

STUDIEORDNING  
for  
Serviceøkonom (AK)

National del

Ikrafttrædelse 15.08.2019

## Indhold

1. Uddannelsens mål for læringsudbytte.....	3
2. Uddannelsen indeholder 4 nationale fagelementer .....	4
2.1. Service & Oplevelser.....	4
2.2. Forretningsforståelse .....	5
2.3. Samarbejde & Relationer .....	6
2.4. Forretningsudvikling .....	7
2.5. Antallet af prøver i de nationale fagelementer .....	8
3. Praktik .....	8
4. Krav til det afsluttende eksamensprojekt. ....	9
4.1 Faglige krav til det afsluttende eksamensprojekt .....	9
5. Regler om merit .....	10
6. Ikrafttrædelse og overgangsordning.....	10
Bilag med netværkets aftale om formkrav til det afsluttende eksamensprojekt ....	<b>Fejl! Bogmærke er ikke defineret.</b>

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

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

## 1. Uddannelsens mål for læringsudbytte

Overordnet skal den studerende i en udviklingsorienteret situation, inden for serviceerhvervet, kunne tilegne sig ny viden og ud fra dette samarbejde om at vurdere praksisnære løsningsmuligheder for en servicevirksomhed på et taktisk og operationelt niveau.

### Viden

Den uddannede har viden om

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

### Færdigheder

Den uddannede kan

- vurdere omkostningsforholdene for service- og oplevelsesvirksomhedens situation med henblik på økonomiske beregninger og budgettering,
- vurdere sammenhængen mellem virksomhedens servicekoncept, leverancesystem og konkurrencesystem samt vurdere relevante udviklingsretninger for virksomheden,
- anvende viden om kulturer i forbindelse med salgs- og forhandlingssituationer samt opstille og formidle praksisnære løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere nationalt og internationalt,
- opstille og vælge porteføljemodeller til beskrivelse af service- og oplevelsesvirksomhedens produkter og
- vurdere praktiske ledelsessituationer med henblik på at vælge hensigtsmæssige løsningsmuligheder.

### Kompetencer

Den uddannede kan

- håndtere forskellige nationale og internationale udviklings- og salgssituationer inden for service- og oplevelseserhvervet,
- i en struktureret sammenhæng tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet,

- deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde på et operationelt og taktisk niveau, herunder om service- og oplevelsesvirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver.

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

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

Indhold

Fagområdet indeholder analyser af værtskabsbegrebet, gæsteforståelse, herunder vurdering af kundefærd til virksomhedens service- og oplevelsesydelser.

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

Viden:

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets praksis, udvikling i udbud og efterspørgsel, samt central anvendt teori og metode med fokus på økonomisk bæredygtig drift af service- og oplevelsesvirksomheder
- Kunne forstå, hvad der kendetegner service- og oplevelsesydelser samt kunne forstå erhvervets anvendelse af teori og metode inden for udviklingen af værtskab og gæsteforståelse

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende service management som ramme til vurdering af service- og oplevelsesvirksomheders værtskab og udvikling
- Indsamle og anvende data om kundetilfredshed, kundefærd og markedsforhold i forhold til virksomheders serviceydelser og oplevelser
- Anvende centrale økonomiske metoder og redskaber til vurdering af praksisnære problemstillinger samt anvende kreative teknikker til opstilling og valg af service- og oplevelsesydelser og formidling heraf til samarbejdspartnere og brugere

Kompetencer

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelseserhvervet med fokus på det gode værtskab og den gode oplevelse
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde om service- og oplevelsesydelser
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet.

## **ECTS-omfang**

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

## **2.2. Forretningsforståelse**

### Indhold

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

### **Læringsmål for Forretningsforståelse**

#### Viden

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier
- Kunne forstå den forretningsmæssige og juridiske praksis og central anvendt teori og metode i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf

#### Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale metoder og redskaber fra service- og oplevelseserhvervet til at beskrive virksomhedens situation
- Vurdere service- og oplevelsesvirksomheders praksisnære udfordringer, herunder de økonomiske forhold til opstilling og valg af løsningsmuligheder på taktisk og operationelt niveau
- Formidle service- og oplevelsesvirksomheders praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere, gæster, kunder, medarbejdere, frivillige m.fl., på taktisk og operationelt niveau

#### Kompetencer

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelsesvirksomheden på taktisk og operationelt niveau
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde omkring service og oplevelsesvirksomhedens taktiske og operationelle drift
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om drift af service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

## **ECTS-omfang**

Fagelementet Forretningsforståelse har et omfang på 15 ECTS-point.

## **2.3. Samarbejde & Relationer**

### **Indhold**

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

### **Læringsmål for Samarbejde & Relationer**

Viden:

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om servicevirksomheders ledelses- og samarbejdspraksis og den centrale anvendte teori og metode.
- Kunne forstå praksis og central anvendt teori og metode ved rekruttering, ansættelse, fastholdelse og afskedigelse af medarbejdere og frivillige i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf
- Kunne forstå den anvendte praksis omkring interkulturel interaktion og kommunikation med den nationale såvel som internationale gæst, kunde, medarbejder, frivillige m.fl. i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf

### **Færdigheder**

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale metoder og redskaber og data fra service- og oplevelsesvirksomheder
- Anvende centrale metoder og redskaber og data om kulturforståelse samt anvende de færdigheder der knytter sig til beskæftigelsen inden for service- og oplevelsesvirksomheder m.h.p. at interagere med gæster, kunder, medarbejdere og frivillige m.fl,
- Vurdere praksisnære kultur- og kommunikationsproblemstillinger for at vælge løsningsmuligheder på taktisk og operationelt niveau
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder både mundtligt og skriftligt for samarbejdspartnere, gæster og kollegaer i analoge og digitale kontekster.

### **Kompetencer**

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelsesvirksomheden på taktisk og operationelt niveau i relation til ledelse, samarbejde og kulturmødet

- Kunne deltage og kommunikere i et fagligt og tværfagligt samarbejde eller netværk med interne og eksterne partnere i et interkulturelt miljø med en professionel tilgang
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om ledelse og kommunikation inden for service- og oplevelseserhvervet taktisk og operationelt niveau

### **ECTS-omfang**

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

### **2.4. Forretningsudvikling**

#### Indhold

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

#### Viden

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om central anvendt teori og metode indenfor megatrends, trends og tendenser med særlig betydning for service- og oplevelseserhvervene
- Kunne forstå centrale strategiske planlægningsværktøjer og –modeller samt forstå anvendelsen af den juridiske, økonomiske og organisatoriske praksis i forbindelse med udvikling og forandring i service og oplevelsesvirksomheder
- Kunne forstå central anvendt teori og metode indenfor iværksætteri, innovation og intra-/entreprenørskab og anvendelse heraf i service- og oplevelsesvirksomheder

#### Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende serviceerhvervets centrale metoder og redskaber på det operationelle og taktiske niveau i en udviklings-og forandringssituation
- Vurdere praksisnære økonomiske og organisatoriske udfordringer i forbindelse med udviklings- og forandringsaktiviteter for at opstille og vælge løsningsmuligheder
- Formidle praksisnære udfordringer på det taktiske og operationelle niveau til samarbejdspartnere og kollegaer inden for service- og oplevelsesvirksomheder som et beslutningsgrundlag til det strategiske niveau i såvel dansk som international kontekst

#### Kompetencer

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i forhold til forretningsudvikling af service- og oplevelsesvirksomheder på det taktisk og operationelle niveau med fokus på at skabe bæredygtig vækst
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med henblik på at skabe bæredygtig drift og udvikling af service- og oplevelsesvirksomheden
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om udvikling af- og drift af økonomiske bæredygtige service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

## **ECTS-omfang**

Fagelementet Forretningsudvikling har et omfang på 25 ECTS-point.

### **2.5. Antallet af prøver i de nationale fagelementer**

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

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

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

## **3. Praktik**

### **Læringsmål for praktikken på uddannelsen**

Viden

Den studerende skal have

- Forståelse for praktikvirksomhedens forretning samt forståelse af praktikvirksomhedens anvendelse af teori og metode i praksis.
- Have udviklingsbaseret viden om praktikvirksomhedens muligheder herunder service- og oplevelseserhvervenes organisations-, markeds- og konkurrenceformer

Færdigheder

Den studerende skal kunne

- Anvende centrale metoder og redskaber fra service- og oplevelseserhvervet til at indsamle data og beskrive udvalgte udfordringer i praktikvirksomheden
- vurdere praksisnære udfordringer og indsamle viden til løsning af arbejdsopgaver og funktioner



- Formidle praksisnære udfordringer og løsningsmuligheder for praktikvirksomheden på taktisk og operationelt niveau

## Kompetencer

Den studerende skal kunne

- indgå i praktikvirksomhedens drift og håndtere udviklingsorienterede situationer i et fagligt og tværfagligt samarbejde.
- i en struktureret sammenhæng udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling, hvor tilegnet ny viden, færdigheder og kompetencer i relation til erhvervet indgår
- overveje graden af opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet.

## ECTS-omfang

Praktikken har et omfang på 15 ECTS-point.

## Antal prøver

Praktikken afsluttes med 1 prøve.

## 4. Krav til det afsluttende eksamensprojekt.

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

### 4.1 Faglige krav til det afsluttende eksamensprojekt

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

Det afsluttende eksamensprojekt skal tillige demonstrere, at den studerende kan begrunde, bearbejde, analysere og vurdere indsamlet information og kan kombinere den indsamlede viden med teori og metoder fra uddannelsens fagelementer.

Økonomiske betragtninger og elementer skal indgå som en naturlig del af grundlaget for valg af løsning(er)<sup>1</sup>. Det forudsættes at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt anvendes en høj grad af såvel field- som desk research.

---

<sup>1</sup> Inddragelse af økonomiske betragtninger kan ske gennem diverse budgetter (likviditet-, drift-, opstart-, etc.), regnskabsanalyse, finansiering, investering, kalkulationer eller helt eller delvis kvantitative cost-benefit analyser

## **Prøveform**

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

## **Prøven i det afsluttende eksamensprojekt**

Det afsluttende eksamensprojekt afslutter uddannelsen på sidste semester, når alle forudgående prøver er bestået.

## **ECTS-omfang**

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

## **5. Regler om merit**

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

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

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

Afgørelsen træffes på grundlag af en faglig vurdering.

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

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

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

## **6. Ikrafttrædelse og overgangsordning**

### **Ikrafttrædelse**

Denne nationale del af studieordningen træder i kraft den 15.08.2019 og har virkning for de studerende, som indskrives efter 01.08.2019.

Studerende, der har taget orlov eller på anden måde er blevet forsinkede i deres studieforbølge, følger det semester, der er naturligt for de ordinære semestre og den dertil gældende studieordning. Studerende indskrevet før 1. august 2019 kan således forblive på den studieordning, de er optaget på oprindeligt.