

**SERVICEØKONOM (AK)**

# **Studieordning**

2014 til 2016

Fællesdel

september 2014  
revideret 28 august 2014

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. september 2014,  
landsdækkende fællesdel gældende for samtlige udbydere af uddannelsen

Der tages forbehold for eventuelle trykfejl og ændringer  
MPJ/ 2014-2016

# INDHOLDFORTEGNELSE

<b>1. Studieordningens indhold</b> .....	<b>5</b>
<b>A. Uddannelsens fællesdel</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Uddannelsens formål og profil</b> .....	<b>5</b>
2.1 Uddannelsens formål .....	5
2.2 Kompetenceprofil .....	5
2.3 Titulatur .....	6
<b>3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold</b> .....	<b>6</b>
3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points .....	6
3.2 Uddannelsens struktur og indhold .....	7
3.3 Oversigt over ECTS fordeling på semestre .....	10
3.4 Semesterforløb.....	11
<b>4. Beskrivelse af fagenes mål for læringsudbytte</b> .....	<b>11</b>
<b>4.1 Samfundsvidenskabelig metode</b> .....	<b>11</b>
<b>4.2 Servicebranchen</b> .....	<b>11</b>
4.2.1 Branchekompetence.....	12
4.2.2 Service Design.....	12
4.2.3 Servicejura.....	13
<b>4.3 Organisationsudvikling</b> .....	<b>13</b>
4.3.1 Ledelse & projektledelse .....	14
4.3.2 Organisation & HR.....	15
<b>4.4 Planlægning</b> .....	<b>15</b>
4.4.1 Forretningsudvikling.....	15
4.4.1.1 Kreativitet & innovation .....	16
4.4.1.2 Strategi & forretningsplan .....	16
4.4.1.3 Servicemarketing & trends .....	17
4.4.2 Serviceøkonomi.....	17
4.4.2.1 Erhvervsøkonomi .....	18
4.4.2.2 Global serviceøkonomi.....	19
<b>4.5 Kommunikation</b> .....	<b>19</b>
4.5.1 Forretningskommunikation & netværk, på engelsk .....	19
4.5.2 Interkulturel kompetence, på engelsk .....	20
<b>5. Oversigt over eksaminer</b> .....	<b>21</b>
<b>5.1 Oversigt over eksaminer</b> .....	<b>21</b>
<b>6 Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt</b> .....	<b>23</b>

<b>6.1 Praktik – formål og formalia .....</b>	<b>23</b>
<b>6.2 Afsluttende eksamensprojekt .....</b>	<b>24</b>
6.2.1 Afsluttende eksamensprojekt - omfang.....	26
<b>7. Meritering .....</b>	<b>26</b>
<b>7.1 Horisontal meritering - overflytning.....</b>	<b>26</b>
<b>7.2 Vertikal meritering .....</b>	<b>27</b>
7.2.1 Indland.....	27
7.2.2 Udland .....	27
<b>7.2 Merit for uddannelseselementer .....</b>	<b>27</b>
<b>8. Retsgrundlag .....</b>	<b>28</b>
<b>8.1 Uddannelsens adgangskrav.....</b>	<b>28</b>
<b>8.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag.....</b>	<b>28</b>
<b>8.3 Uddannelsens udbydere .....</b>	<b>29</b>
<b>9. Overgangsbestemmelser.....</b>	<b>30</b>
<b>10. Dispensationsmuligheder .....</b>	<b>30</b>
<b>11. Ikrafttrædelse .....</b>	<b>30</b>
Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte.....	31

# 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 institutionspecifik del**, som angiver institutionspecifikke 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.

## A. Uddannelsens fællesdel

## 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 restaurant<sup>1</sup>*

### 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

---

<sup>1</sup> De tilhørende overordnede læringsmål fra BEK fremgår af bilag 1

- **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

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 uddannelsen<sup>2</sup>.

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

### 3.2 Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

- 1) 5 overordnede kerneområder, defineret i uddannelsesbekendtgørelsen<sup>3</sup> 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:

<b>Kerneområde</b>	<b>Fag - obligatorisk uddannelseselement</b>
a) Metode	1) Samfundsvidenskabelig metode – 5 ECTS-point
b) Servicevirksomheden	2) Servicebranchen – 15 ECTS-point
c) Organisation	3) Organisationsudvikling – 15 ECTS-point
d) Planlægning	4) Forretningsudvikling - 15 ECTS-point 5) 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 kvalifikationsrammen<sup>4</sup>, og beskrives således via terminologien; viden, færdigheder og kompetencer.

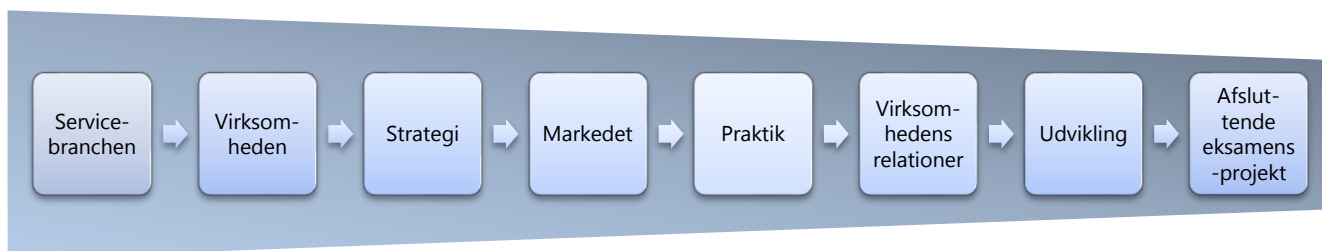
---

<sup>2</sup> 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

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

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

Temaerne tager sig udgangspunkt i en tragtformet struktur, hvor den studerende først opnår kendskab til omverden og branchen, hvorefter temaerne i højere grad retter sig imod virksomheden og den studerendes speciale.



I det efterfølgende er det beskrevet hvilken fokus de enkelte temaer har;

## 1. semester

### 1A – Servicebranchen

- Temaet har fokus på, at den studerende opnår en grundlæggende viden om oplevelsesøkonomiens udvikling og betydning samt praksisnær viden om forhold i service branchen

### 1B - Virksomheden

- Temaet har fokus på, at give den studerende en helhedsforståelse af virksomhedsdrift og lønsomhed

## 2. semester

### 2 A - Strategi

- Temaet har fokus på, at den studerende kan planlægge servicevirksomhedens drift

### 2 B - Markedet

- Temaet har fokus på, at den studerende kan vurdere, hvordan markedet kan påvirkes

## 3. semester

### 3 A – Praktik

---

<sup>4</sup> "Ny dansk kvalifikationsramme for videregående uddannelse" beskriver niveauet af læringsmål, [www.ufm.dk](http://www.ufm.dk)



- se kapitel 6.1

### 3 B – Virksomhedens relationer

- Temaet har fokus på, at den studerende skal kunne indgå i relationer med servicevirksomhedens interessenter med henblik på at udvikle virksomheden i internationalt perspektiv

## **4. semester**

### 4 A - Udvikling

- Temaet har fokus på, at den studerende kan indgå som sparringspartner i udvikling af innovative planer for bæredygtig udvikling af servicevirksomheden og dens medarbejdere

### 4 B – Afsluttende eksamensprojekt

- se kapitel 6.2



### 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:

5 erts 1a – 3 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal have viden om og forståelse for hvorledes en kombination af forskellige metoder anvendes i afdækning af en problemstilling</li><li>• den studerende skal have grundlæggende kendskab til samfundsvidenskabsteoretiske indgangsvinkler</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal ud fra forskellige teorier kunne tolke såvel kvalitative som kvantitative undersøgelser</li><li>• den studerende skal kunne formidle samfundsvidenskabelig metode skriftligt og mundtligt</li><li>• den studerende skal kunne formidle problemstillinger og løsninger</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal alene, i samarbejde med andre studerende og servicevirksomheder kunne designe undersøgelser samt indhente og analysere data</li></ul>

### 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:

### 4.2.1 Branchekompetence

5 erts 1a – 5 erts	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal have viden om servicebranchens udvikling, trends og organisering nationalt såvel som internationalt</li> <li>• den studerende skal have viden om uddannelsens specialeområder, herunder forståelsen for sammenhængen mellem disse</li> <li>• den studerende skal have viden om oplevelsesøkonomiens udvikling, betydning som vækstfaktor samt begreber og teorier</li> <li>• den studerende skal kunne relatere oplevelsesøkonomien til servicebranchen generelt og specifikt til uddannelsens specialeområder</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne vurdere relevante aspekter om servicebranchen og oplevelsesøkonomien i analyser og redegørelser</li> <li>• den studerende skal kunne redegøre for udviklingen uddannelsens specialeområder og identificere de nyeste trends indenfor servicebranchen og oplevelsesøkonomien</li> <li>• den studerende skal kunne relatere servicebranchen og oplevelsesøkonomien til uddannelsens øvrige fag</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne indgå i relevante arbejdsprocesser indenfor servicebranchen og oplevelsesøkonomien</li> <li>• den studerende skal kunne anvende teorien om oplevelsesøkonomi i en praksis-kontekst</li> <li>• den studerende skal kunne agere i servicebranchen med udgangspunkt i det nuværende branchekodeks indenfor uddannelsens specialeområder</li> </ul>

### 4.2.2 Service Design

4 erts 1b – 4 erts	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal have viden om service management systemer, servicekoncepter og serviceleverancesystemer</li> <li>• den studerende skal have viden om forskellige kvalitetsstyringsprincipper</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne medvirke til design og udvikling af servicekoncepter og serviceleverancesystemer</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne tilegne sig ny viden med henblik på forbedring af service managementsystemer og koncepter</li> </ul>

4 erts 2a – 2 erts 2b – 2 erts	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal have viden omkring afgørende parametre for skabelse af optimale kunderelationer, herunder loyalitet og kvalitet</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne medvirke til at skabe værdiskabende kunderelationer</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne opbygge varige relationer med kunder og opstille forbedringsforslag</li> </ul>

### 4.2.3 Servicejura

2 erts 3b – 2 erts	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>den studerende skal have overordnet viden om overenskomster, hovedaftalen og servicedirektivet.</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne vurdere juridiske problemstillinger i forhold til ansættelses- og arbejdsret, aftaleloven, købeloven og markedsføringsloven</li> <li>den studerende skal kunne vurdere eventuelle problemstillinger i forbindelse men ansættelsesprocessen fra udarbejdelse af stillingsopslag til udfærdigelse af ansættelseskontrakt, specielt med vægt på ligebehandlingsloven, helbredsoplysningsloven, forskelsbehandlingsloven og ansættelsesbevisloven.</li> <li>den studerende skal kunne vurdere hvornår en retlig bindende aftale er indgået, herunder også aftaler indgået af fuldmægtige.</li> <li>den studerende skal kunne vurdere hvilken part i et køberetligt forhold bærer risikoen for hændelige undergang af det købte. Den studerende skal også have kendskab til parternes misligholdelsesbeføjelser ved manglende opfyldelse af en købsaftale.</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

## 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 & projektledelse – 7 ECTS
- organisation & HR – 8 ECTS

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

## Læringsudbytte:

### 4.3.1 Ledelse & projektledelse

<b>5 erts</b> 1a – 2 erts 1b – 3 erts	<b>1. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal have viden om og forståelse for forskellige organisationsformer, og disses betydning for effektiviteten og trivslen i servicevirksomheden</li><li>• den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå, lede og udvikle servicevirksomheder og organisationer</li><li>• den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå virksomhedens struktur og kultur og hvilke faktorer der påvirker motivationen i servicevirksomheder</li><li>• den studerende skal kunne forstå, hvordan ledelsesteorier og modeller kan anvendes i servicevirksomheder</li><li>• den studerende skal have viden om ledelsesmæssige forhold når en arbejdsgruppe skal sammensættes i relation til at skabe bedst mulig performance</li><li>• den studerende skal have kendskab til de mest gængse projektværktøjer, herunder IT, der med fordel kan anvendes for at styre et projekt</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne vurdere anvendeligheden af teorier/modeller i praktiske ledelsessituationer</li><li>• den studerende skal kunne formidle ledelsesmæssige beslutninger til chefer, kolleger og medarbejdere</li><li>• den studerende skal kunne analysere, planlægge, evaluere og begrunde den praktiske gennemførelse af et projekt, herunder opstille økonomiske overslag for den praktiske gennemførelse</li><li>• den studerende skal kunne vælge en hensigtsmæssig projektplanlægningsmetode – samt kunne vurdere, hvornår og hvorvidt et IT baseret system med fordel kan anvendes</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne medvirke til at træffe ledelsesmæssige beslutninger</li><li>• den studerende skal kunne anvende konkrete metoder og værktøjer til projektstyring, og opstille mål for en projektgruppe</li><li>• den studerende skal kunne tage ansvar samt planlægge og lede et projekt fra start til slut</li></ul>

<b>2 erts</b> 2a – 2 erts	<b>2. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal have viden om relevante modeller for identificering af kompetencebehov i servicebranchen</li><li>• den studerende skal have viden om relevante modeller for opstilling af personlige udviklingsmål</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for identificering af kompetencer</li><li>• den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for opstilling af personlige udviklingsmål</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Den studerende skal kunne identificere servicebranchens og egne kompetencer</li><li>• Den studerende skal kunne opstille personlige udviklingsmål</li></ul>

### 4.3.2 Organisation & HR

3 icts 3b – 3 icts	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om metoder og teorier til rekruttering, udvikling og afvikling af medarbejdere</li><li>den studerende skal have viden om arbejdsmiljømæssige forhold i relation til faktorer der påvirker det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, herunder medarbejder-tilfredshed</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne vurdere grundlæggende forhold omkring personale-udvikling og -administration i relation til organisationsudvikling</li><li>den studerende skal kunne formidle servicevirksomhedens HR politik til medarbejdere og samarbejdspartnere</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne varetage HR funktioner i overensstemmelse med servicevirksomhedens overordnede HR strategi</li><li>den studerende skal kunne indgå i et tværfagligt samarbejde om udarbejdelsen af virksomhedens HR strategi</li><li>den studerende skal kunne håndtere grundlæggende arbejdsmiljømæssige forhold samt være i stand til at søge rette ekspertviden</li></ul>

5 icts 4a – 5 icts	4. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om forskellige teorier og modeller til udvikling og forandring af serviceorganisationen</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne anvende og vurdere forskellige organisations-udviklingsmodeller</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne indgå i udviklings- og forandringsprocesser med fokus på relevante arbejds- og ansvarsområder</li></ul>

## 4.4 Planlægning

Kerneområdet Planlægning udmøntes i de to obligatoriske uddannelseselementer (fag);

- Forretningsudvikling med 15 ECTS-point
- Serviceøkonomi med 15 ECTS-point

### 4.4.1 Forretningsudvikling

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

- kreativitet & innovation – 5 ECTS
- strategi & forretningsplan – 5 ECTS
- servicemarketing & trends – 5 ECTS

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

## Læringsudbytte:

### 4.4.1.1 Kreativitet & innovation

<b>2 ects</b> 1a – 2 ects	<b>1. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>den studerende skal have viden om kreative redskaber</li><li>den studerende skal have viden om hvorledes kreative og innovative processer kan planlægges, igangsættes og evalueres</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne håndtere forskellige redskaber til praktisk ide-udvikling og kreativitet i praksisnær kontekst</li><li>den studerende skal kunne vurdere hensigtsmæssigheden i valg af de enkelte redskaber til praktisk idéudvikling</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring kreativitet i projekter og cases</li><li>den studerende skal kunne deltage i og varetage kreative processer i servicevirksomheder</li></ul>

<b>3 ects</b> 4a – 3 ects	<b>4. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om udviklingen fra idé til markedsintroduceret produkt eller serviceydelse</li><li>den studerende skal have kendskab til centrale begreber og typologiseringer indenfor innovation, herunder kilder til innovation</li><li>den studerende skal have kendskab til relevante værktøjer til styring af innovationsforløb</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal vurdere, hvorledes servicevirksomheder kan fremme innovation</li><li>den studerende skal kunne beskrive og kategorisere innovationer</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne deltage i og faciliterer innovative forløb i servicevirksomheder</li><li>den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring innovation i projekter og cases</li><li>den studerende skal kunne arbejde tværfagligt og helhedsorienteret med udviklingsprocesser</li></ul>

### 4.4.1.2 Strategi & forretningsplan

<b>3 ects</b> <b>2a – 3 ects</b>	<b>2. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om de grundlæggende strategiske begreber og værktøjer som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi</li><li>den studerende skal have viden om servicevirksomhedens konkurrencemæssige position</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne analysere servicevirksomhedens strategiske position</li><li>den studerende skal kunne udarbejde eksterne og interne analyser</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens stra-</li></ul>



	tegiplan
--	----------

<b>2 icts</b> 4a – 2 icts	<b>4. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal have viden om relevante modeller for udarbejdelse af en forretningsplan</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for udarbejdelse af en forretningsplan</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne udarbejde en forretningsplan</li> </ul>

#### 4.4.1.3 Servicemarketing & trends

<b>1 icts</b> 1b – 1 icts	<b>1. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal have viden om grundlæggende servicemarketingbegreber</li> <li>den studerende skal have viden om servicevirksomheders kundeadfærd og markedsforhold</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne identificere relevant kundeadfærd og markedsforhold for en given virksomhed</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Den studerende skal kunne deltage i gennemførelse af kundeadfærdsanalyser</li> </ul>

<b>3 icts</b> 2a – 1 icts 2b – 2 icts	<b>2. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal have viden om servicevirksomhedens parametermix og kundeforhold</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne anvende virksomhedens parametermix i relation til virksomhedens kundeforhold</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne vurdere sammenhængen mellem virksomhedens parametermix og virksomhedens kundeforhold</li> </ul>

<b>1 icts</b> 3b – 1 icts	<b>3. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal have viden om den aktuelle udvikling indenfor marketingværktøjer</li> <li>den studerende skal have viden om særlige forhold for servicevirksomhedens internationalisering</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne identificere relevante forhold for servicevirksomhedens valg af internationaliseringsstrategi</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiske markedsføring herunder udvikling af en marketingplan</li> </ul>

#### 4.4.2 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:

### 4.4.2.1 Erhvervsøkonomi

<b>3 ects</b> 1a – 1 ects 1b – 2 ects	<b>1. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal have viden om relevante elementer i virksomhedens økonomiske styring</li> <li>• Den studerende skal have viden om relevante regnskabsopstillingsprincipper</li> <li>• Den studerende skal have viden om alternative rapporteringsformers mulighed for at understøtte ledelsens strategiske arbejde</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal have færdigheder i IT-værktøjer til behandling af økonomiske problemstillinger</li> <li>• Den studerende skal kunne opstille et regnskab til analysebrug</li> </ul>

<b>6 ects</b> 2a – 2 ects 2b – 4 ects	<b>2. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal have viden om prisfastsættelsesmetoder</li> <li>• Den studerende skal have viden om anvendelse af revenue management</li> <li>• Den studerende skal have viden om regnskabsanalyse, herunder de metoder, der bliver anvendt inden for serviceerhvervene</li> <li>• Den studerende skal have viden om budgetteringstyper, strukturer og metoder</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal kunne opstille løsningsmuligheder i form af udregninger og simuleringer. Herunder: bidragskalkulation, fordelingskalkulation, retrograd kalkulation, totalmetoden, differensmetoden</li> <li>• Den studerende skal kunne opstille relevante nøgletal for servicevirksomheden.</li> <li>• Den studerende skal kunne udarbejde relevante budgetter for en virksomhed og et projekt</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal kritisk kunne evaluere de enkelte optimeringsværktøjer i forhold til virksomhedens situation</li> <li>• Den studerende skal kunne udarbejde en kommenteret regnskabsanalyse</li> <li>• Den studerende skal være i stand til at vurdere en virksomheds økonomiske udvikling og benytte budgettering i den økonomiske styring</li> </ul>

<b>3 ects</b> 4a – 3 ects	<b>4. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal have viden om finansieringsalternativer og rentebegrebet</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerede skal kunne beskrive og beregne investerings – og finansieringsalternativer</li> <li>• Den studerende skal kunne udføre relevante former for nulpunktanalyser</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal kunne foretage en beregning af en investerings lønsomhed og kunne redegøre for valg af finansieringsalternativ</li> <li>• Den studerende skal kunne vælge og anvende den relevante økonomiske metode i forbindelse med praktiske problemstillinger i analyser og projekter</li> </ul>

#### 4.4.2.2 Global serviceøkonomi

<b>3 ects</b> 1a – 2 ects 1b – 1 ects	<b>1. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal have viden om den globale økonomis betydning for såvel den nationale som regionale samfundsudvikling</li><li>• den studerende skal have viden om det globale økonomiske kredsløb, herunder de makroøkonomiske forhold</li><li>• den studerende skal have viden om effekterne af forskellige økonomisk/politiske handlemuligheder</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne beskrive og analysere de væsentligste makroøkonomiske faktorerens betydning for markedsforholdene</li><li>• den studerende skal kunne vurdere de forskellige markeds- og konkurrencestrukturer</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne inddrage de samfundsøkonomiske vilkår i relation til analyse og vurdering</li></ul>

### 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:

##### 4.5.1 Forretningskommunikation & netværk, på engelsk

<b>3 ects</b> 2a – 2 ects 2b – 1 ects	<b>2. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal have viden om de grundlæggende kommunikationsteorier og -modeller og deres anvendelse i konkrete kommunikationsopgaver</li><li>• den studerende skal have viden om hvorledes formidling af budskaber sker mest hensigtsmæssigt både skriftligt og mundtligt</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne forhandle og præsentere på engelsk</li><li>• den studerende skal på kunne udforme skriftlig forretningskommunikation</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal i forretningsammenhæng kunne kommunikere på engelsk i skrift og tale</li></ul>

<b>2 icts</b> 3b – 2 icts	<b>3. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal have forståelse for business netværkets betydning for medarbejderens og serviceorganisationens udvikling</li> <li>den studerende skal have viden om relevant teori indenfor forhandlingsteknik</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne identificere relevante netværk for medarbejder- og derved organisationsudvikling</li> <li>den studerende skal kunne gennemføre en forhandling</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne opstarte eller indgå i et relevant netværk med henblik på at udvikle egne kompetencer</li> <li>den studerende skal kunne forhandle effektivt</li> </ul>

<b>2 icts</b> 4a – 2 icts	<b>4. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal tilegne sig viden om præsentations- og mødeteknikker</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne anvende forskellige præsentationsteknikker, og selvstændigt tilpasse kommunikationsform til kontekst</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne kommunikere praksisnære og faglige problemstillinger og løsninger til samarbejdspartnere og kollegaer</li> <li>den studerende skal kunne formidle interne og eksterne budskaber med gennemslagskraft</li> </ul>

#### 4.5.2 Interkulturel kompetence, på engelsk

<b>1 icts</b> 2b – 1 icts	<b>2. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal have viden om kulturbegrebet og kulturelementer</li> <li>den studerende skal have forståelse for kulturens betydning for kommunikation</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne anvende viden om kultur i relation til den globale servicevirksomhed</li> <li>den studerende skal kunne vurdere betydningen af deres egen kulturelle baggrund i mødet med andre kulturer</li> </ul>

<b>2 icts</b> 3b – 2 icts	<b>3. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal have viden om teorier og værktøjer til analyse af kulturer i relation til den globale servicevirksomhed</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne foreslå praksisnære løsningsforslag i forbindelse med kulturmøder</li> <li>den studerende skal kunne indgå i forretningsudvikling, hvor der tages hensyn til kulturelle elementer</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>den studerende skal kunne indtænke kulturens betydning i udvikling af servicekoncepter</li> </ul>

## 5. Oversigt over eksaminer

Hver studerende skal aflægge 3 eksterne eksaminer samt 4 interne eksaminer.

**1. 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen**

2. Erhvervsøkonomi – intern eksamen

3. Praktikprojekt – intern eksamen

**4. Speciale – ekstern eksamen**

5. Udviklingsprojekt – intern eksamen

6. Kommunikation – intern eksamen

**7. Afsluttende eksamensprojekt**

### 5.1 Oversigt over eksaminer

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

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

Semester placering	Eksamensbetegnelse	Kerneområder	Moduler - obligatoriske uddannelseselementer	ECTS	Bedømmelse	Karakter	Karaktervægt <sup>5</sup>
<b>1. Semester</b>	Evt. studiestartprøve <sup>6</sup>				Intern bedømmelse	Bestået/Ikke bestået	
<b>2. Semester</b>	Erhvervsøkonomi	Planlægning	Erhvervsøkonomi	9	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	1. Års tværfaglig eksamen (1. årsprøve)	Metode Servicevirksomheden Organisation Planlægning	Samfundsvidenskabelig metode Branchekompetence Service Design Ledelse og projektledelse Kreativitet & innovation Strategi og forretningsplan Servicemarketing og trends Global serviceøkonomi	37	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	2
<b>3. Semester</b>	Praktik	Praktik	Praktikforløb	15	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Specialeeksamen	Valgfrit uddannelseselement	Speciale	15	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	2
<b>4. Semester</b>	Udvikling	Servicevirksomheden Organisation Planlægning	Servicejura Organisation og HR Kreativitet og innovation Strategi og forretningsplan Servicemarketing og trends Erhvervsøkonomi	19	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Kommunikation	Kommunikation	Forretningskommunikation og netværk Interkulturel kompetence	10	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Afsluttende eksamensprojekt	Afsluttende eksamensprojekt		15	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	2

<sup>5</sup> Karaktervægte på eksamensbeviset, som ligeledes angiver det samlede gennemsnit

<sup>6</sup> Bemærk at evt. studiestartprøve vil være beskrevet i den institutionsspecifikke studieordning

## 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<sup>7</sup> og er placeret primo 3. semester (august, september og oktober)<sup>8</sup>. 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 8 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 funktionsoplæring 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:**

---

<sup>7</sup> Hvilket er svarende til 13 fulde uger

<sup>8</sup> Den udbydende uddannelsesinstitution har institutionsspecifikke retningslinjer (jfr. BEK 636, kapitel 6 § 18 stk. 3, 2) Se den institutionsspecifikke studieordning samt lokale vejledninger for yderligere uddybning

- 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.

## **6.2 Afsluttende eksamensprojekt**

Formålet med det afsluttende eksamensprojekt er at den studerende selvstændigt udarbejder et tværfaglig og praksisnær projekt, der demonstrerer, at den studerende 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 eksamensprojektet 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 praktikvirksomheden<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Akademiet orienteres skriftligt, og skal godkende, såfremt man som studerende ikke skriver for sin praktikvirksomhed



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)<sup>10</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 praktisk orienteret problem.

Institutionen tildeler den studerende en vejleder og godkender opgavens emne og den indledende problemformulering<sup>11</sup>.

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

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. 3 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 vejledning<sup>12</sup>.

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.

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 %.

---

<sup>10</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>11</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>12</sup> Heraf fremgår evt. også den enkelte studerendes maksimalt afsatte tid til vejledning.

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.

### 6.2.1 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 projekter, men disse indgår ikke direkte i bedømmelse 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 eksamen<sup>13</sup>.

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:

<b>Det afsluttende eksamensprojekt</b>	<b>Maksimalt antal tegn i besvarelsen inkl. Mellemrum</b>
1 studerende	max. 100.000 anslag
2 studerende	max. 150.000 anslag
3 studerende	max. 200.000 anslag

## 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.

---

<sup>13</sup> 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.

Overflytning skal altid ske inden 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 til<sup>14</sup>.

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

### 7.2.1 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 (1½år)
- professionsbachelor i e-koncept udvikling (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.

Der er endvidere indgået meritaftaler med Roskilde Universitetscenter således at der kan opnås en almen HA-uddannelse på 1½. år, samt aftale om 1 års merit til den samfundsvidenskabelige basisuddannelse. Desuden er der på BA. Negot studiet på Syddansk Universitet i Esbjerg opnået 1½ års merit.

### 7.2.2 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.

## 7.2 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, uddannelseselemente eller praktik i serviceøkonomuddannelsen<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> Se endvidere § 18, stk. 2 i LEP Bekendtgørelsen

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.

### 8.1 Uddannelsens adgangskrav

Følgende uddannelsesmæssige baggrund giver adgang til uddannelsen jævnfør bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 223 af 11/03/2014 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. 467 af 08/05/2013 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser, LBK nr. 214 af 27/2/2013 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 1519 af 16/12/2013 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen)
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 1521 af 16/12/2013 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser, BEK nr. 223 af 11/03/2014 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse BEK nr. 262 af 20/03/2007 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner (akkrediteringsloven), LOV nr. 601 af 12/06/2013 Gældende
- Bekendtgørelse om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner og godkendelse af nye videregående uddannelser BEK nr. 745 af 24/06/2013 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](http://www.retsinfo.dk)).

### 8.3 Uddannelsens udbydere

Serviceøkonomuddannelsen udbydes af nedenstående institutioner;

- University College Nordjylland, [www.ucn.dk](http://www.ucn.dk)
  - Lindholm Brygge 35, 9400 Nørresundby,
- Erhvervsakademiet Lillebælt, [www.eal.dk](http://www.eal.dk):
  - Munke Mose Alle 9, 5000 Odense C
  - Boulevarden 19D, 7100 Vejle
- Erhvervsakademi Dania, [www.eadania.dk](http://www.eadania.dk)
  - Minervavej 63, 8900 Randers
  - Arvikavej 2, 7800 Skive
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, [www.cphbusiness.dk](http://www.cphbusiness.dk)
  - Lyngby, Nørgaardsvej 30, 2800 Kgs. Lyngby
  - Nørrebro, Blågårdsgade 23b, 2200 København N.

- Erhvervsakademi Sjælland, [www.easj.dk](http://www.easj.dk)
  - Campus Køge, Lyngvej 19, 4600 Køge
  - Campus Slagelse, Bredahlsgade 1, 4220 Slagelse
- Erhvervsakademi MidtVest, [www.eamv.dk](http://www.eamv.dk)
  - Valdemar Poulsens Vej 4, 7500 Holstebro
- Erhvervsakademi Århus, [www.eeea.dk](http://www.eeea.dk)
  - Sønderhøj 32, 8260 Viby J

## 9. Overgangsbestemmelser

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

For studerende som ikke følger normeret studieforløb eller som ikke dimitterer inden for normeret studietid, dvs. januar 2016, 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 4. 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 2014, og har virkning for studerende som påbegynder uddannelsen den 1. september 2014 samt studerende som indskrives eller meritoverføres til denne studieordning efter 1. september 2014.

Styregruppen for serviceøkonomuddannelsen, september 2014

## **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

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

#### **Færdigheder**

Den uddannede kan

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

#### **Kompetencer**

Den uddannede kan

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