægning, innovation samt intra- og entreprenørskab i forhold til udvikling af eksisterende virksomheder samt nye produkter og services. Der fokuseres på analyse af vækstmuligheder, herunder vurdering af økonomiske og organisatoriske konsekvenser af udviklingsaktiviteter.

### **Læringsmål for Forretningsudvikling**

#### **Viden**

Den studerende skal have viden om:

- Strategiske planlægningsværktøjer og modeller inden for service- og oplevelseserhverv
- Iværksætteri, innovation og intra-/entreprenørskab samt videreudvikling af eksisterende virksomheder, koncepter og services
- Juridiske, økonomiske og organisatoriske overvejelser i forbindelse med udvikling og forandring
- Megatrends, trends og tendenser med særlig betydning for service- og oplevelseserhvervene

#### **Færdigheder**

Den studerende skal kunne:

- Opstille og vurdere økonomiske og organisatoriske problemstillinger af vækst-, udviklings- og forandringsaktiviteter
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere på det taktiske og operationelle niveau
- Være i stand til at vurdere og formidle værdien af vækstidéer og deres potentiale som beslutningsgrundlag i såvel dansk som international kontekst

#### **Kompetencer**

Den studerende skal kunne:

- deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med henblik på at skabe bæredygtig drift og udvikling af service- og oplevelsesvirksomheden, koncepter samt services
- tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om udvikling og drift af økonomiske bæredygtige service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

#### **ECTS-omfang**

Fagelementet Forretningsudvikling har et omfang på 25 ECTS-point.

## 2.5. Antallet af prøver i de nationale fagelementer

Nationale fagelementer på 1. studieår udgør 45 ECTS. Disse indgår i de prøver, som udgør førsteårsprøven.

Desuden er der en prøve i de øvrige nationale fagelementer, samt yderligere én prøve i det afsluttende eksamensprojekt. For antallet af prøver i praktikken, henvises til afsnit 3.

For et samlet overblik over alle uddannelsens prøver, henvises til institutionsdelen af studieordningen, idet de nationale fagelementer beskrevet i denne studieordning kan prøves sammen med fagelementer fastsat i institutionsdelen af studieordningen.

## 3. Praktik

### Læringsmål for praktikken på uddannelsen

#### 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
- i en struktureret sammenhæng udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling
- reflektere over opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet

#### ECTS-omfang

Praktikken har et omfang på 15 ECTS-point.

#### Antal prøver

Praktikken afsluttes med 1 prøve.



#### 4. Krav til det afsluttende eksamensprojekt.

Læringsmålene for det afsluttende eksamensprojekt er identisk med uddannelsens læringsmål, der fremgår ovenfor under pkt. 1.

Det afsluttende eksamensprojekt skal dokumentere den studerendes forståelse af praksis og central anvendt teori og metode i relation til en praksisnær problemstilling, der tager udgangspunkt i en konkret opgave inden for uddannelsens område. Problemstillingen, der skal være central for uddannelsen og erhvervet, formuleres af den studerende, eventuelt i samarbejde med en privat eller offentlig virksomhed. Institutionen godkender problemstillingen.

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 fagelementer.

Økonomiske betragtninger og elementer skal indgå som en naturlig del af grundlaget for valg af løsning(er)<sup>1</sup>. 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 praksisorienteret problem. Institutionen tildeler den studerende en vejleder og godkender opgavens emne og den indledende problemformulering<sup>2</sup>.

Det afsluttende eksamensprojekt skal tage udgangspunkt i centrale problemstillinger i uddannelsen.

#### Omfang

For det afsluttende eksamensprojekt gælder følgende fastlagte maksimale antal anslag:

Det afsluttende eksamensprojekt	Maksimalt antal anslag inkl. mellemrum
1 studerende	Max 80.000 anslag
2 studerende	Max 120.000 anslag
3 studerende	Max 160.000 anslag

Vurderingen af antal anslag er inkl. figurer og tabeller etc. men **eksklusiv** forside, indholdsfortegnelse, kildeliste og bilag. Bilag kan vedlægges til at underbygge projekter, men disse indgår ikke i bedømmelsen.<sup>3</sup>

Antal anslag skal fremgå tydeligt på projektets forside.

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> Eksaminator og censor er ikke forpligtet til at læse bilag

Det afsluttende eksamensprojekt skal andrage mellem 75 % og 100 % af maksimum antal tegn, jf. ovenstående tabel. Projekter der andrager under 75 % af det fastsatte antal anslag eller overskrider maksimum afvises, og den studerende har brugt et eksamensforsøg.

### **Prøven i det afsluttende eksamensprojekt**

Eksamensprojektet afslutter uddannelsen på sidste semester, når alle forudgående prøver er bestået.

### **ECTS-omfang**

Det afsluttende eksamensprojekt har et omfang på 15 ECTS-point.

### **Prøveform**

Prøven er en mundtlig og skriftlig prøve med ekstern censur med en varighed på 45 min inklusiv votering, hvor der gives en samlet individuel karakter efter 7-trinsskalaen for det skriftlige projekt og den mundtlige præstation.

## **5. Regler om merit**

Beståede uddannelseselementer ækvivalerer de tilsvarende uddannelseselementer ved andre uddannelsesinstitutioner, der udbyder uddannelsen.

Den studerende har pligt til at oplyse om gennemførte uddannelseselementer fra en anden dansk eller udenlandsk videregående uddannelse og om beskæftigelse, der må antages at kunne give merit.

Uddannelsesinstitutionen godkender i hvert enkelt tilfælde merit på baggrund af gennemførte uddannelseselementer og beskæftigelse, der står mål med fag, uddannelsesdele og praktikdele.

Afgørelsen træffes på grundlag af en faglig vurdering.

Den studerende har ved forhåndsgodkendelse af studieophold i Danmark eller udlandet pligt til efter endt studieophold at dokumentere det godkendte studieopholds gennemførte uddannelseselementer.

Den studerende skal i forbindelse med forhåndsgodkendelsen give samtykke til, at institutionen efter endt studieophold kan indhente de nødvendige oplysninger.

Ved godkendelse efter ovenstående anses uddannelseselementet for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne om den pågældende uddannelse.

## **6. Ikrafttrædelse og overgangsordning**

### **Ikrafttrædelse**

Denne nationale del af studieordningen træder i kraft den 01.09.2017 og har virkning for de studerende, som indskrives efter den 01.08.2017

### **Overgangsordning**

Studerende, der er indskrevet på 2016-studieordningen, har ret til at færdiggøre uddannelsen efter

den oprindelige studieordning. Såfremt den studerende ikke færdiggør uddannelsen på normeret tid plus den umiddelbare reksamensperiode, overflyttes de til denne studieordning.

Når du overflyttes, laves der i samarbejde med studievejledningen en individuel handlingsplan.

Studerende, der således overflyttes til 2017-studieordningen, kan ansøge om at færdiggøre uddannelsen, herunder uddannelsesdele inklusiv eksamen efter deres oprindelige studieordning.

Dette vil være betinget af, at dette kan lade sig gøre inden for uddannelsens maksimale ECTS-point samt reglerne om maksimal studietid beskrevet i afsnit 1.2.

Ansøgninger herom skal indleveres senest 4 måneder før datoen for eksamensterminen.

Ved fremtidig udstedelse af en ny studieordning eller ved væsentlige ændringer i denne studieordning fastsættes overgangsordninger i den nye studieordning.