

# Serviceøkonom

## Information til virksomheder om praktik 2020

### HVAD ER CPHBUSINESS?

Cphbusiness er en erhvervsrettet uddannelsesinstitution, der sætter en stor ære i høj faglighed og i at uddanne de studerende og give dem de kompetencer, erhvervslivet efterspørger. Vores uddannelser tager udgangspunkt i det virkelige liv, og vi prioriterer et tæt samarbejde med det erhvervsliv, de studerende uddannes til.

På Cphbusiness har vi samtidig stort fokus på globalisering. Vi udbyder de fleste uddannelser på både dansk og engelsk og har et stort antal internationale studerende fra ca. 45 forskellige lande.

Det betyder, at de studerende får udviklet stærke internationale kompetencer gennem deres arbejde på tværs af sprog og kulturer.

### SERVICEØKONOMUDDANNELSEN

Serviceøkonomuddannelsen er en 2-årig erhvervsakademiuddannelse. Uddannelsen har til formål, at kvalificere den studerende til at varetage arbejdet med at udvikle, planlægge og implementere serviceydelser i virksomheder inden for servicesektoren.

Uddannelsen centrerer sig om en række temaer, herunder service og oplevelser, forretningsforståelse, samarbejde og relationer samt forretningsudvikling. Desuden kan de studerende vælge valgfag inden for områderne hotel og restaurant, turisme, event, og for studerende på sommeroptag også området retail.

### HVORFOR SKAL DE STUDERENDE I PRAKTIK?

Som en del af uddannelsesforløbet skal de studerende i et obligatorisk praktikophold. Praktikken giver de studerende mulighed for at anvende studiets metoder og redskaber til løsning af praktiske opgaver i en virksomhed i Danmark eller i udlandet. Praktikken er en væsentlig del af uddannelsen og nærmere information om praktikperioderne er findes herunder.

### TIDSPERIODE

Praktikken har en varighed på 12 uger med en arbejdstid på gennemsnitlig 35 timer pr. uge (inklusive pauser). Derudover skal den studerende bruge to timer om ugen til egne studierelaterede opgaver såsom at indsamle data eller tage notater som forberedelse til praktikeksamen.

For sommeroptaget ligger praktikken i tidsrummet fra juli til oktober.

For vinteroptaget ligger praktikken fra midt januar til midt april.

Formålet med praktikken er at:

- Bibringe den studerende erhvervskompetencer inden for det valgte område
- Sikre integration mellem teori og praksis i en specifik erhvervskontekst
- Bidrage til den studerendes faglige såvel som personlige udvikling
- Sikre sammenhæng i uddannelsesforløbet. Den studerendes afsluttende eksamensprojekt på 4. semester kan tage udgangspunkt en problemstilling i praktikvirksomheden, hvis den studerende vælger dette.

### HVAD KAN I SOM VIRKSOMHED FORVENTE?

Den studerende bidrager til løsning af forskellige arbejdsopgaver i jeres virksomhed. I vil møde en motiveret praktikant, der indgår i de daglige arbejdsopgaver i organisationen og som tilfører nye ideer, der er baseret på de seneste teorier inden for uddannelsens fagområder. Et praktikophold giver jer et godt rekrutteringsgrundlag samtidig med, at I udvikler og uddanner en ny generation inden for jeres felt.

Den studerende vil arbejde i virksomheden i 35 timer per uge i praktikperioden.

### DEN STUDERENDES KOMPETENCER

De studerende har forskellige baggrunde, når de starter på serviceøkonomuddannelsen. Mange af de studerende har flere års relevant erhvervs erfaring, og alle studerende har gennemført første studieår inden praktikperiodens begyndelse. I løbet af første studieår har de studerende fået undervisning inden for områderne service og oplevelser, forretningsforståelse og samarbejde og relationer.

### HVAD FORVENTES DER AF JERES VIRKSOMHED?

Virksomheden og den studerende skal i samarbejde aftale et forløb, der giver den studerende tid og informationer nok til at kunne arbejde med en problemstilling, så den studerende kan erhverve sig tilstrækkelig viden til at udarbejde det skriftlige projekt, som praktikken bliver afsluttet med. De studerende skal under praktikken opnå indsigt i ledelsesfunktioner og forskellige opgaver i virksomheden.

Det er vigtigt at understrege, at de studerende selv har et stort ansvar for at praktikopholdet bliver udbytterigt for begge parter. Det forventes således at de studerende er opsøgende, nysgerrige, arbejdsomme og samarbejdsvillige.

Under praktikopholdet kan de studerende tilknyttes en eller flere afdelinger i virksomheden. Følgende er eksempler på opgaver, de studerende kan udføre:

- Kunde- og konkurrentanalyser
- Planlægning og implementering af events
- Markedsanalyser
- Interne analyser, fx af serviceleverancesystemet og medarbejdertilfredshed
- Planlægning af promotions- og kommunikationstiltag
- Analyse af bæredygtigheden af nye serviceydelser

Herudover kan de studerende naturligt indgå i konkrete praktiske arbejdsopgaver, der er i praktikvirksomheden i den pågældende periode.

Cphbusiness forventer, at de opgaver, den studerende tildeles, indeholder faglig substans, og at virksomheden afsætter tilstrækkelige ressourcer til at vejlede den studerende. Samtidig skal der som en naturlig del af praktikken være tid til, at den studerende får et godt kendskab til virksomhedens forskellige arbejdsgange og karakteristika.

Arbejdsbelastningen for praktikvirksomheden vil almindeligvis være størst i begyndelsen af forløbet, da den studerende på det tidspunkt kun har beskeden indsigt i virksomhedens forretningsområde. Det er en god ide i samarbejde med den studerende at lægge en plan for, hvad den første uge i praktikforløbet skal indeholde.

Cphbusiness forventer, at den studerende får tilknyttet en fast kontaktperson i virksomheden, der kan sparre i forbindelse med arbejdsopgaverne og det afsluttende praktikprojekt. Dette projekt bedømmes af vejlederen fra Cphbusiness ved en skriftlig eksamensopgave efter endt praktikperiode.

Der er ingen krav til virksomhedens størrelse eller form, blot skal virksomheden være CVR-registreret i Danmark eller i udlandet.

### ROLLEFORDELING I PRAKTIKFORLØBET

De studerende skal selv indgå aftale om praktikophold med virksomheden. Endvidere udarbejder den studerende målsætninger for sit udbytte af praktikopholdet.

For at begge parter skal få et optimalt udbytte af forløbet, er det nødvendigt at virksomheden bidrager med følgende:

Viljen til at lære fra sig og involvere den studerende i virksomhedens drift og øvrige opgaver.

Dette kan i praksis betyde, at den studerende:

- får adgang til informationer, der er vigtige dels for at forstå praktikvirksomhedens situation og dels for at kunne løse både praktiske og teoretiske opgaver. Undtaget er selvfølgelig fortroligt materiale.
- får lov til at deltage i udvalgte møder enten aktivt eller som "flue på væggen".
- har en kontaktperson i virksomheden, der kan fungere som sparringspartner for de studerende i planlægningen samt afviklingen af praktikforløbet. Denne kontaktperson fungerer også som kontakt til Cphbusiness.

Cphbusiness skal godkende såvel virksomhed som praktikkontrakten inden praktikken påbegyndes, herunder de opgaver de studerende primært skal løse i praktikperioden. Cphbusiness udpeger en vejleder for den studerende, som hjælper den studerende og kan afklare eventuelle tvivlsspørgsmål i praktikforløbet.

Vejlederen besøger også den studerende i virksomheden under praktikperioden. Kontaktpersonen i virksomheden forventes at deltage i dette møde.

Virksomheden skal underskrive praktikkontrakten og efter praktikken ligeledes bekræfte, at aftalen er overholdt, samt at de aftalte arbejdsopgaver er gennemført af de studerende. Virksomheden sikrer, at den studerende gennem praktikken kommer i berøring med relevante opgaver og gennemgår en læringsproces med fokus på opgaveløsning og kompetenceopbygning.

## **PRAKTIKAFTALE**

Forud for praktikopholdet aftaler de studerende og virksomheden i fællesskab, hvilke arbejdsopgaver der skal indgå i praktikkontrakten. Kontrakten skal godkendes af Cphbusiness. Praktikvirksomheden har i samarbejde med den studerende ansvaret for at opholdet lever op til aftalens indhold.

## **PRAKTISKE OPLYSNINGER**

### Praktikopholdsaftale og aflønning

Praktikken er ulønnet. De fleste studerende får SU (Statens Uddannelsesstøtte) og må derfor ikke modtage løn under deres praktikophold. SU styrelsen har dog pr. 1. juli 2017 indført, at studerende må modtage erkendtligheder. Yderligere information herom findes på su.dk.

Der underskrives en praktikaftale mellem virksomheden og studerende.

### Forsikringsforhold

Den studerende skal omfattes af virksomhedens arbejdsskadeforsikring og ansvarsforsikring. Hvis en sådan ikke haves, skal der tegnes forsikring for den studerende.

### Sygdom

Ved sygdom skal den studerende straks informere praktikvirksomheden.

Ved sygdom på mere end en uges varighed skal den studerende informere både sin vejleder og praktikkontoret på Cphbusiness. Der vurderes herefter ud fra den enkelte sag, hvorvidt praktikopholdet skal fortsætte eller afsluttes.

### Ferie

Det er som udgangspunkt ikke muligt at holde ferie i praktikopholdsperioden. I de få tilfælde, hvor det er ønsket og muligt, skal både praktikvirksomheden og Cphbusiness have givet tilladelse inden ferien påbegyndes.

### Forventningsafstemning

For alle parter skyld er det en god idé at afstemme forventninger inden opholdet i praktikvirksomheden påbegyndes. Vi anbefaler på det kraftigste, at virksomheden og den studerende afstemmer deres forventninger til opholdet og lader dette indgå i kontrakten mellem virksomheden og de studerende.

Cphbusiness er med til at sikre, at forventningerne ligger inden for et praktikopholds rammer.

Yderligere oplysninger

Spørgsmål om praktik kan rettes til følgende personer ved praktikkontoret på Cphbusiness:

Frederik Hasle | Mail: [internship\\_noerrebro@cphbusiness.dk](mailto:internship_noerrebro@cphbusiness.dk) | Tlf.: +45 36 15 49 68

Anna Diemer | Mail: [internship\\_noerrebro@cphbusiness.dk](mailto:internship_noerrebro@cphbusiness.dk) | Tlf.: +45 36 15 47 18