

**STUDIEORDNING**  
for  
**Service- og Oplevelsesøkonom (AK)**

National del

Ikrafttrædelse 01.08.2024

## Indhold

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

Denne nationale del af studieordningen for Service- og oplevelsesøkonomuddannelsen er udstedt i henhold til § 22, 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 nationale del er udarbejdet af uddannelsesnetværket for Service- og oplevelsesøkonomuddannelsen og godkendt af alle de udbydende institutioner.

## **1. Uddannelsens mål for læringsudbytte**

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

### **Viden**

Den uddannede har:

- forståelse for praksis og central anvendt teori og metode i service- og oplevelsesvirksomheder samt kunne forstå service- og oplevelseserhvervets anvendelse heraf
- udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets anvendte brancheterminologi og branchebegreber samt service- og oplevelseserhvervets anvendelse af teori og metode i praksis såvel nationalt som internationalt.

### **Færdigheder**

Den uddannede kan:

- anvende centrale metoder og redskaber fra service- og oplevelseserhvervet samt anvende de færdigheder, der knytter sig til beskæftigelse inden for service- og oplevelseserhvervet
- vurdere praktiske problemstillinger med henblik på at opstille og vælge hensigtsmæssige bæredygtige løsningsmuligheder på taktisk og operationelt niveau
- formidle service- og oplevelsesvirksomheders praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere.

### **Kompetencer**

Den uddannede kan:

- håndtere forskellige nationale og internationale udviklings- og salgssituationer inden for service- og oplevelseserhvervet
- deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde på et operationelt og taktisk niveau med en professionel tilgang
- i en struktureret sammenhæng tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet.

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

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

#### **Indhold**

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

## Læringsmål for Service & Oplevelser

### Viden

Den studerende har:

- 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
- forståelse for, hvad der kendetegner service- og oplevelsesydelser samt kan forstå erhvervets anvendelse af teori og metode inden for udviklingen af værtskab og gæsteforståelse.

### Færdigheder

Den studerende kan:

- 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
- systematisk indsamle og anvende data om kundetilfredshed, kundeadfærd og markedsforhold i forhold til virksomheders serviceydelser og oplevelser
- anvende service management som ramme til vurdering af service- og oplevelsesvirksomheders værtskab og udvikling.

### Kompetencer

Den studerende kan:

- deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde om service- og oplevelsesydelser
- håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelseserhvervet med fokus på det gode værtskab og den gode gæsteoplevelse
- i en systematisk og struktureret sammenhæng 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 har:

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

#### Færdigheder

Den studerende kan:

- 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 kan:

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

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

#### Færdigheder

Den studerende kan:

- anvende centrale metoder, redskaber og data fra service- og oplevelsesvirksomheder
- kritisk vurdere praksisnære kultur- og kommunikationsproblemstillinger og 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
- anvende centrale metoder, redskaber og data om kulturforståelse inden for service- og oplevelsesvirksomheder mhp. at interagere med gæster, kunder, medarbejdere og frivillige m.fl.

#### Kompetencer

Den studerende kan:

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

- forståelse for 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
- forståelse for central anvendt teori og metode indenfor innovation og intra-/entreprenørskab og anvendelse heraf i service- og oplevelsesvirksomheder
- udviklingsbaseret viden om central anvendt teori og metode indenfor megatrends og tendenser med særlig betydning for service- og oplevelseserhvervene.

#### Færdigheder

Den studerende kan:

- 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 mhp. 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 kan:

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

#### **ECTS-omfang**

Fagelementet Forretningsudvikling har et omfang på 25 ECTS-point.

### **3. Praktik**

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

Viden

Den studerende har

- forståelse for praktikvirksomhedens forretning
- udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier

- forståelse for den forretningsmæssige og juridiske praksis og central anvendt teori og metode i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf.

#### Færdigheder

Den studerende kan:

- 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 kan

- 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
- identificere 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 identiske med uddannelsens læringsmål, der fremgår ovenfor under pkt. 1.

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

Det afsluttende eksamensprojekt 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.

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

Eksamensprojektet afslutter uddannelsen, når alle forudgående prøver er bestået.

### **ECTS-omfang**

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

### **Prøveform**

Prøven består af et projekt og en mundtlig del. Prøven er med ekstern censur, og der gives en samlet individuel karakter efter 7-trin skalaen for projektet og den mundtlige del.

## **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**

Denne nationale del af studieordningen træder i kraft den 01.08.2024. Studieordningen gælder for alle studerende på uddannelsen fra ikrafttrædelsesdatoen.

---

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