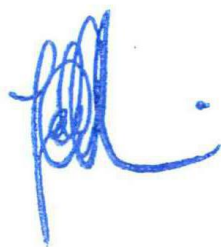


Studieordning for serviceøkonom

Erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK)
Academy Profession Degree Programme in Service, Hospitality and Tourism Management

Godkendt 25. august 2014



Områdechef John Callisen



Uddannelsesdirektør Gregers Christensen



Ole Gram-Olesen
rektor

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Studieordningens rammer	2
1.1. Uddannelsens formål	3
1.2. Titulatur, varighed og bevis	4
1.3. Ikrafttrædelsesdato	4
1.4. Studieordningens lovmæssige rammer	5
2. Optagelse på uddannelsen	5
2.1. Adgangskrav	5
2.2. Optagelsesbetingelser	6
3. Uddannelsens indhold	6
3.1. Uddannelsens opbygning	6
3.2. Kerneområder og obligatoriske uddannelseselementer	7
3.3. Valgfrie uddannelseselementer: Valgfag og specialeforløb	22
3.4. Praktik	28
3.4.1. Regler for praktikkens gennemførelse	29
3.5. Undervisnings- og arbejdsformer	31
3.6. Studiesprog	31
4. Internationalisering	31
4.1. Uddannelse i udlandet	31
5. Prøver og eksamen på uddannelsen	32
5.2. Beskrivelse af udprøvning af uddannelseselementer	32
5.3. Øvrige krav om gennemførelse af aktiviteter	33
5.3.1. Obligatoriske aktiviteter: Deltagelsespligt og aflevering	33
5.3.2. Studiestartprøven	34
5.3.3. Studieaktivitetskrav: Førsteårsprøven	34
5.4. Krav til det afsluttende projekt	35
6. Andre regler for uddannelsen	37
6.1. Merit og studieskift	37
6.2. Dispensationsregler	37

1. STUDIEORDNINGENS RAMMER

Denne studieordning for erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK), herefter benævnt serviceøkonomuddannelsen, er udarbejdet iht. BEK nr. 1521 af 16/12/2013: Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser af de institutioner, som er godkendt til udbud af uddannelsen.

Fællesdel og institutionsdel

Studieordningen består af en fællesdel, der er vedtaget i Erhvervsakademiernes uddannelsesnetværk for uddannelsen, samt en institutionsdel, der fastsættes af den enkelte uddannelsesinstitution. Fællesdelen er indarbejdet i dette dokument og udgøres af pkt. 3.2, 3.4.0, 5.2, 5.4 og 6.1. Resten af studieordningen udgør institutionsdelen.

Den fælles del er udarbejdet i fællesskab af nedenstående institutioner, som i et tæt samarbejde har forpligtet sig på at sikre national kompetence og fælles dispensationspraksis.

Denne studieordnings fællesdel er fastlagt af følgende institutioner:

Erhvervsakademi Copenhagen Business Academy

www.cphbusiness.dk

Erhvervsakademi Sjælland

www.easj.dk

Erhvervsakademi Dania

www.eadania.dk

Erhvervsakademi Aarhus

www.eaaa.dk

Erhvervsakademiet Lillebælt

www.eal.dk

Professionshøjskolen University College Nordjylland

www.ucn.dk

Erhvervsakademi MidtVest

www.eamv.dk

Fællesdelen er godkendt af Erhvervsakademiernes uddannelsesnetværk i sommeren 2014.

Studieordningen i sin helhed er godkendt af Cphbusiness i henhold til institutionens interne godkendelsesprocedurer d. 25/08-2014.

1.1. Uddannelsens formål

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 erhvervsturisme samt hotel og restaurant.

Mål for læringsudbytte

Mål for læringsudbyttet omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, som en serviceøkonom skal opnå i uddannelsen, jf. BEK nr. 700 af 03/07/2009: Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel, bilag 1.

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
- 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
- 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
- deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde, herunder om servicevirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver

1.2. Titulatur, varighed og bevis

Titel

Den, der har gennemført uddannelsen, har ret til at betegne sig *serviceøkonom AK*. På engelsk anvendes titlen *AP Graduate in Service, Hospitality and Tourism Management*.

Erhvervsakademigraden er i henhold til Kvalifikationsrammen for livslang læring indplaceret på niveau 5.

Varighed og maksimal studietid

Uddannelsen er normeret til 120 ECTS-point. 60 ECTS-point svarer til ét års fuldtidsstudier, jf. § 9 i BEK nr. 1521 af 16/12/2013: Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (LEP-bekendtgørelsen). Uddannelsen skal, jf. LEP-bekendtgørelsen § 5, stk. 2, senest være afsluttet inden for et antal år, der svarer til det dobbelte af den normerede uddannelsestid. Det vil sige fire år. Cphbusiness kan dispensere fra seneste afslutningstidspunkt, hvis udskydelsen heraf er begrundet med usædvanlige forhold.

Bevis

Cphbusiness udsteder eksamensbevis for serviceøkonomuddannelsen, når uddannelsen er bestået.

1.3. Ikrafttrædelsesdato

Denne studieordning træder i kraft den 1. august 2014 og har virkning for studerende, som optages eller indskrives på uddannelsen fra og med studiestart efteråret 2014.

Studerende som ikke følger normeret studieførløb eller som ikke dimitterer inden for normeret studietid, følger 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 4. måneder inden eksamen/prøven afholdes.

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

1.4. Studieordningens lovmæssige rammer

For uddannelsen gælder seneste version af følgende love og bekendtgørelser:

- LBK nr. 214 af 27/02/2013: Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser
- LBK nr. 467 af 08/05/2013: Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (LEP-loven).
- BEK nr. 1521 af 16/12/2013: Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (LEP-bekendtgørelsen).
- BEK nr. 1519 af 16/12/2013: Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser
- BEK nr. 223 af 11/03/2014: Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser
- BEK nr. 262 af 20/03/2007: Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse
- BEK nr. 700 af 03/07/2009: Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK)

Gældende love og bekendtgørelser offentliggøres på www.retsinfo.dk

2. OPTAGELSE PÅ UDDANNELSEN

2.1. Adgangskrav

Adgang til uddannelsen forudsætter en adgangsgivende eksamen samt opfyldelse af bestemte område- og uddannelsesspecifikke krav. Alle adgangskrav er fastlagt i den aktuelle adgangsbekendtgørelse. Ved tvivl om informationerne i dette afsnit er det således adgangsbekendtgørelsens fremstilling af adgangskravene, der er gældende.

Følgende eksaminer er umiddelbart adgangsgivende:

- En gymnasial eksamen (som defineret i adgangsbekendtgørelsen § 3)
- En af følgende erhvervsuddannelser:
 - bager (trin 2)
 - detailhandelsuddannelsen med specialer
 - detailslagter med specialer
 - eventkoordinatoruddannelsen (trin 2)
 - generel kontoruddannelse

- gastronom (med specialer)
- handelsuddannelse med specialer
- konditor (trin 2)
- kontoruddannelse med specialer
- receptionist
- tjener (trin 2)

De område- og uddannelsesspecifikke adgangskrav er matematik eller erhvervsøkonomi på C-niveau og gælder for ansøgere, hvis adgangsgivende eksamen er en gymnasial eksamen, jf. bilag til adgangsbekendtgørelsen.

2.2. Optagelsesbetingelser

Opfyldelse af adgangskravene i stk. 2.1. er nødvendige, men ikke i sig selv tilstrækkelige for optagelse. Cphbusiness kan fastsætte og offentliggøre nærmere regler for, hvilke kriterier ansøgere optages ud fra, hvis der er flere kvalificerede ansøgere, jf. stk. 2.1., end der er studiepladser til rådighed.

Cphbusiness offentliggør sådanne kriterier for udvælgelse på erhvervsakademiets hjemmeside under hensyntagen til frister krævet af Uddannelses- og Forskningsministeriet.

3. UDDANNELSENS INDHOLD

3.1. Uddannelsens opbygning

Uddannelsen kræver beståede uddannelseselementer svarende til en arbejdsbelastning på 120 ECTS-point. Et fuldtidsstudium i et semester består af uddannelseselementer svarende til 30 ECTS.

Uddannelsen består af obligatoriske uddannelseselementer svarende til 75 ECTS, valgfri uddannelseselementer 15 ECTS (i det efterfølgende omtalt som speciale), praktik 15 ECTS og et afsluttende eksamensprojekt på 15 ECTS.

Uddannelseselementer		1. studieår	2. studieår
Kerneområder	Metode (5 ECTS)	5 ECTS	
	Servicevirksomheden (15 ECTS)	13 ECTS	2 ECTS
	Organisation (15 ECTS)	7 ECTS	8 ECTS
	Planlægning (30 ECTS)	21 ECTS	9 ECTS
	Kommunikation (10 ECTS)	4 ECTS	6 ECTS
Valgfri uddannelseselementer		10 ECTS	5 ECTS
Praktik			15 ECTS
Afsluttende eksamensprojekt			15 ECTS
I alt ECTS	(75 ECTS)	60 ECTS	60 ECTS

Den studerende må ikke gennemføre studieaktiviteter på mere end de normerede 120 ETCS-point. Alle uddannelseselementer, inklusive det afsluttende eksamensprojekt, evalueres og bedømmes jf. afsnittet om prøver og eksamen på uddannelsen i kapitel 5. Når bedømmelsen 'bestået' eller karakteren 02 som minimum er opnået, anses uddannelseselementet for bestået.

3.2. Kerneområder og obligatoriske uddannelseselementer

Kerneområderne dækkes af en række uddannelseselementer, der svarer til 75 ETCS-point. Fordelingen af ETCS-point samt uddannelseselementernes indhold er fastlagt af udbyderinstitutionerne i fællesskab, og disse uddannelseselementer er obligatoriske. De obligatoriske uddannelseselementer afsluttes alle med en prøve og fordeles som følger:

Temaiddelt oversigt over ETCS-fordeling på de obligatoriske og valgfrie uddannelseselementer

Uddannelseselementer fordelt på studieår	1. studieår		2. studieår		E C T S
	TEMA: Servicebranchen, Virksomheden	TEMA: Strategi, Markedet	TEMA: Praktik, Virksomhedsrelationer	TEMA: Udvikling, Afsluttende eksamensprojekt	
Kerneområder og obligatoriske elementer					75
Metode					5
Samfundsvidenskabelig metode	X				5
Servicevirksomheden					15
Servicebranchen	X	X	X		15
Organisation					15
Organisationsudvikling	X	X	X	X	15
Planlægning					30
Forretningsudvikling	X	X	X	X	15
Serviceøkonomi	X	X		X	15
Kommunikation					10
Kommunikation		X	X	X	10
Valgfrie uddannelseselementer					15
Valgfag / speciale	X	X	X		15
Praktik og afsluttende eksamensprojekt					30
Praktikforløb og projekt			X		15
Afsluttende eksamensprojekt				X	15
I alt	30	30	30	30	120

Uddannelsen er struktureret i en række temaer, som binder de enkelte uddannelseselementer sammen, således at hvert semester fokuserer på bestemte temaer ad gangen, hvilket medvirker til at sikre progression og gennemsigthed.

De obligatoriske uddannelseselementer går på tværs af disse temaer. I det følgende vil de obligatoriske uddannelseselementer blive gennemgået. Læringsmålene for kerneområderne er identiske med læringsmålene for de obligatoriske uddannelseselementer.

Samfundsvidenskabelig metode
Kerneområde: Metode
Tidsmæssig placering: 1. studieår
Omfang: 5 ECTS
Indhold: Det obligatoriske uddannelseselement Samfundsvidenskabelig metode består af fagene: <ul style="list-style-type: none"> • Videnskabsteori og metode (3 ECTS) • Analyse (inkl. statistik) (2 ECTS)
Læringsmål: <i>Viden</i> Den studerende skal have: <ul style="list-style-type: none"> • viden om og forståelse for, hvorledes en kombination af forskellige metoder anvendes i afdækning af en problemstilling • grundlæggende kendskab til samfundsvidenskabsteoretiske indgangsvinkler <i>Færdigheder</i> Den studerende skal: <ul style="list-style-type: none"> • ud fra forskellige teorier kunne tolke såvel kvalitative som kvantitative undersøgelser • kunne formidle samfundsvidenskabelig metode skriftligt og mundtligt • kunne formidle problemstillinger og løsninger <i>Kompetencer</i> Den studerende skal: <ul style="list-style-type: none"> • alene, i samarbejde med andre studerende og servicevirksomheder kunne designe undersøgelser samt indhente og analysere data
Udprøvning og bedømmelse: <ul style="list-style-type: none"> • Efter 2. semester: Samfundsvidenskabelig metode udprøves ved tværfaglig eksamen

Servicebranchen
Kerneområde: Servicevirksomheden
Tidsmæssig placering: 1. og 2. studieår
Omfang: 15 ECTS
Indhold: Det obligatoriske uddannelseselement Servicebranchen består af fagene: <ul style="list-style-type: none"> • Branchekompetence (5 ECTS) • Servicedesign (8 ECTS) • Servicejura (2 ECTS)

Branchekompetence

Omfang: 5 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal:

- have viden om servicebranchens udvikling, trends og organisering nationalt såvel som internationalt
- have viden om uddannelsens specialeområder, herunder forståelsen for sammenhængen mellem disse
- have viden om oplevelsesøkonomiens udvikling, betydning som vækstfaktor samt begreber og teorier
- 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
- redegøre for udviklingen i uddannelsens specialeområder og identificere de nyeste trends inden for servicebranchen og oplevelsesøkonomien
- relatere servicebranchen og oplevelsesøkonomien til uddannelsens øvrige fag

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- indgå i relevante arbejdsprocesser indenfor servicebranchen og oplevelsesøkonomien
- anvende teorien om oplevelsesøkonomi i en praksiskontekst
- agere i servicebranchen med udgangspunkt i det nuværende branchekodeks inden for uddannelsens specialeområder

Service Design 1

Omfang: 4 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- service management systemer og servicekoncepter og -leverancesystemer
- forskellige kvalitetsstyringsprincipper

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- medvirke til design og udvikling af servicekoncepter og -leverancesystemer

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- opbygge varige relationer med kunder og opstille forbedringsforslag

Service Design 2

Omfang: 4 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- afgørende parametre for skabelse af optimale kunderelationer, herunder loyalitet og kvalitet

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- medvirke til at skabe værdiskabende kunderelationer

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- tilegne sig ny viden med henblik på forbedring af service management systemer og koncepter

Servicejura

Omfang: 2 ECTS

Læringsmål:

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
- 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
- vurdere eventuelle problemstillinger i forbindelse men ansættelsesprocessen fra udarbejdelse af stillingsopslag til udfærdigelse af ansættelseskontrakt, specielt med vægt på ligebehandlingsloven, helbredsoplysningsloven, forskelsbehandlingsloven og ansættelsesbevisloven.
- vurdere, hvornår en retlig bindende aftale er indgået, herunder også aftaler indgået af fuldmægtige
- 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 understøtte et fagligt samarbejde omkring løsning af juridiske problemstillinger

Udprøvning og bedømmelse:

- Efter 2. semester: Branchekompetence og Service Design 1+2 udprøves ved tværfaglig eksamen
- Efter 4. semester: Servicejura udprøves ved eksamen i udvikling

Organisationsudvikling

Kerneområde: Organisation

Tidsmæssig placering: 1. og 2. studieår

Omfang: 15 ECTS

Indhold: Det obligatoriske uddannelseselement består af følgende fag:

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

Ledelse og projektledelse 1

Omfang: 5 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- og forståelse for forskellige organisationsformer, og disses betydning for effektiviteten og trivslen i servicevirksomheden
- teorier og modeller til at forstå, lede og udvikle servicevirksomheder og organisationer
- teorier og modeller til at forstå virksomhedens struktur og kultur og hvilke faktorer, der påvirker motivationen i servicevirksomheder
- og kunne forstå, hvordan ledelsesteorier og modeller kan anvendes i servicevirksomheder
- ledelsesmæssige forhold, når en arbejdsgruppe skal sammensættes i relation til at skabe bedst mulig performance
- og 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
- formidle ledelsesmæssige beslutninger til chefer, kolleger og medarbejdere

- analysere, planlægge, evaluere og begrunde den praktiske gennemførelse af et projekt, herunder opstille økonomiske overslag for den praktiske gennemførelse
- 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
- anvende konkrete metoder og værktøjer til projektstyring og opstille mål for en projektgruppe
- tage ansvar samt planlægge og lede et projekt fra start til slut

Ledelse og projektledelse 2

Omfang: 2 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- relevante modeller for identificering af kompetencebehov i servicebranchen
- relevante modeller for opstilling af personlige udviklingsmål

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- anvende relevante modeller og metoder for identificering af kompetencer
- anvende relevante modeller og metoder for opstilling af personlige udviklingsmål

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- identificere servicebranchens og egne kompetencer
- opstille personlige udviklingsmål

Organisation & HR 1

Omfang: 3 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- metoder og teorier til rekruttering, udvikling og afvikling af medarbejdere
- 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
- formidle servicevirksomhedens HR politik til medarbejdere og samarbejdspartnere

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- varetage HR funktioner i overensstemmelse med servicevirksomhedens overordnede HR strategi
- indgå i et tværfagligt samarbejde om udarbejdelsen af virksomhedens HR strategi
- håndtere grundlæggende arbejdsmiljømæssige forhold samt være i stand til at søge rette ekspertviden

Organisation & HR 2

Omfang: 5 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- forskellige teorier og modeller til udvikling og forandring af serviceorganisationen

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- anvende og vurdere forskellige organisations-udviklingsmodeller

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- indgå i udviklings- og forandringsprocesser med fokus på relevante arbejds- og ansvarsområder

Udprøvning og bedømmelse:

- Efter 2. semester: Ledelse og projektledelse udprøves ved tværfaglig eksamen
- Efter 4. semester: Organisation og HR udprøves ved eksamen i udvikling

Forretningsudvikling

Kerneområde: Planlægning

Tidsmæssig placering: 1. og 2. studieår

Omfang: 15 ECTS

Indhold: Det obligatoriske uddannelseselement består af følgende fag:

- Kreativitet & innovation (5 ECTS)
- Strategi & forretningsplan (5 ECTS)
- Servicemarketing & trends (5 ECTS)

Kreativitet og innovation 1

Omfang: 2 ECTS

Læringsmål:

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
- kreative redskaber
- hvorledes kreative og innovative processer kan planlægges, igangsættes og evalueres

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- håndtere forskellige redskaber til praktisk ide- udvikling og kreativitet i praksisnær kontekst
- vurdere hensigtsmæssigheden i valg af de enkelte redskaber til praktisk idéudvikling

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- inddrage aspekter omkring kreativitet i projekter og cases
- deltage i og varetage kreative processer i servicevirksomheder

Kreativitet og innovation 2

Omfang: 3 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- udviklingen fra idé til markedsintroduceret produkt eller serviceydelse
- og kendskab til centrale begreber og typologiseringer indenfor innovation, herunder kilder til innovation
- og kendskab til relevante værktøjer til styring af innovationsforløb

Færdigheder

Den studerendes skal kunne:

- vurdere, hvorledes servicevirksomheder kan fremme innovation
- beskrive og kategorisere innovationer

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- deltage i og facilitere innovative forløb i servicevirksomheder
- inddrage aspekter omkring innovation i projekter og cases

- arbejde tværfagligt og helhedsorienteret med udviklingsprocesser

Strategi og forretningsplan 1

Omfang: 3 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- de grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi
- servicevirksomhedens konkurrencemæssige position

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- analysere servicevirksomhedens strategiske position
- udarbejde eksterne og interne analyser

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiplan

Strategi og forretningsplan 2

Omfang: 2 ECTS

Læringsmål:

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

Service-marketing og trends 1

Omfang: 1 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- grundlæggende servicemarketingbegreber

- servicevirksomheders kundefærd og markedsforhold

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- identificere relevant kundefærd og markedsforhold for en given virksomhed

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- deltage i gennemførelse af kundefærdsanalyser

Servicemarketing og trends 2

Omfang: 3 ECTS

Læringsmål:

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

Servicemarketing og trends 3

Omfang: 1 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- den aktuelle udvikling inden for marketingværktøjer
- 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

Udprøvning og bedømmelse:

- Efter 2. semester: Kreativitet og innovation 1, Strategi og forretningsplan 1 og Servicemarketing og trends 1-3 udprøves ved tværfaglig eksamen
- Efter 4. semester: Kreativitet og innovation 2 og Strategi og forretningsplan 2 udprøves ved eksamen i udvikling

Serviceøkonomi

Kerneområde: Planlægning

Tidsmæssig placering: 1. og 2. studieår

Omfang: 15 ECTS

Indhold: Det obligatoriske uddannelseselement består af følgende fag:

- Erhvervsøkonomi (12 ECTS)
- Global serviceøkonomi (3 ECTS)

Erhvervsøkonomi 1

Omfang: 3 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- relevante elementer i virksomhedens økonomiske styring
- relevante regnskabsopstillingsprincipper
- alternative rapporteringsformers mulighed for at understøtte ledelsens strategiske arbejde

Færdigheder

Den studerende skal:

- have færdigheder i IT-værktøjer til behandling af økonomiske problemstillinger
- kunne opstille et regnskab til analysebrug

Erhvervsøkonomi 2

Omfang: 6 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- prisfastsættelsesmetoder
- anvendelse af revenue management
- regnskabsanalyse, herunder de metoder, der bliver anvendt inden for serviceerhvervene
- budgetteringstyper, strukturer og metoder

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- opstille løsningsmuligheder i form af udregninger og simuleringer, herunder bidragskalkulation, fordelingskalkulation, retrograd kalkulation, totalmetoden, differensmetoden
- opstille relevante nøgletal for servicevirksomheden
- udarbejde relevante budgetter for en virksomhed og et projekt

Kompetencer

Den studerende skal:

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

Erhvervsøkonomi 3

Omfang: 3 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- finansieringsalternativer og rentebegrebet

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- beskrive og beregne investerings – og finansieringsalternativer
- udføre relevante former for nulpunktsanalyser

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- foretage en beregning af en investerings lønsomhed og redegøre for valg af finansieringsalternativ
- vælge og anvende den relevante økonomiske metode i forbindelse med praktiske problemstillinger i analyser og projekter

Global serviceøkonomi

Omfang: 3 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- den globale økonomis betydning for såvel den nationale som regionale samfundsudvikling
- det globale økonomiske kredsløb, herunder de makroøkonomiske forhold

- effekterne af forskellige økonomisk/politiske handlemuligheder

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- beskrive og analysere de væsentligste makroøkonomiske faktoreres betydning for markedsforholdene
- vurdere de forskellige markeds- og konkurrencestrukturer

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- inddrage de samfundsøkonomiske vilkår i relation til analyse og vurdering

Udprøvning og bedømmelse:

- Efter 2. semester: Global serviceøkonomi udprøves ved tværfaglig eksamen
- Efter 2. eksamen: Erhvervsøkonomi 1 og 2 udprøves ved eksamen i erhvervsøkonomi
- Efter 4. semester: Erhvervsøkonomi 3 udprøves ved eksamen i udviklingsprojektet

Kommunikation

Kerneområde: Kommunikation

Tidsmæssig placering: 1. og 2. studieår

Omfang: 10 ECTS

Indhold: Det obligatoriske uddannelseselement består af følgende fag:

- Forretningskommunikation og netværk (7 ECTS)
- Interkulturel kompetence (3 ECTS)

Forretningskommunikation og netværk 1

Undervisningsprog: Engelsk

Omfang: 3 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- de grundlæggende kommunikationsteorier og -modeller og deres anvendelse i konkrete kommunikationsopgaver
- hvorledes formidling af budskaber sker mest hensigtsmæssigt både skriftligt og mundtligt

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- forhandle og præsentere på engelsk
- udforme skriftlig forretningskommunikation

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- kommunikere på engelsk i skrift og tale i forretningsammenhæng

Forretningskommunikation og netværk 2

Undervisningsprog: Engelsk

Omfang: 2 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have:

- forståelse for business netværkets betydning for medarbejderens og serviceorganisationens udvikling
- viden om relevant teori indenfor forhandlingsteknik

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- identificere relevante netværk for medarbejder- og derved organisationsudvikling
- gennemføre en forhandling

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- opstarte eller indgå i et relevant netværk med henblik på at udvikle egne kompetencer
- forhandle effektivt

Forretningskommunikation og netværk 3

Undervisningsprog: Engelsk

Omfang: 2 ECTS

Læringsmål:

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 kollegaer
- formidle interne og eksterne budskaber med gennemslagskraft

Interkulturel kompetence 1

Undervisningsprog: Engelsk

Omfang: 1 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have:

- viden om kulturbegrebet og kulturelementer
- forståelse for kulturens betydning for kommunikation

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- anvende viden om kultur i relation til den globale servicevirksomhed
- vurdere betydningen af deres egen kulturelle baggrund i mødet med andre kulturer

Interkulturel kompetence 2

Undervisningsprog: Engelsk

Omfang: 2 ECTS

Læringsmål:

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
- 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
- indtænke kulturens betydning i udvikling af servicekoncepter

Udprøvning og bedømmelse:

- Efter 4. semester: Forretningskommunikation og netværk 1-3 og Interkulturel kompetence 1-2 udprøves ved eksamen i kommunikation

3.3. Valgfrie uddannelseselementer: Valgfag og specialeforløb

Uddannelsens valgfri uddannelseselementer består af uddannelseselementer svarende til 15 ECTS og afvikles som tre specialer, som den studerende vælger mellem.

Hotel- og restaurantmanagement
Tidsmæssig placering: 1. og 2. studieår
Omfang: 15 ECTS
<p>Mål: Målet er, at den studerende kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i hotel-, konference- 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.</p>
<p>Hotel og restaurantmanagement 1</p> <p>Omfang: 2 ECTS</p> <p>Læringsmål:</p> <p><i>Viden</i></p> <p>Den studerende skal have viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • traditioner og trends inden for hotel-, konference- og restaurantbranchen samt have forståelse for sammenhængen til relaterede erhverv • nationale og internationale hotel-, konference- og restaurantrelaterede klassifikationssystemer, certificeringer og ejerskabsformer • og forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt sammenspil • og kendskab til hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / up-selling og nøgletal <p><i>Færdigheder</i></p> <p>Den studerende skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prisfastsætte hotellets serviceydelser • beskrive og analysere hotel, restaurant- og konference koncepter
<p>Hotel og restaurantmanagement 2</p> <p>Omfang: 3 ECTS</p> <p>Læringsmål:</p> <p><i>Viden</i></p> <p>Den studerende skal have kendskab til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, konference- og restaurantdrift

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
- analysere og udvikle hotellets, restaurantens og konferencens processer og service leverancer

Hotel og restaurantmanagement 3

Omfang: 10 ECTS

Mål: Målet er at kvalificere den studerende til selvstændigt at kunne analysere og arbejde med front- og back of house operationer, herunder fastlægge serviceprocesserne. Den studerende skal kunne arbejde med at tilrettelægge food and beverage operationer samt vurdere og stille forslag til optimering af restaurationsdrift.

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have forståelse for:

- front of house operationer og herunder de forskellige faser, som gæsten gennemgår på hotellet
- back of house operationer, herunder risk management, housekeeping, property management og outsourcing
- håndtering af fødevarer og egenkontrol

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- vurdere centrale arbejdsopgaver i food and beverageafdelingen ved overordnet at klarlægge "service-produktionsprocessen" fra identifikation af kundes behov, til råvareindkøb, forarbejdning, servering og afregning
- give forslag til miljøforbedringer
- vurdere centrale arbejdsopgaver i hoteldriften ved overordnet at fastlægge bemandingsplaner, kommunikationsrutiner og håndtering af gæsterelationer

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- indgå i food og beverage menuplanlægning ud fra et indtjeningsperspektiv
- vurdere branchens distributions- og salgskanaler og medvirke til at udvik-

le disse set i forhold til målgruppen

- varetage planlægning i relation til eventmanagement
- arbejde i praksis med performance management

Udprøvning og bedømmelse:

- Efter 3. semester: Specialeeksamen

Turismemanagement

Tidsmæssig placering: 1. og 2. studieår

Omfang: 15 ECTS

Mål: 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.

Turismemanagement 1

Omfang: 2 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- hvilke aktører og elementer, der indgår i turismeindustrien
- turismeindustrien, incoming og outgoing turisme, turismesystemer samt destinationsbegrebet, herunder offentlige og private aktører
- grundlæggende turisme begreber
- relevante segmenter og typer af turister
- turismeaktørernes indbyrdes afhængighed

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- anvende deres viden inden for incoming og outgoing turisme
- vurdere en destinations opfyldelse af gæstens behov
- vurdere destinationens opfyldelse af forskellige markeder og segmenters behov
- vurdere karakteristika for et turismesystem

Turismemanagement 2

Omfang: 3 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- den studerende skal kunne have viden om destinations elementer og aktører
- turismeprodukt, herunder attraktioner
 - DMO: marketing og management

- den studerende skal kunne have viden om udbud og efterspørgsel med hensyn til turisme
- den studerende skal kunne have viden om turistmarkeder og segmenter

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- 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
- deltage i udarbejdelse af en destinationsanalyse

Turismemanagement 3

Omfang: 10 ECTS

Mål: Målet er den studerende skal bibringes et overblik på taktisk og strategisk niveau om turismen og dens udvikling/trends, politiske beslutninger i privat og offentlig kontekst, samt turismens samfundsøkonomiske betydning. Denne viden skal den studerende være i stand til at udnytte konkret i følgende sammenhænge:

- Produktudvikling
- Destinationsudvikling
- Branding og markedsføring af turismeorganisationer – og destinationer

Der er fokus på at tilvejebringe en dybere forståelse for turismesystemet og dermed øge den studerendes forudsætninger for at foretage analyser og på baggrund heraf udvikle markedsføringsplaner og turismeprodukter.

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal have viden om:

- turismens udvikling over tid og kunne redegøre for denne
- sammenhænge mellem forskellige former for turisme
- hvorledes turismesystemet påvirkes af eksterne faktorer såsom samfundsøkonomisk og teknologisk udvikling
- trends inden for de forskellige former for turisme, samt hvordan disse påvirker de forskellige delelementer i turismesystemet
- branding af destinationer samt nation branding
- national og international turismepolitik og dennes indflydelse på turismens udvikling

<p><i>Færdigheder</i></p> <p>Den studerende skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificere trends inden for de forskellige former for turisme og kunne vurdere om turismeprodukter er i overensstemmelse med disse trends • anvende sin viden om den samfundsøkonomiske udvikling til at forstå de strategiske udfordringer inden for turisme i en privat og offentlig kontekst, herunder offentlige/private partnerskaber (OPP) • deltage i planlægning af destinationers, virksomheders og nationale turismeorganisationers turismefremstød • foretage en analyse af destinationer, segmenter, trends og politiske ændringer og deres konsekvens for forskellige turismeaktører <p><i>Kompetencer</i></p> <p>Den studerende skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • indgå i udarbejdelsen af markedsføringsplaner for en destination eller turismeorganisation • udnytte sin viden til at udvikle og sælge turismeprodukter, der er i tråd med tidens trends, på baggrund af sin forståelse af turismesystemet <p>Udprøvning og bedømmelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efter 3. semester: Specialeeksamen

<p>Service management</p> <p>Tidsmæssig placering: 1. og 2. studieår</p> <p>Omfang: 15 ECTS</p> <p>Mål: Målet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetence 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.</p> <p>Service management 1</p> <p>Omfang: 2 ECTS</p> <p>Læringsmål:</p> <p><i>Viden</i></p> <p>Den studerende skal opnå en forståelse for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • anvendelsen af produkt- og konceptudvikling i oplevelsesindustrien samt i forbindelse med opbygning af events <p><i>Færdigheder</i></p> <p>Den studerende skal kunne:</p>
--

- vurdere, analysere og formidle produkt- og konceptudvikling inden for strategisk event management ud fra sammenhængen mellem denne udvikling og virksomhedens strategiske planlægning

Kompetencer

Den studerende skal have kompetencer til at:

- håndtere udvikling af forskellige produkter og koncepter samt deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende implementering af disse

Servicemanagement 2

Omfang: 3 ECTS

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal:

- kunne forstå konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel ekstern som intern serviceydelse overfor en klient/kunde
- 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
- 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
- tilegne sig nye færdigheder og viden omkring event management via et struktureret forarbejde i forbindelse med afviklingen af events
- 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 konsulent arbejdet
- udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events

Servicemanagement 3

Omfang: 10 ECTS

Mål: Den studerende skal kunne udvikle servicedesign i en oplevelsesøkonomisk kontekst. Herunder planlægning, udvikling og implementering af nye bæredygtige oplevelsesbaserede koncepter og events. Den studerende skal kunne indgå i arbej-

det med proces- og konceptudvikling som en del af servicevirksomhedens strategiske planlægning.

Læringsmål:

Viden

Den studerende skal:

- have viden om oplevelsesøkonomien set fra et virksomhedsperspektiv
- have viden om modeller til markedsføring og kommunikation via oplevelser
- have kendskab til anvendte teorier indenfor LEAN, storytelling og CSR

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- opstille oplevelsesbaserede problemstillinger med basis i udviklingen på makroniveau, som kan udnyttes på virksomhedsniveau
- vurdere oplevelsesøkonomiens betydning på lokalt, regionalt og nationalt niveau
- anvende CSR-principper i koncept- og eventmanagement
- vurdere egnetheden af forskellige kommunikationskanaler til promovning af events
- vurdere praksisnære risici og juridiske aspekter i forbindelse med afviklingen af events

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- identificere indsatsområder med henblik på at skabe merværdig i et oplevelsesøkonomisk perspektiv
- opstille konkrete forslag til udvikling og implementering af oplevelseskoncepter og events, som kan anvendes i forbindelse med strategisk udvikling af en virksomhed eller af samarbejdet mellem flere virksomheder indenfor en branche eller på tværs af brancher
- tilegne sig viden om eventmanagement via et struktureret forarbejde i forbindelse med afviklingen af events
- udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events
- indgå i eventplanlægningen ud fra et indtjeningsperspektiv

Udprøvning og bedømmelse:

- Efter 3. semester: Specialeeksamen

3.4. Praktik

Serviceøkonomuddannelsen er et selvstændigt afrundet forløb, der omfatter både teori og praktik. Praktikken skal i samspil med uddannelsens teoretiske dele styrke den studerendes læring og bidrage til opfyldelsen af uddannelsens mål for læringsudbytte.

I praktikken arbejder den studerende med fagligt relevante problemstillinger og opnår kendskab til relevante erhvervsfunktioner. Den studerende søger selv aktivt praktikplads hos en eller flere private eller offentlige virksomheder, og Cphbusiness sikrer rammerne om praktikforløbet.

Praktikopholdet er ulønnet.

Praktik
Tidsmæssig placering: 3. semester
Omfang: 15 ECTS
Mål: 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.
<p>Læringsmål:</p> <p><i>Viden</i> Den studerende skal have viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • praktikvirksomhedens eksistensgrundlag og organisering <p><i>Færdigheder</i> Den studerende skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vurdere praksisnære problemstillinger og indsamle viden til løsning af arbejdsopgaver og funktioner <p><i>Kompetencer</i> Den studerende skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • indgå i praktikvirksomhedens drift og udviklingsorienterede arbejdsprocesser og funktioner • udarbejde et projekt i en struktureret sammenhæng med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling • reflektere over opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet
<p>Udprøvning og bedømmelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efter praktikopholdets afslutning: Praktikeksamen

3.4.1. Regler for praktikkens gennemførelse

Krav til de involverede parter

Praktikvirksomheden stiller en kontaktperson til rådighed for den studerende i praktikperioden. Kontaktpersonen udformer i samarbejde med den studerende en praktikaftale, hvoraf det fremgår, hvilke opgaver, den studerende skal arbejde med i praktikperioden. Opgaverne skal tilgodese læringsmålene for praktikken.

Ved tilrettelæggelsen af praktikken skal der tages hensyn til den studerendes forudsætninger og forkundskaber. Praktikaftalen fremsendes til uddannelsesinstitutionen til godkendelse.

Den studerende udformer en skriftlig rapport over praktikperioden, hvoraf det fremgår, hvorledes læringsmålene for praktikken er opfyldt.

Uddannelsesinstitutionen har for uddannelsen udpeget et antal praktikvejledere, hvoraf en fungerer som sparringspartner for den studerende under hele praktikforløbet, og som endvidere også fungerer som eksaminator på praktikrapporten.

Der er til praktikforløbet udarbejdet en praktikmanual. Manualen beskriver de nærmere forhold og rammer for praktikforløbet.

Efter praktikopholdet er afsluttet afvikler Cphbusiness en elektronisk evaluering af praktikforløbet, som både den studerende og virksomheden deltager i. Den studerende skal deltage i denne evaluering for at kunne gå til eksamen i praktikprojektet.

Skematisk fremstilling af krav til de involverede parter

Studerende	Virksomhed	Cphbusiness
Ansøger om praktikplads	Stiller kontaktperson til rådighed for praktikant	Sikrer rammer Udpeger praktikvejleder
Studerende og virksomhed udarbejder en uddannelsesaftale, der tager højde for læringsmålene		Drøfter aftalen med den studerende
Studerende sender målbeskrivelse/uddannelsesaftale til institutionen		Godkender indsendte uddannelsesaftaler, der opfylder krav
Studerende og virksomhed samarbejder under praktikopholdet		
Kontaktperson og praktikvejleder bistår den studerende undervejs i praktikopholdet		
(Udarbejder praktikrapport)		
Deltager i evaluering af	Deltager i evaluering af praktikanten og praktikopholdet	
(Deltager i eksamen)		(Afvikler eksamen)

3.5. Undervisnings- og arbejdsformer

Der er flere forskellige undervisnings- og arbejdsformer på Cphbusiness, eksempelvis forelæsninger, casearbejde, mindre opgaver, praktiske og teoretiske øvelser, laboratoriarbejde, mundtlige oplæg, hjemmearbejde, ekskursioner og lignende.

Formålet med arbejdsformerne er, at de studerende, gennem den af uddannelsen valgte fremgangsmåde, tilegner sig og anvender viden, færdigheder og kompetencer inden for uddannelsens kerneområder i overensstemmelse med læringsmålene for uddannelsen.

3.6. Studiesprog

Serviceøkonomuddannelsen er en dansksproget uddannelse, hvorfor hovedparten af undervisningen udbydes på dansk. Nogle uddannelsesmoduler eller dele heraf gennemføres muligvis på engelsk, og der stilles krav om, at de studerende ligeledes kan gennemføre disse. Det vil sige, at de studerende skal kunne læse tekster på engelsk, deltage aktivt i engelsksproget undervisning, samt skrive og fremlægge opgaver og projekter på engelsk. Uddannelseselementer, der udbydes på engelsk, eksamineres på engelsk.¹

4. INTERNATIONALISERING

4.1. Uddannelse i udlandet

Alle fuldtidsuddannelser på Cphbusiness skal være tilrettelagt, så en studerende inden for den normerede studietid har mulighed for at gennemføre dele af uddannelsen i udlandet. På serviceøkonomuddannelsen kan følgende uddannelseselementer gennemføres i udlandet:

- Praktikophold

Uddannelseselementer taget som del af et udlandsophold kan meriteres til uddannelsen, såfremt de opfylder de indholdsmæssige og niveaumæssige krav beskrevet i denne studieordning.

Cphbusiness skal modtage og nå at godkende ansøgningen om meritering, inden udlandsopholdet påbegyndes. Afgørelsen træffes på baggrund af en faglig vurdering.

Den studerende forpligter sig ved forhåndsgodkendelse af et studieophold til at kunne dokumentere det godkendte studieopholds gennemførte uddannelseselementer efter endt studieophold. Den studerende skal i forbindelse med forhåndsgodkendelsen give samtykke til, at institutionen efter endt studieophold kan indhente de nødvendige oplysninger. Et meriteret uddannelseselement anses for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne for den pågældende uddannelse.

¹ Serviceøkonomuddannelsen udbydes også på engelsk. For beskrivelse af uddannelsen med engelsk som studiesprog henvises til den engelske udgave af denne studieordning (Curriculum – Service, Hospitality and Tourism).

5. PRØVER OG EKSAMEN PÅ UDDANNELSEN

5.1. Generelle regler for eksamen

For prøver og eksamen gælder reglerne i BEK nr. 1519 af 16/12/2013: Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser og BEK 262 af 20/03/2007: Bekendtgørelsen om karakterskala og anden bedømmelse. Derudover gælder den senest offentliggjorte version af Cphbusiness' eksamensreglement, uddannelsesspecifikke eksamensregelsæt og eksamensmanualer.

5.2. Beskrivelse af udprøvning af uddannelseselementer

I det følgende gives et overblik over prøver og eksaminer på serviceøkonomuddannelsen. Krav til og detaljer om de enkelte prøver, herunder eksamensdato, formalia og anvendelse af hjælpemidler, offentliggøres ved semesterstart og kan findes i lokale dokumenter for uddannelsen.

Ved visse prøver udprøves den studerende i flere uddannelseselementer på samme tid. Hver enkelt prøve vil fremgå med en samlet karakter på eksamensbeviset. Se nedenstående skema for prøvernes tidsmæssige placering.

Skematisk fremstilling af sammenhæng mellem prøver, uddannelsens bestanddele og deres tidsmæssige placering

Semester	Prøvens navn (intern/ekstern)	Uddannelseselement	Anføres på eksamensbevis (vægt)	ECTS
2.	Erhvervsøkonomi (intern)	Serviceøkonomi: - Erhvervsøkonomi 1+2	7-trinsskala karakter (1)	9
	Tværfaglig eksamen (ekstern)	Samfundsvidenskabelig metode: - Videnskabsteori og metode - Analyse (inkl. statistik) Servicebranchen: - Branchekompetence - Servicedesign 1+2 Organisationsudvikling: - Ledelse og projektledelse 1+2 Forretningsudvikling: - Kreativitet og innovation 1 - Strategi og forretningsplan 1 - Servicemarketing og	7-trinsskala karakter (2)	37

		trends 1+2 Serviceøkonomi: - Global serviceøkonomi		
3.	Praktikprøve (intern)	Praktikforløb	7-trinsskala karakter (1)	15
	Specialeeksamen (ekstern)	Valgfag	7-trinsskala karakter (2)	15
4.	Kommunikation (intern)	Kommunikation: - Forretningskommunikation og netværk 1-3 - Interkulturel kompetence 1+2	7-trinsskala karakter (1)	10
	Udvikling (intern)	Servicebranchen: - Servicejura Organisationsudvikling: - Organisation & HR 1+2 Forretningsudvikling: - Kreativitet og innovation 2 - Strategi & forretningsplan 2 Serviceøkonomi: - Erhvervsøkonomi 3 Forretningsudvikling: - Servicemarketing og trends 3	7-trinsskala karakter (1)	19
	Afsluttende eksamensprojekt (ekstern)	Afsluttende eksamensprojekt	7-trinsskala karakter (2)	15

5.3. Øvrige krav om gennemførelse af aktiviteter

Ud over førnævnte eksaminer stilles der på uddannelsen en række krav om gennemførelse af obligatoriske aktiviteter, som den studerende skal indfri for at kunne gå til eksamen og fortsætte uddannelsen, jf. eksamensbekendtgørelsen § 9 og § 5. stk. 2.

5.3.1. Obligatoriske aktiviteter: Deltagelsespligt og aflevering

Det er et krav på flere uddannelseselementer, at den studerende skal have godkendt en række obligatoriske læringsaktiviteter, også kaldet bundne forudsætninger, for at kunne gå til eksamen. Er de bundne forudsætninger ikke godkendt, kan den studerende ikke gå til eksamen og har brugt et eksamensforsøg. Den studerende er automatisk tilmeldt den næste eksamen og skal fortsat opfylde betingelserne for at kunne

gå til eksamen.

De obligatoriske læringsaktiviteter varierer fra uddannelseselement til uddannelseselement og kan bestå i eksempelvis deltagelsespligt, præsentationer eller afleveringer. De obligatoriske læringsaktiviteter på serviceøkonomuddannelsen fremgår af lokale dokumenter for uddannelsen

5.3.2. Studiestartprøven

Cphbusiness afvikler studiestartsprøver på alle uddannelser. En studerende skal bestå studiestartsprøven for at kunne fortsætte på uddannelsen, jf. eksamensbekendtgørelsen § 9.

Studiestartsprøven
Tidsmæssig placering: Studiestartsprøven afholdes senest to måneder efter uddannelsens start
Form: Studiestartsprøven er beskrevet i lokale dokumenter for uddannelsen
Bedømmelse: Godkendt/ikke godkendt.
Adgangsgrundlag: Intet
Konsekvenser af manglende beståelse: Er prøven ikke bestået i første forsøg, har den studerende mulighed for at deltage i en omprøve, der afholdes senest tre måneder efter uddannelsens start. Bestås omprøven ikke, kan den studerende ikke fortsætte på uddannelsen og udmeldes, jf. eksamensbekendtgørelsens § 9.
Særligt for studiestartsprøven: Studiestartsprøven er ikke omfattet af reglerne om klager over prøver, jf. eksamensbekendtgørelsen § 9. stk. 4. Cphbusiness kan for den enkelte studerende dispensere fra de tidspunkter, der er fastsat for at bestå studiestartsprøven, hvis det er begrundet i sygdom, barsel eller usædvanlige forhold. Disse forhold skal være dokumenterede.

5.3.3. Studieaktivitetskrav: Førsteårsprøven

Studerende på serviceøkonomuddannelsen skal opfylde et særligt studieaktivitetskrav kaldet førsteårsprøven. For at leve op til førsteårsprøvekravet skal den studerende bestå eksamen i en række uddannelseselementer inden udgangen af første studieår.

Bemærk at førsteårsprøven, som beskrevet under dette afsnit, ikke består i en eksamen, men et krav om, at *den tværfaglige eksamen* på første studieår skal være bestået inden udgangen af første studieår.

Konsekvensen af ikke at bestå førsteårsprøven

Hvis en studerende ikke består eksamen i de pågældende uddannelseselementer inden udgangen af første studieår efter studiestart, vil den studerende blive udmeldt af uddannelsen, jf. eksamensbekendtgørelsen § 8. stk. 2 og adgangsbekendtgørelsen §

36, stk. 1, nummer 4.

5.4. Krav til det afsluttende projekt

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

Eksamen i det afsluttende projekt afvikles som en ekstern prøve, der sammen med prøven efter praktikken og uddannelsens øvrige prøver skal dokumentere, at uddannelsens mål for læringsudbytte er opnået. Prøven består i et skriftligt projekt og en mundtlig del, hvor der gives én samlet karakter. Prøven kan først finde sted efter, at afsluttende prøve i praktikken og uddannelsens øvrige prøver er bestået.

For yderligere information om det afsluttende eksamensprojekt henvises til lokale dokumenter for uddannelsen.

Afsluttende eksamensprojekt
Tidsmæssig placering: 4. semester
Omfang: 15 ECTS
<p>Mål: Formålet med det afsluttende eksamensprojekt er, at den studerende selvstændigt udarbejder et tværfaglig og praksisnær projekt, der demonstrerer, at den studerende har opnået nedenstående viden, færdigheder og kompetencer. Formålet med projektet er desuden, at den studerende på metodisk grundlag dokumenterer evnen til at bearbejde en kompleks problemstilling i relation til et konkret projekt for praktikvirksomheden².</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Økonomiske betragtninger og elementer skal indgå som en naturlig del af grundlaget for valg af løsning(er)³.</p> <p>Det forudsættes at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt an-</p>

² Akademiet orienteres skriftligt, og skal godkende, såfremt man som studerende ikke skriver for sin praktikvirksomhed

³ 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

vendes 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 problemformulering⁴.

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.

Læringsmål:

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
- vurdere praksisnære problemstillinger og justere arbejdsgange og arbejdsprocesser
- opstille og vurdere praksisnære problemstillinger og formidle problemstillinger og løsningsmuligheder til interessenter
- anvende centrale erhvervsøkonomiske metoder og analyser

Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- identificere egne udviklingsmuligheder
- indgå i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser og identificere og udvikle ledelses- og planlægningsfunktioner

Udprøvning og bedømmelse:

- Efter 4. semester: Prøven i det afsluttende eksamensprojekt

I forbindelse med det afsluttende eksamensprojekt gennemføres en individuel mundtlig eksamen på 60 min. inkl. votering. Der gives 1 samlet karakter efter 7-trins-skalaen, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af eksamen.

Der er fastsat en række krav til det afsluttende projekt. Disse offentliggøres i lokale dokumenter for uddannelsen.

⁴ 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

6. ANDRE REGLER FOR UDDANNELSEN

6.1. Merit og studieskift

Det er muligt at få meriteret uddannelsesdele fra andre institutioner eller lignende til en uddannelse på Cphbusiness. Cphbusiness godkender i hvert enkelt tilfælde merit på baggrund af gennemførte uddannelseselementer og beskæftigelse, der står mål med fag, uddannelsesdele og praktikdele på uddannelsen på Cphbusiness. Afgørelsen træffes på baggrund af en faglig vurdering.

Et meriteret uddannelseselement fra et udlandsophold anses for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne for den pågældende uddannelse. Den studerende har pligt til at oplyse om gennemførte uddannelseselementer fra en anden dansk eller udenlandsk videregående uddannelse og om beskæftigelse, der er relevant for en meritvurdering. Cphbusiness behandler endvidere denne ansøgning om merit efter disse bestemmelser.

Studieskift

Skift til ny uddannelse på samme eller anden uddannelsesinstitution sker efter reglerne for den nye uddannelse.

Overflytning til samme uddannelse ved en anden institution kan, medmindre der foreligger særlige forhold, tidligst ske, når den studerende har bestået prøver svarende til første studieår på den modtagende uddannelse, jf. adgangsbekendtgørelsen § 35, stk.2. Overflytning forudsætter, at der er ledige uddannelsespladser på det pågældende uddannelsestrin af uddannelsen.

Studieskift til serviceøkonomuddannelsen

Studieskift skal ske inden praktikken påbegyndes.

6.2. Dispensationsregler

Cphbusiness kan fravige, hvad institutionen eller institutionerne har fastsat i denne studieordning, hvis det er begrundet i usædvanlige forhold. En studerende skal søge om dispensation og dokumentere de særlige forhold, der er årsag til behovet for dispensation. Cphbusiness vil behandle sagen og meddele afgørelsen, når den foreligger.