

**SERVICEØKONOM (AK)**

# **Studieordning**

2009 til 2011

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK) ved Erhvervsakademi Dania,  
Minerva Randers.  
Gældende pr. 1. september 2009.

Der tages forbehold for eventuelle trykfejl og ændringer  
MPJ/September 2009

# INDHOLDFORTEGNELSE

|   |    |
|---|----|
| <b>1. Studieordningens indhold</b> .....                                      | 6  |
| <b>A. Uddannelsens fællesdel</b> .....  | 7  |
| <b>2. Uddannelsens formål og adgangskrav</b> .....                            | 7  |
| <b>2.1 Uddannelsens formål</b> .....  | 7  |
| <b>2.2 Uddannelsens adgangskrav</b> .....                                     | 7  |
| <b>2.3 Uddannelsens lovmæssige grundlag</b> .....                             | 8  |
| <b>2.4 Uddannelsens udbydere</b> .....  | 9  |
| <b>2.5 Titulatur</b> .....  | 9  |
| <b>3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold</b> .....                    | 9  |
| <b>3.1 Uddannelsens varighed og tid i ECTS-points</b> .....                   | 9  |
| <b>3.2 Uddannelsens struktur og indhold</b> .....                             | 10 |
| <b>3.3 Uddannelsens praktik – formål og formalia</b> .....                    | 11 |
| 3.3.1 Læringsmål og formål .....  | 11 |
| 3.3.2 Formalia .....  | 12 |
| <b>4. Eksaminer og øvrige prøver</b> .....                                    | 13 |
| <b>4.1 Generelt omkring eksaminer og prøver</b> .....                         | 13 |
| <b>4.2 Eksaminer og prøver på de enkelte semestre</b> .....                   | 14 |
| 4.2.1 Interne prøver 1. semester .....  | 14 |
| 4.2.1.1 Pilotprojekt .....  | 14 |
| 4.2.2 Eksamen og interne prøver 2. semester .....                             | 14 |
| 4.2.2.1 1. års tværfaglig eksamen .....                                       | 14 |
| 4.2.2.2 Intern prøve i Kunderelationer & kulturforståelse .....               | 15 |
| 4.2.3 Interne prøver 3. semester .....  | 15 |
| 4.2.3.1 Praktikprojekt .....  | 15 |
| 4.2.3.2 Valgfrit element - eksamen .....                                      | 16 |
| 4.2.4 Eksamen 4. semester .....   | 17 |
| 4.2.4.1 Afsluttende eksamensprojekt .....                                     | 17 |
| <b>4.3 Øvrige forhold vedrørende eksamen og prøver</b> .....                  | 18 |
| 4.3.1 Regler for eksterne prøver (eksaminer) og interne prøver. ....          | 18 |
| 4.3.2 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider .....                      | 19 |
| 4.3.3 Gruppestørrelser .....  | 20 |
| 4.3.4 Tilbage melding på prøver og eksaminer .....                            | 20 |
| 4.3.5 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering .....                        | 20 |
| 4.3.6 Klager over opnået eksamen .....  | 22 |
| 4.3.7 Hjælpemidler til eksamen .....  | 22 |
| 4.3.8 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af skriftlige besvarelser ..... | 22 |
| 4.3.9 Dispensationsmulighed .....   | 23 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>5. Beskrivelse af kerneområdernes obligatoriske uddannelseselementer .....</b> | <b>23</b> |
| <b>5.1 Metode – 5 ECTS .....</b>  | <b>23</b> |
| 5.1.1 Metode og research .....  | 23        |
| <b>5.2 Servicevirksomheden – 30 ECTS.....</b>                                     | <b>24</b> |
| 5.2.1 Økonomi .....   | 24        |
| 5.2.2 Servicemanagement.....  | 26        |
| 5.2.3 Samfundsøkonomi .....   | 27        |
| 5.2.4 Faglig kompetence .....   | 28        |
| <b>5.3 Organisation – 15 ECTS.....</b>  | <b>28</b> |
| 5.3.1 Ledelse .....   | 28        |
| 5.3.2 Human ressourcer .....  | 30        |
| <b>5.4 Planlægning – 10 ECTS .....</b>  | <b>31</b> |
| 5.4.1 Strategi og forretningsudvikling.....                                       | 31        |
| 5.4.2 International markedsføring .....   | 32        |
| <b>5.5 Kommunikation – 15 ECTS.....</b>   | <b>33</b> |
| 5.5.1 Engelsk og kulturforståelse .....   | 33        |
| 5.5.2 Kunderelationer .....   | 34        |
| <b>5.7 Valgfrit element – 15 ECTS.....</b>  | <b>35</b> |
| 5.7.1 Valgfrit element - Hotel- og Restaurant Management.....                     | 35        |
| 5.7.2 Valgfrit element - Turisme Management.....                                  | 36        |
| 5.7.3 Valgfrit element – Service Management.....                                  | 38        |
| 5.7.3.1 Fællesdel – Service Management.....                                       | 38        |
| <b>6. Overgangsbestemmelser .....</b>   | <b>39</b> |
| <b>7. Meritering.....</b>   | <b>39</b> |
| <b>7.1. Horisontal meritering .....</b>   | <b>39</b> |
| <b>7.2. Vertikal meritering .....</b>   | <b>40</b> |
| 7.2.1 Indland .....   | 40        |
| 7.2.2 Udland.....   | 40        |
| <b>8. Regler for udbud af åben uddannelse.....</b>                                | <b>40</b> |
| <b>9. Dispensationsmuligheder.....</b>  | <b>40</b> |
| <br>  |           |
| <b>B. Uddannelsens institutionsspecifikke del.....</b>                            | <b>41</b> |
| <b>10. Den institutionsspecifikke dels indhold .....</b>                          | <b>41</b> |
| <b>11. Valgfrie uddannelseselementer .....</b>                                    | <b>41</b> |
| 11.1.1 Valgfri element – Sport & Event Management .....                           | 41        |
| 11.1.2 Valgfri element – Fitness & Wellness Management.....                       | 43        |
| 13.2.1 Eksaminer og øvrige bedømmelser 1. semester .....                          | 47        |
| 13.2.1.1 Bunden forudsætning (1) - karriereplatform.....                          | 47        |

|   |    |
|---|----|
| 13.2.1.2 Bunden forudsætning (2) – Tværfaglig case.....                       | 47 |
| 13.2.1.3 Intern prøve - pilotprojekt.....                                     | 47 |
| 13.2.1.4 Bunden forudsætning (3) - Semestertest.....                          | 47 |
| 13.2.1.5 Bunden forudsætning (4) - Innovation cup .....                       | 47 |
| 13.2.2 Eksaminer og bedømmelser 2. semester .....                             | 48 |
| 13.2.2.1 Bunden forudsætning (5) - Tværfaglig case .....                      | 48 |
| 13.2.2.2 Bunden forudsætning (6) – valgfri element.....                       | 48 |
| 13.2.2.3 Bunden forudsætning (7) – eksamenstræning.....                       | 48 |
| 13.2.2.4 Bunden forudsætning (8) – semestertest.....                          | 48 |
| 13.2.2.5 1. års tværfaglig eksamen .....                                      | 49 |
| 13.2.2.6 Intern prøve – mundtlig prøve i kunderelationer m.m.....             | 49 |
| 13.2.3 Eksaminer og bedømmelser 3. semester .....                             | 49 |
| 13.2.3.1 Intern prøve - praktikprojekt .....                                  | 49 |
| 13.2.3.2 Eksamen – valgfri element .....                                      | 49 |
| 13.2.2.3 Bunden forudsætning (9) – semestertest.....                          | 49 |
| 13.2.2.4 Bunden forudsætning (10) - engelsk.....                              | 49 |
| 13.2.4 Eksaminer og øvrige bedømmelser 4. semester .....                      | 49 |
| 13.2.4.1 Bunden forudsætning (11) - forretningsplan .....                     | 49 |
| 13.2.4.2 Uddannelsens afsluttende eksamensprojekt.....                        | 50 |
| Bilag 1 Bedømmelsesplan og eksamensbevis.....                                 | 53 |
| Bilag 2 Samlet oversigt over bundne forudsætninger, eksaminer og prøver ..... | 54 |

# 1. Studieordningens indhold

Studieordningen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser opdelt i

- **en fællesdel**, der finder anvendelse på alle erhvervsakademier, som er godkendt til udbud af uddannelsen
- **en institutionsspecifik del**, som angiver institutionsspecifikke retningslinjer og krav. Dele heraf kan være udarbejdet i fællesskab af en eller flere af de udbydende erhvervsakademier

Denne studieordning refererer til både fællesdelen og den institutionsspecifikke del, hvor fællesdelen er udarbejdet i fællesskab af alle uddannelsens udbydere.

Ifølge bekendtgørelsens skal fællesdelen indeholde en beskrivelse af:

## Fællesdel:

1) Kerneområder herunder:

- Indhold
- ECTS-omfang
- Læringsmål

2) Obligatoriske uddannelseselementer:

- Indhold
- ECTS-omfang
- Læringsmål
- Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet

3) Praktik:

- ECTS-omfang
- Læringsmål
- Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet

4) Interne og eksterne prøver der er fælles for alle uddannelsens udbydere

hertil kommer den institutionsspecifikke del som skal indeholde en beskrivelse af:

## Institutionsspecifik del:

1) Valgfrie uddannelseselementer

- Indhold
- ECTS-omfang
- Læringsmål
- Tidsmæssig placering i uddannelsesforløbet

2) Regler for praktikens gennemførelse, herunder krav og forventninger til de involverede parter

3) Yderligere interne og eksterne prøver samt bundne forudsætninger

4) Hvilke dele af uddannelsen den studerende kan vælge at gennemføre i udlandet

5) Krav til skriftlige opgaver og projekter, herunder afsluttende eksamensprojekt

- 6) Angivelse af undervisnings- og arbejdsformer
- 7) Regler for differentieret undervisning
- 8) Regler for merit og indgåede meritaftaler
- 9) Regler for den studerendes pligt til at deltage i uddannelsesforløbet
- 10) Krav til læsning af tekster på fremmedsprog

I det følgende er henholdsvis fællesdelen og den institutionsspecifikke del gældende for Erhvervsakademi Dania, Minerva Randers beskrevet.

## **A. Uddannelsens fællesdel**

### **2. Uddannelsens formål og adgangskrav**

#### **2.1 Uddannelsens formål**

Formålet med erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel er at kvalificere den uddannede til selvstændigt at kunne deltage i arbejde med at udvikle, planlægge, realisere og levere serviceydelser nationalt og internationalt i virksomheder og organisationer inden for service, ferie- og erhvervssturisme samt hotel og restaurant.

Den uddannede skal kunne kombinere viden om forretningsmæssige, kulturelle og innovative forhold samt principper om bæredygtig udvikling med metodiske overvejelser om planlægning og organisering af serviceydelser.

Endvidere skal den uddannede kunne indgå i ledelses- og samarbejds mæssige sammenhænge og kunderelationer med mennesker med forskellig uddannelsesmæssig, sproglig og kulturel baggrund.

#### **2.2 Uddannelsens adgangskrav**

Følgende uddannelsesmæssige baggrund giver adgang til uddannelsen jævnfør Bekendtgørelse om adgang, indskrivning og orlov m.v. ved visse videregående uddannelser (undervisningsministeriets adgangsbekendtgørelse) BEK nr. 106 af 09/02/2009 gældende, samt senere ændringer til forskriften

##### **1. Adgang via gymnasial uddannelse (stx, hhx, htx, hf):**

Specifikke adgangskrav:

- Matematik på C niveau eller Virksomhedsøkonomi på C niveau

##### **2. Adgang via erhvervsuddannelse:**

- En af følgende uddannelser:
  - Erhvervsuddannelse inden for detailhandel
  - Erhvervsuddannelse inden for handel
  - Erhvervsuddannelse som gastronom

- En erhvervsuddannelse som tjener
- En erhvervsuddannelse som receptionist
- Erhvervsuddannelse inden for kontoruddannelse med specialer
- Anden relevant erhvervsuddannelse

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.

## 2.3 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
- Lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser LOV nr. 207 af 31/03/2008 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser LOV nr. 346 af 14/05/2008 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser BEK nr. 782 af 17/08/2009 gældende
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 636 af 29/06/2009 gældende
- Bekendtgørelse om adgang, indskrivning og orlov mv. ved visse videregående uddannelser (Undervisningsministeriets adgangsbekendtgørelse) BEK nr. 106 af 09/02/2009 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
- Bekendtgørelse om akkreditering og godkendelse af erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser mv. BEK nr. 684 af 27/06/2008 gældende, samt senere ændringer til forskriften

De ovenfor angivet bekendtgørelser er nogle af de vigtigste, man som studerende bør være bekendt med, men opremsningen er ikke fuldstændig.

Der kan være andre love og bekendtgørelser, der kan være relevante, fx love og bekendtgørelser om åben uddannelse.



Såfremt man ønsker at læse ovenstående bekendtgørelser kan de læses via Undervisningsministeriets hjemmeside ([www.uvm.dk](http://www.uvm.dk)) eller på [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk)

## 2.4 Uddannelsens udbydere

Serviceøkonomuddannelsen udbydes af nedenstående Erhvervsakademier, med tilhørende udlagte akademiskoler:

1. University College Nordjylland, Sofiendalsvej 60, Postbox 740, 9100 Aalborg  
[www.noea.dk](http://www.noea.dk)
2. Erhvervsakademi Lillebælt [www.eal.dk](http://www.eal.dk)
  - Tietgen Skolen, Nonnebakken 9, 5000 Odense C, [www.tietgen.dk](http://www.tietgen.dk)
  - Kold College, Landbrugsvej 55, 5260 Odense S, [www.koldcollege.dk](http://www.koldcollege.dk)
3. Erhvervsakademiet Copenhagen Business
  - København NORD, Trongårdsvej 44, 2800 Kgs. Lyngby, [www.knord.dk](http://www.knord.dk)
  - Hotel- og Restaurantskolen i København, Niels Hemmingsens Gade 24, Postboks 2030, 1012 København K. [www.serviceoekonom.dk](http://www.serviceoekonom.dk)
4. Erhvervsakademi Dania, Minerva Randers, Minervavej 63, 8960 Randers SØ, [www.eadania.dk](http://www.eadania.dk)

## 2.5 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 tid i ECTS-points

Uddannelsen er en kortere videregående akademiuddannelse med en varighed på 2 år. Uddannelsen er tilrettelagt som et fuldtidsstudium normeret til 2 studenterårsværk.

Et studenterårsværk er en fuldtidsstuderendes arbejde i 1 år.

Uddannelsens fag og aktiviteter er tildelt point efter European Credit Transfer System (ECTS-point).

Et studenterårsværk svarer til 60 point, og hele uddannelsen svarer således til 120 point. Uddannelsen berettiger til SU svarende til 22 klip.

Uddannelsen skal være afsluttet senest 4 år efter studiets start. Institutionen kan, når det findes begrundet i usædvanlige forhold, dispensere herfra.

## **3.2 Uddannelsens struktur og indhold**

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

- 1) Kerneområder bestående af obligatoriske uddannelseselementer - 75 ECTS-point.
- 2) Praktik - 15 ECTS-point.
- 3) Valgfri uddannelseselementer – 15 ECTS-point.
- 4) Afsluttende eksamensprojekt - 15 ECTS-point.

I denne studieordning er læringsmålene beskrevet efter kvalifikationsrammen<sup>1</sup>.

Læringsmålene beskrives ved hjælp af terminologien viden, færdigheder og kompetencer.

Der er taget udgangspunkt i, at de studerende hurtigst muligt får en fælles platform og referenceramme. Derfor er der indledningsvis placeret 10 ECTS med branchekendskab, økonomi og metode og research, således at de studerende får en værktøjskasse med viden og færdigheder, som de skal bruge i deres videre studieforløb.

På 1. semester er studieordningen således bygget op så den i høj grad fokuserer på "at lære at lære", mens fokus på de følgende semestre er på at udvikle mere selvstændighed fra de studerendes side, med underviserne i en vejledende rolle.

---

<sup>1</sup> "ny dansk kvalifikationsramme for videregående uddannelse" beskriver niveau af læringsmål se [uvm.dk](http://uvm.dk)

| <b>Semester</b>                    | <b>1</b> |   | <b>2</b> |  | <b>3</b> |   | <b>4</b> |    |
|------------------------------------|----------|---|----------|--|----------|---|----------|----|
|                                    |          |   |          |  |          |   |          |    |
| <b>Metode</b>                      |          |   |          |  |          |   |          |    |
| Metode og research                 | 2        | 1 | 2        |  |          |   |          |    |
| <b>Servicevirksomheden</b>         |          |   |          |  |          |   |          |    |
| Økonomi                            | 2        | 3 | 4        |  | 2        | 4 |          |    |
| Servicemanagement                  |          | 3 |          |  |          | 2 |          |    |
| Samfundsøkonomi                    | 1        | 1 | 3        |  |          |   |          |    |
| Faglig kompetence                  | 5        |   |          |  |          |   |          |    |
| <b>Organisation</b>                |          |   |          |  |          |   |          |    |
| Ledelse                            |          | 5 | 1        |  |          | 4 |          |    |
| Human ressourcer                   |          | 1 | 4        |  |          |   |          |    |
| <b>Planlægning</b>                 |          |   |          |  |          |   |          |    |
| Strategi og forretningsudvikling   |          | 2 |          |  |          | 3 |          |    |
| International Markedsføring        |          | 2 |          |  | 3        |   |          |    |
| <b>Kommunikation</b>               |          |   |          |  |          |   |          |    |
| Engelsk og kulturforståelse        |          | 1 | 4        |  | 3        | 2 |          |    |
| Kunderelationer                    |          | 1 | 4        |  |          |   |          |    |
| <b>Valgfrit element</b>            |          |   | 8        |  | 7        |   |          |    |
| <b>Praktik</b>                     |          |   |          |  | 15       |   |          |    |
| <b>Afsluttende eksamensprojekt</b> |          |   |          |  |          |   |          | 15 |

Semestrene på uddannelsen forløber som angivet nedenfor.

|             |                             |
|-------------|-----------------------------|
| 1. semester | september til og med januar |
| 2. semester | februar til og med juni     |
| 3. semester | august til og med januar    |
| 4. semester | februar til og med juni     |

### 3.3 Uddannelsens praktik – formål og formalia

#### 3.3.1 Læringsmål og formål

Formålet med praktikken er at bibringe den studerende erhvervskompetence, der ud fra en praktisk indføring i virksomheden/branchen kvalificerer den studerende til at kunne deltage i udvikling, planlægning, organisering, afsætning og levering af ydelser i virksomheden.

Formålet med praktikken er:

- at give den studerende viden om erhvervets og fagområdets praksis og anvendt teori og metode
- at sikre integrationen mellem teori og praksis
- at sikre indlæringsmæssig progression og forstå erhvervets anvendelse af teori og metode i praksis
- at kunne vurdere og formidle praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og beslutningstagere i erhvervet
- at bidrage til den studerendes faglige såvel som personlige udvikling
- at kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang
- kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer i en struktureret sammenhæng i relation til erhvervet.

Det er hensigten med praktikopholdet, at den studerende skal erhverve praksisnær indsigt. Dette betyder, at den studerende i et vist omfang vil søge viden fra diverse afdelinger i virksomheden. Dette kunne eksempelvis være personale-, salgs-, økonomi-, marketing-, og kundeserviceafdelingen. Herudover kan den studerende naturligt indgå i de konkrete, praktiske arbejdsopgaver, der er i virksomheden i den pågældende periode.

Praktikken placeres primo 3. semester for at sikre den optimale integration mellem teori og praksis samt for at muliggøre informationsindsamling og problemformulering i forhold til det afsluttende eksamensprojekt, der som hovedregel skal udarbejdes i relation til den virksomhed, den studerende har afviklet sin praktik i.

### **3.3.2 Formalia**

Praktikken har en varighed på 13 uger og er placeret i begyndelsen af 3. semester (august, september og oktober.)

Praktikken skal ud fra en relatering af den indlærte teori til praksis i en specifik erhvervskontekst underbygge den studerendes erhvervskompetence samtidig med, at der sker en indlæringsmæssig progression i forhold til uddannelsens overordnede formål.

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. 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.

## 4. Eksaminer og øvrige prøver

Den studerendes studieaktivitet kontrolleres vha. eksaminer og interne prøver, samt yderligere prøver og bundne forudsætninger, som beskrevet i den institutionsspecifikke del af studieordningen.

### 4.1 Generelt omkring eksaminer og prøver

Hver studerende skal aflægge 3 eksaminer samt 3 interne prøver.

Disse kan suppleres med et antal interne prøver og bundne forudsætninger i overensstemmelse med den institutionsspecifikke del.

På uddannelsens fællesdel opereres der med 2 forskellige prøveformer:

1. Eksterne prøver (eksaminer) – som bedømmes af eksaminator samt en eller flere beskikkede censorer.
2. Interne prøver – som bedømmes af en eller flere undervisere

Alle eksaminer og prøver aflægges i den førstkommende eksamenstermin efter undervisningens afslutning.

For at bestå en eksamen eller prøve skal karakteren 02 opnås.

I den institutionsspecifikke del, har den enkelte institution endvidere mulighed for at fastlægge yderligere interne prøver samt en række bundne forudsætninger, som bedømmes af en eller flere undervisere.

I forbindelse med eksaminer, prøver og bundne forudsætninger gælder følgende:

- Alle interne prøver (på nær interne prøve i kunderelationer & kulturforståelse) og bundne forudsætninger på 1. år skal være bestået/godkendt før den studerende kan aflægge prøve i 1. års tværfaglige eksamen
- Den studerende kan ej gå til intern prøve i kunderelationer & kulturforståelse før end 1. års tværfaglig eksamen er afleveret<sup>2</sup>
- Før end den studerende kan aflægge eksamen valgfrit uddannelseselement skal 1. års tværfaglige eksamen, intern prøve i kunderelationer & kulturforståelse samt interne prøver og bundne forudsætninger på 3. semester være bestået/godkendt.

---

<sup>2</sup> Der kan dispenseres herfor i forbindelse med sygdom o.lign. jf. 4.3.9

- Alle eksaminer, interne prøver og bundne forudsætninger skal være bestået/godkendt før den studerende kan aflægge eksamen i det afsluttende eksamensprojekt.

Hvis en intern eller ekstern prøve ikke er godkendt/bestået, kan den studerende deltage i en omprøve eller reeksamenen, dog højst 3 gange i den samme prøve.

## **4.2 Eksaminer og prøver på de enkelte semestre**

I det følgende er de enkelte eksaminer og prøvers formål, art, form og vurdering på de enkelte semestre beskrevet<sup>3</sup>.

### **4.2.1 Interne prøver 1. semester**

#### **4.2.1.1 Pilotprojekt**

I regi af faget metode indgår på første semester et pilotprojekt. Projektet har til formål at opøve den studerendes metodiske kompetence, det vil sig evnen til at definere, analysere og løse en problemstilling. Samtidig har projektet til formål at opøve den studerendes evne til at forholde sig kritisk til en anden gruppes arbejde og præsentere denne kritik skriftlig og mundtligt.

De studerende arbejder gruppevist med en selvvalgt problemstilling, der kan være faglig eller af mere almen karakter.

Projektet skal indeholde elementer der afspejler de fag der undervises i på 1.semester.

Institutionen godkender emne og problemstilling og tildeler vejledning.

Deltagelse i pilotprojektet omfatter således:

- Løsning af gruppeopgave med selvvalgt emne
- Opponering på en anden gruppes opgave
- Mundtligt forsvar af opgaven, med individuel bedømmelse

Projektet vurderes som værende bestået eller ikke bestået

Evalueringen af besvarelsen andrager i alt 45 min. pr. projekt

### **4.2.2 Eksamen og interne prøver 2. semester**

#### **4.2.2.1 1. års tværfaglig eksamen**

Eksamen skal dokumentere den studerendes evne til erhvervsrettet anvendelse af den indlærte teori og skriftlig fremstilling samt evne til at arbejde tværfagligt.

---

<sup>3</sup> Se endvidere bilag 1 samt bilag 2, hvoraf de institutionsspecifikke prøver også fremgår

Eksamen afholdes ultimo maj/primus juni måned og har form som en skriftlig 6-timers eksamen, hvor der 24-timer inden eksamen udleveres et tværfagligt eksamensoplæg.

Eksamensoplægget må diskuteres blandt studerende, men institutionen eller underviserne besvarer ikke spørgsmål vedrørende/ i relation til materialet.

Der gives en samlet karakter – hvor hver enkelt eksaminand bliver bedømt individuelt efter 7trins-skalaen.

Eksamensoplægget dækker bredt de obligatoriske fag på 1. og 2. semester, med økonomifaget som et obligatorisk element.

#### **4.2.2.2 Intern prøve i Kunderelationer & kulturforståelse**

Den interne prøve i kunderelationer og kulturforståelse har form som en mundtlig prøve og afholdes medio/ultimo juni måned.

Prøven har form som en 20 minutters individuel mundtlig prøve inkl. votering med 40 minutters forberedelse.

Prøven baserer sig på et eller flere skriftlige spørgsmål i relation til fagområderne kunderelationer og kulturforståelse, dog således at øvrige fagområder kan inddrages under prøven, hvor det skønnes relevant. Spørgsmålene skal besvares mundtligt.

Der gives 1 karakter efter 7trins-skalaen til hver eksaminand, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af prøven.

### **4.2.3 Interne prøver 3. semester**

#### **4.2.3.1 Praktikprojekt**

Praktikken svarer til 15 ECTS-point og afholdes i primus 3. semester.

Som hovedregel inden praktikken og senest 14 dage inde i praktikken, udarbejder og afleverer den studerende en målbeskrivelse for praktikken til godkendelse.

I løbet af praktikken samt i tiden umiddelbart efter udarbejder den studerende sit praktikprojekt. Projektet skal tage udgangspunkt i en selvvalgt problemstilling i praktikvirksomheden samt en evaluering af om de opstillede personlige mål nås.

Prøven afholdes umiddelbart efter afviklingen af praktikken, og har form som et skriftligt projekt med mundtligt forsvar. Hele projektet har til formål at sikre den faglige og personlige progression i praktikken.

Projektet danner udgangspunkt for en individuel mundtlig prøve af i alt 30min. varighed, hvori indgår en præsentation samt perspektivering af rapporten/projektet.

I forbindelse med praktikken indgår dele af de obligatoriske fag, hvor dette er naturligt.

Praktikken vurderes samlet som bestået / ikke bestået og bedømmelsen meddeles i umiddelbar forlængelse af eksamen.

Såfremt praktikprojektet vurderes som værende "ikke bestået" skal den studerende under vejledning forbedre projektet og aflevere igen. Den studerende har mulighed for tre forsøg i alt til at udarbejde et projekt der kan bestås.

#### **4.2.3.2 Valgfrit element - eksamen**

Prøven skal dokumentere den studerendes evne til skriftlig og mundtlig fremstilling, faglig viden inden for både de valgfrie elementer og udvalgte emner indenfor de obligatoriske fag samt den studerendes færdigheder og kompetencer indenfor de valgfrie elementers emner.

Det forventes således at den studerende kan relatere projektets emne/indhold til pensum gennemgået i både de valgfrie elementer og de obligatoriske fag.

Eksamen afholdes ultimo 3. semester, hvor den studerende individuelt skal udarbejde et projekt, med den hensigt at fordybe sig i et fagområde fra den studerendes valgfrie element. Den studerende eksamineres efterfølgende i projektet ved en mundtlig individuel prøve.

Den studerendes emnevalg (problemformulering) skal godkendes af den enkelte institution.

Emnet (problemformuleringen) må ikke være den samme som i praktikprojektet og det afsluttende eksamensprojekt. Emnet danner grundlag for en problemformulering, som skal besvares i projektet. Der gives kun vejledning i forbindelse med emnevalg og problemformulering, der er ingen vejledning i forbindelse med selve udarbejdelsen af projektet.

Deltagelse i eksamen omfatter:

- Præsentation af projektet omfattende en uddybning og perspektivering af det skriftlige arbejde (eksamen).
- Mundtligt forsvar af eget projekt (eksamen)

Prøveresultatet vurderes på baggrund af en vægtning af følgende:

- Projektets faglige og metodiske niveau
- Den studerendes præsentation og perspektivering
- Den studerendes mundtlige forsvar af opgaven



Selve prøven varer inkl. votering 45 minutter pr. studerende.

Til prøven kan der eksamineres i alt fra den studerendes valgfri elementer og fra uddannelsen, der har relevans for den studerendes emne.

Der gives en samlet karakter efter 7- trins skalaen.

Hvis den studerende ikke består eksamen er der mulighed for deltagelse i reeksamen. Ved reeksamen skal der udarbejdes en ny besvarelse. Der kan skrives ud fra samme emne, men den nye problemformulering skal adskille sig væsentligt fra den tidligere valgte.

Der stilles følgende krav til projektet:

Projektet skal udarbejdes med udgangspunkt i desk research og fokus på det valgfrie elements teori, det er dog et krav, at den studerende forklarer og uddyber den valgte problemformulering ud fra selvvalgte eksempler fra virksomheder og/eller organisationer.

Det er ikke et krav til projektet, at der skal gennemføres field research i forbindelse med dette, men den studerende må gerne inddrage egen field research i projektet, hvis den valgte problemformulering lægger op til dette.

Den studerende må ikke skrive projektet udelukkende med udgangspunkt i eksempler fra praktikprojektet.

## **4.2.4 Eksamen 4. semester**

### **4.2.4.1 Afsluttende eksamensprojekt**

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>4</sup>.

Herunder er formålet således at opøve og demonstrere evnen til at kombinere viden fra de obligatoriske fag med de valgfrie elementers fagområder, således at den studerende kan forholde sig til en virksomheds opgaver. Det afsluttende eksamensprojekt udfærdiges på basis af informationer indsamlet i Danmark og/eller i udlandet og skal demonstrere, at den studerende kan bearbejde, analysere og vurdere de indsamlede informationer og kan kombinere den indsamlede viden med teori og metode fra uddannelsens fag. Det forudsættes at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt anvendes en høj grad af såvel field- som deskresearch.

Eksamensprojektet afslutter uddannelsen, og eksamen afholdes ved udgangen af 4. semester.

---

<sup>4</sup> Akademiet orienteres skriftligt, såfremt man som studerende ikke skriver for sin praktikvirksomhed

Det afsluttende eksamensprojekt skal tage udgangspunkt i centrale problemstillinger i uddannelsen samt den studerendes valgfrie elementer, herunder økonomiske betragtninger.

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 godkender opgavens formulering.

Idet det afsluttende eksamensprojekt (normalt) tager udgangspunkt i den virksomhed, hvori den studerende har afviklet sin praktik, udarbejdes opgaven 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 indenfor valgfri element.

Nærmere regler om aflevering og krav til individuel eller gruppevis udarbejdelse findes i institutionens afsluttende eksamensprojekt-vejledning<sup>5</sup>. Det afsluttende eksamensprojekts problemformulering og titel skal være godkendt af institutionen, og den studerende tildeles vejledere.

Der skal i opgaven indledningsvist være et engelsk resumé som indgår i den samlede bedømmelse

I forbindelse med det afsluttende eksamensprojekt gennemføres en individuel mundtlig prøve på 60 min inkl. votering. Der gives én samlet karakter for eksamensprojektet, det vil sige den mundtlige og skriftlige præstation.

I vurderingen af opgaven vil den studerendes stave- og formuleringsevne indgå med en vægt på 10 %, såvel som den studerendes evne til at bruge de faglige korrekte termer.

Såfremt det afsluttende eksamensprojekt ikke er bestået, skal der udarbejdes en ny besvarelse, hvor den nye problemformulering væsentligt adskiller sig fra den tidligere valgte. Samme forhold gør sig gældende såfremt man vælger at framelde sig eksamen og dermed ikke afleverer eksamensprojektet til den ordinært fastsatte termin.

## **4.3 Øvrige forhold vedrørende eksamen og prøver**

### **4.3.1 Regler for eksterne prøver (eksaminer) og interne prøver.**

Som studerende er man automatisk tilmeldt alle ordinære eksterne prøver (eksaminer) og interne prøver.

Det gælder således:

---

<sup>5</sup> heraf fremgår evt. også den enkelte studerendes maksimalt afsatte tid til vejledning.

- Pilotprojekt – intern prøve
- 1. års tværfaglige eksamen – eksamen (ekstern prøve)
- Inter prøve kunderelationer og kulturforståelse
- Praktikprojekt – intern prøve
- Valgfrit element – eksamen (ekstern prøve)
- Afsluttende eksamensprojekt – eksamen (ekstern prøve)

Såfremt man ikke består den ordinære eksamen/prøve eller er syg og kan fremvise lægeerklæring, kan man indstille sig til sygeeksamen/reeksamen.

Som studieaktiv, skal man deltage i alle ordinære prøver og eksaminer.

Såfremt man uden gyldig grund udebliver fra den ordinære eksamen / prøve har man brugt et eksamensforsøg, og kan først indstille sig til eksamen ved næste ordinære eksamen / prøve året efter.

Såfremt man ikke ønsker at deltage i den ordinære eksamen / prøve skal man senest 14 dage før skriftligt melde fra<sup>6</sup>. Hvis man framelder sig den ordinære eksamen / prøve, kan man først tage denne igen ved næste ordinære termin.

I forbindelse med det afsluttende eksamensprojekt skal framelding ske senest 1 måned før afleveringsfristen.

#### 4.3.2 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider

For alle skriftlige besvarelser gælder at det fastlagte maksimale antal tegn, som angivet nedenfor altid SKAL overholdes.

Der henregnes 2100 anslag til en normalside.

Vurderingen af antal tegn er inkl. figurer og tabeller etc. men eksklusiv forside, indholdsfortegnelse, kildeliste og bilag. Bilag indgår således ikke direkte i bedømmelse af besvarelsen.

I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser gælder nedenstående regler for omfang.

| <b>Eksamen / prøve</b>              | <b>Maksimalt antal tegn i besvarelsen</b> |
|-------------------------------------|---|
| Pilotprojekt                        | max. 84.000 tegn                          |
| 1. års eksamen                      | max. 31.500 tegn                          |
| Praktikprojekt                      | max. 35.700 tegn                          |
| Valgfri element – eksamen (projekt) | max. 42.000 tegn                          |

<sup>6</sup> tidspunkt hvor materialet bliver udleveret

|                             |                       |
|-----------------------------|-----------------------|
| Afsluttende eksamensprojekt |                       |
| 1 studerende                | max. 115.500 tegn     |
| 2 studerende                | max. 189.000 tegn     |
| 3 studerende                | max. 231.000 tegn     |
| + Engelsk resumé            | mellem 4200-8400 tegn |

Viser det sig at den studerende ikke har overholdt gældende norm for omfang, vil besvarelsen blive bedømt indtil det antal tegn der er korrekt.

Besvarelser der andrager under 50 % af det fastsatte antal tegn afvises, og den studerende kan først indstille sig igen ved næste ordinære termin.

På alle skriftlige besvarelser o.lign. SKAL besvarelsens antal anslag fremgå tydeligt af forsiden.

Såfremt dette ikke er tilfældet afvises besvarelsen, og eksamen / prøven kan først finde sted ved næste ordinære termin<sup>7</sup>.

Ovenstående regler gælder for alle skriftlige besvarelser.

### 4.3.3 Gruppestørrelser

I forbindelse med udarbejdelse af gruppeopgaver defineres grupper som værende af størrelsen 3 - 5 studerende. Undtaget herfor er det afsluttende eksamensprojekt.

### 4.3.4 Tilbage melding på prøver og eksaminer

I forbindelse med mundtlig eksamen / prøve meddeles bedømmelsen til den studerende i umiddelbar forlængelse af den enkelte studerendes mundtlige eksamen / prøve.

For eksamen og prøver hvor eksaminanden ikke får bedømmelsen umiddelbart efter afholdelsen, meddeles eksaminanderne samtidig med meddelelsen om eksamens / prøvens afholdelse, den dato, hvor bedømmelsen vil blive bekendtgjort.

Det tilstræbes at eksaminanden får bedømmelsen senest 14 dage efter afholdelse.

Ved skriftlige eksaminer og prøver sker tilbage meldingen udelukkende ved fremsendelse af karaktermeddelelse, elektronisk opslag eller opslag på uddannelsesinstitutionen (med eksamensnummer). Det er ikke muligt at få tilbage melding telefonisk.

### 4.3.5 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering

<sup>7</sup> Såfremt vejleder/censor er i tvivl om antal tegn, kan de senest en uge inden eksamen afholdes rekvirere besvarelsen som fil. Den studerende har 24 timer til at indlevere denne til institutionen (på disk/usb pen).

For studerende optaget i september 2009 gælder nedenstående plan vedrørende ordinære eksaminer, syge-/reeksaminer, interne prøver og syge-/reprøver (med forbehold for senere rettelser):

| <b>Eksamensplan årgang 2009-2011</b>  |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   | <b>Udleveres /<br/>godkendes</b>                                   | <b>Afleveres</b>   | <b>Eksamenstidspunkt</b>  |
| <b>Pilotprojekt<br/>(intern prøve)</b>  |  |  | <b>Ultimo 1. semester 2009<br/>(fastlægges af den enkelte<br/>institution)</b>  |
| Pilotprojekt syge-/reprøve  |  |  | fastlægges af den enkelte<br>institution  |
| <b>1. års tværfaglig<br/>eksamen, skriftlig</b>                                       | <b>2. juni 2010 kl.<br/>9.00 udlevering<br/>af case</b>            | <b>3. juni 2010,<br/>kl.9.00 – 15.00<br/>skriftlig<br/>eksamen</b> |   |
| 1. års tværfaglig re-<br>/sygeeksamen, skriftlig                                      | 3. nov. 2010 kl.<br>9.00 udlevering                                | 4. nov. 2009 kl.<br>9-15   |   |
| <b>Intern prøve -<br/>kunderelationer og<br/>kulturforståelse,<br/>mundtlig</b>       |  | <b>Juni 2010</b>   | <b>fastlægges af den enkelte<br/>institution<sup>8</sup></b>                    |
| Intern prøve -<br>kunderelationer og<br>kulturforståelse, syge-<br>/reprøve, mundtlig |  | Fastlægges af<br>den enkelte<br>institution <sup>9</sup>           |   |
| <b>Praktikprojekt<br/>(intern prøve)</b>  |  |  | <b>Efterår 2010 (Fastlægges af<br/>den enkelte institution)</b>                 |
| Praktikprojekt<br>syge-/reprøve   |  |  | Fastlægges af den enkelte<br>institution  |
| <b>Valgfrit element<br/>(eksamen)</b>   | <b>Godkendelse<br/>senest fredag<br/>den 17.<br/>december 2010</b> | <b>Afleveres<br/>mandag den 10.<br/>januar 2011</b>                | <b>Mundtligt forsvar i uge 4<br/>eller 5, 2011</b>                              |
| Valgfrit element<br>syge-/reeksamen   | Godkendelse<br>senest fredag<br>den 4. marts<br>2011               | Afleveres fredag<br>den 14. marts<br>2011                          | Mundtligt forsvar i uge 13<br>eller 14 2011                                     |
| <b>Afsluttende<br/>eksamensprojekt</b>  | <b>Officiel start<br/>mandag den 1.<br/>april 2011</b>             | <b>Afleveres<br/>tirsdag den 31.<br/>maj 2011</b>                  | <b>Mundtlig eksamen i juni.<br/>(Fastlægges af den enkelte<br/>institution)</b> |
| Afsluttende<br>eksamensprojekt<br>syge-/reprøve                                       | Officiel start<br>mandag den 15.<br>august, 2011                   | Afleveres<br>mandag den 10.<br>oktober 2011                        | Mundtlig eksamen ultimo<br>oktober. (Fastlægges af den<br>enkelte institution)  |

<sup>8</sup> Dog således at eksamen i kunderelationer/kulturforståelse altid ligger efter 1. års eksamen

<sup>9</sup> Eksamen placeres som hovedregel i juni eller november

I forbindelse med ovenstående eksamensplan gælder følgende vedr. tidspunkter:

- Udlevering af eksamensoplæg sker fra kl. 9.00 pågældende dato
- Aflevering af besvarelser skal ske senest kl. 12.00 pågældende dato

#### **4.3.6 Klager over opnået eksamen**

Såfremt den studerende ønsker at klage over den opnåede eksamen, skal begrundet klage fremsendes skriftligt til institutionen senest 2 uger efter, at bedømmelsen er offentliggjort jf. bekendtgørelse nr. 782 om eksamen kapitel 10 og 11.

#### **4.3.7 Hjælpemidler til eksamen**

I forbindelse med skriftlige eksaminer, må den studerende anvende bøger og materialer udleveret i undervisningen, egne noter, supplerende materialer, usb-pen el. lign. med dokumenter.

Den studerende har ikke adgang til at medbringe eller anvende nedenstående hjælpemidler:

- internet
- intranet
- bluetooth
- mobiltelefon
- øvrigt datakommunikationsudstyr der sætter den studerende i stand til at kommunikere med andre

Såfremt den studerende under eksamen gør ulovlig brug af ovenstående medfører det øjeblikkelig bortvisning fra eksamen.

#### **4.3.8 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af skriftlige besvarelser**

I forbindelse med udarbejdelse af skriftlige besvarelser, vil der ofte, som en del af dokumentationsgrundlaget, være behov for at anvende andres arbejde, det være sig citater, grafiske fremstillinger, tabeller, litteratur, tekster fra internettet, personers udtalelser eller en bearbejdet gengivelse af andres arbejde f.eks. fra en lærebog.

Når ovenstående anvendes SKAL der tydeligt angives kilde.

Citat (direkte afskrift) må kun anvendes i begrænset omfang, og der må kun bruges en lille del af en andens tekst, dvs. et par linjer eller lidt mere, hvor det er nødvendigt for at forstå sammenhængen.

Ved brug af citater skal man huske:

- at bruge anførselstegn
- skrive bogens titel
- forfatterens navn
- at angive den specifikke sidereference

Direkte afskrift uden en klar kildehenvisning vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist og den studerende bortvist.

I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser SKAL disse altid underskrives på sidste side, derved bekræftes at opgaven er udfærdiget uden uretmæssig hjælp.

#### **4.3.9 Dispensationsmulighed**

Såfremt den studerende ønsker dispensation fra ovenstående eksamensbestemmelser skal der fremsendes skriftlig anmodning til den pågældende uddannelsesinstitution. Dispensation gives kun når særlige forhold gør sig gældende (fx dødsfald i nær familie, sygdom el. lign.)

## **5. Beskrivelse af kerneområdernes obligatoriske uddannelseselementer**

I nedenstående kapitel er de 5 kerneområdernes bestanddele af obligatoriske uddannelseselementer beskrevet nærmere i henhold til kvalifikationsnøglen.

### **5.1 Metode – 5 ECTS**

#### **5.1.1 Metode og research**

Vægt: 5 ECTS

Placering: 1. og 2. semester

#### **Mål:**

Den studerende skal kunne anvende relevante metoder til problemidentifikation og udarbejdelse af løsningsforslag indenfor og med relation til servicevirksomheden. Herunder skal den studerende kunne udvælge og anvende forskellige metoder til dataindsamling samt kunne udvælge og anvende forskellige metoder til præsentation af analyseresultater.

#### **Den studerende skal have viden om:**

- Forskellige problemformuleringstyper
- Afgrænsning af undersøgelsesfeltet
- Kvalitative og kvantitative datatyper, herunder operationalisering af problemformuleringen
- Tilrettelæggelse af en strategi for litteratursøgning og kildekritik
- Metoder til at udføre fieldresearch; spørgeteknikker, konstruktion af spørgeskema og observation
- Udvælgelse af respondenter og størrelse af stikprøven
- Kvalitativ og kvantitativ databehandling og -analyse
- Rapportskrivning og formidling
- Hvordan man får adgang til og skaber grundlag for et frugtbart samarbejde med servicevirksomheden

**Den studerende skal have færdighed i:**

- At udarbejde en problemformulering med afsæt i en problemstilling med relation til servicevirksomheden
- At vælge analysemetode under hensyntagen til konteksten for projektarbejdet
- At forberede og gennemføre dataindsamling, såvel desk- som fieldresearch
- At fortage en kritisk vurdering og stillingtagen til eksisterende litteratur og undersøgelser
- At kunne indgå i et konstruktivt samarbejde med servicevirksomheden
- At kunne vurdere og anvende field- og desk research i forbindelse med udarbejdelse af en markedsanalyse, samt kunne anvende og vurdere forskellige dataindsamlingsmetoder

**Den studerende skal have kompetencer i:**

- At kunne deltage i gennemførelse af relevante markedsanalyser

## 5.2 Servicevirksomheden – 30 ECTS

### 5.2.1 Økonomi

Vægt: 15 ECTS

Placering: 1., 2., 3. og 4. semester

**Mål:**

Den studerende skal kunne vurdere omkostningsforholdene for servicevirksomhedens situation, således at disse kan inddrages i servicevirksomhedens økonomiske beregninger til priskalkulation og udarbejdelse af resultat-, likviditets- og balancebudgetter med efterfølgende budgetopfølgning. Desuden skal den studerende kunne analysere årets regnskab. Endelig skal den studerede kunne anvende simple metoder til vurdering af investeringer og vurdere forskellige finansieringsformer. Den studerende skal opnå en helhedsorienteret forståelse for anvendelsen af ikke-finansielle rapporteringsformer i en servicevirksomhed.

Den studerende skal have forståelse for regnearkets muligheder til præsentation og simulering af relevante problemstillinger.

**Den studerende skal have viden om:**

- Det dobbelte bogholderis princip, således at de har et grundlæggende kendskab til regnskab
- og kunne forstå forskellige principper for for- og efterkalkulationer
- Faste og variable omkostninger, så de kan reflektere over anvendelsesgraden på serviceerhvervene
- De regnskabsanalysemetoder der bliver anvendt indenfor serviceerhvervene og kunne reflektere over erhvervets anvendelse heraf
- Den internationale regnskabsomstilling indenfor turisterhvervet
- De forskellige budgetter, herunder afdelings-, - aktivitets- samt likviditetsbudgetter og kunne reflektere over anvendelsen heraf



- Logistikkens anvendelse i servicevirksomheden
- Yield og revenue management systemer
- Servicebranchens gængse nøgletal, samt kunne reflektere disses anvendelse
- Grundlæggende finanserings- og investeringsmuligheder i forhold til drifts- og ejerskab
- Alternative rapporteringsformer
- Regnearkets centrale begreber og metoder samt kunne reflektere over erhvervets anvendelse af regneark

### **Den studerende skal have færdigheder i:**

- Udarbejdelse af kasserapporter
- Opstilling af et regnskab til analysebrug og stille løsningsforslag hertil
- For- og efterkalkulere for derigennem at kunne formidle prisfastsættelse overfor ledere og kollegaer
- At kunne vurdere hvilke faste omkostninger, der skal "beregnes" som variable omkostninger og formidle dette videre i budgetteringsfasen
- At medvirke i at opstille afdelings-, - aktivitets- samt likviditetsbudgetter
- At udarbejde en ABC-analyse med henblik på at optimere indtjeningen
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille parametre til et til Yield og revenue management system
- At opstille relevante nøgletal for servicevirksomheden
- Vurdering af alternative finansieringsmuligheder og opstille løsningsmuligheder herfor
- Vurdere simple investeringskalkuler og opstille løsningsmuligheder herfor
- At kunne vurdere hvordan de ikke-finansielle rapporteringsformer indgår i servicevirksomhedens ledelsessystemer.
- At kunne vurdere hvordan de enkelte ikke-finansielle rapporteringsformer understøtter forskellige aspekter af ledelsens strategiske arbejde.
- Forskellige ikke-finansielle rapporteringsformer så som The Balanced Scorecard, den tredobbelte bundlinje og EFQM eller lignende.
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder i form af simple og relevante avancerede funktioner og formler i excel

### **Den studerende skal have kompetencer i:**

- At kunne vurdere hvilke faste omkostninger, der skal "beregnes" som variable omkostninger og formidle dette videre til deltagelsen i budgetteringsfasen
- Deltage i udarbejdelse af både afdelingens såvel som virksomhedens regnskabsanalyse
- Deltage i prisfastsættelse af serviceydelse
- At medvirke i at opstille afdelings-, - aktivitets- samt likviditetsbudgetter
- Opstille relevante nøgletal for servicevirksomheden
- At deltage i at opstille alternative finansieringsmuligheder for servicevirksomheden
- At kunne bidrage til udviklingen af ikke-finansielle rapporteringsformer, samt deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende arbejdet med disse.

## 5.2.2 Servicemanagement

Vægt: 5 ECTS

Placering: 1. og 4. Semester

### Mål:

Målet er, at den studerende kan vurdere sammenhæng mellem servicefilosofien, servicekonceptet og serviceleverancesystemet, og kan identificere relevante udviklingsretninger for virksomheden med udgangspunkt i analyse af virksomhedens servicefilosofi og dens omverden, samt kan vurdere servicemanagementsystemer og deres anvendelse og betydning for opnåelse af konkurrencemæssige fordele i virksomheden.

Den studerende skal opnå en helhedsorienteret forståelse for af kvalitet i en servicevirksomhed samt viden om innovative processer.

### Den studerende skal have viden om:

- Servicemanagementsystemer og servicekonceptet og kunne reflektere over disses teori og metode, herunder kunne beskrive service leverancesystemer og servicepakken
- Service strategi, kvalitetsstyring og servicegrad og kunne forstå de strategiske begreber samt herunder anvendt teori og praksis
- Servicevirksomhedens arbejdsprocessor, herunder udviklingen af og vigtigheden i kunden som medproducent af serviceproduktet
- Forskellige kvalitetsprincipper, samt kunne forstå centrale begreber og metoder og kunne reflektere over hvordan serviceerhvervet anvender disse.

### Den studerende skal have færdigheder i:

- Analyse af servicekonceptet og servicemanagement systemer med henblik på at kunne estimere kundens forventninger til serviceproduktet og deraf stille løsningsforslag til en servicevirksomhed
- Udviklingen af processor i serviceleverancesystemer, herunder kunne designe serviceoplevelsesrummet med henblik på det optimale servicemøde
- Analysere og sammenligne forskellige kvalitetsstyrings metoder og til kunden at formidle etisk bæredygtige serviceprodukter
- At kunne anvende forskellige værktøjer til måling af kvalitet, samt vurdere kvalitetsmæssige problemstillinger og opstille løsningsmuligheder herfor.
- At kunne formidle virksomhedens kvalitetspolitikker overfor samarbejdspartnere og kunder.
- At kunne anvende kreative processer til løsning af praksisnære problemstillinger
- Forskellige værktøjer til fremme af den kreative proces, samt reflektere over fremme og styring af innovation i virksomheden

### Den studerende skal have kompetencer i:

- At tilegne sig ny viden indenfor service, servicekoncepter og teknologiske hjælpemidler med henblik på at forbedre servicemanagement systemer og serviceleverancesystemet

- At stille forslag til ny service strategi således at den studerende kan medvirke i udviklingsorienterede situationer
- At deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang til service kvalitetsstyring
- At kunne håndtere udvikling af kvalitetssystemer, samt deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende kvalitetssikring i virksomheden.
- At kunne håndtere nye innovationsværktøjer samt deltage i kreative processer i servicevirksomheden

### **5.2.3 Samfundsøkonomi**

Vægt: 5 ECTS

Placering: 1. og 2. semester

#### **Mål:**

Den studerende skal have viden om erhvervet samt kunne forstå, anvende og reflektere over relevante teorier og metoder. Den studerende skal have viden om politiske, lovgivningsmæssige, økonomiske, demografiske, sociale, teknologiske og miljømæssige forhold og deres indflydelse på servicesektoren og sammenhængen mellem virksomhedens overordnede strategier og makroøkonomiske faktorer.

Målet er, at den studerende har indsigt i relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel og rejseliv og øvrige servicebrancher, deres struktur, udvikling og organisering og eventuel indbyrdes sammenhæng. Hertil at den studerende opnår indsigt i branchernes efterspørgsels- og udbudsstruktur, deres væsentlige markeder og produktkategorier og kan anvende branchernes terminologi og begrebsapparat.

#### **Den studerende skal have viden om:**

- Serviceområdet, herunder strukturer og organisering foruden definitionen af servicebegrebet og servicechefens ansvarsområder
- Betydningen af service industrien, herunder det operationelle niveaus betydning for serviceøkonomi samt at kunne redegøre for udviklingen fra agrar samfund til service samfund
- Den internationale service branches interesseområder og efterspørgslen af serviceprodukter samt udbudsstrukturer
- Brancheterminologi og branchebegreber indenfor relaterede service erhverv
- Karakteristika ved oplevelsesøkonomi, herunder betydningen af autenticitet, foruden at kunne adskille serviceøkonomi fra oplevelsesøkonomi

#### **Den studerende skal have færdigheder i:**

- At kunne vurdere den globale økonomis betydning for såvel den nationale som regionale samfundsudvikling
- At kunne vurdere mekanismerne i forbindelse med markedsforhold, valuta og pengemarked
- At kunne vurdere de forskellige markeds- og konkurrencestrukturer

#### **Den studerende skal have kompetencer i:**

- At kunne deltage i udarbejdelsen af en analyse af makroforhold i virksomheden, samt vurdere konsekvenserne heraf

### **5.2.4 Faglig kompetence**

Vægt: 5 ECTS

Placering: 1. semester

#### **Mål:**

Målet er, at den studerende skal kunne vise grundlæggende kendskab til servicebranchen, dens definitioner og terminologi i praksis og opnå indsigt i dagligdagen og omgangsformer, etik og etikette i den typiske servicevirksomhed. I den sammenhæng er det hensigten at den studerende bliver introduceret til de valgfri uddannelseselementer, som udbydes.

Den studerende skal have forståelse for præsentationsprogrammets muligheder til præsentation af relevante problemstillinger og opgaver.

#### **Den studerende skal have viden om:**

- Servicebranchens betydning i samfundet, herunder arbejdsmarkedsrelationer og økonomisk udvikling
- Generelle servicebranchedefinitioner og begreber
- Servicebranchens betydning i samfundet, herunder arbejdsmarkedsrelationer, økonomisk udvikling, arbejdsrelationer og eventuel eksportværdi
- Viden om de valgfri uddannelseselementer, som institutionen udbyder
- Præsentationsprogrammets centrale begreber og metoder samt kunne reflektere over anvendelsen af præsentationsprogram

#### **Den studerende skal have færdigheder i:**

- Grundlæggende normer og værdier i servicebranchen
- Professionel fremtræden
- At agere brancheprofessionelt i et selvvalgt område nær uddannelsesstedet
- Brancherelevante arbejdsgange/produktion
- at kunne formidle praksisnære problemstillinger og løsningsforslag til samarbejdspartnere og brugere

## **5.3 Organisation – 15 ECTS**

### **5.3.1 Ledelse**

Vægt: 10 ECTS

Placering: 1., 2. og 4. semester

#### **Mål:**

Den studerende skal løbende kunne indgå i et tværfagligt samarbejde omkring udvikling og tilpasning af servicevirksomhedens ledelsesmæssige funktioner i forhold til virksomhedens interne og eksterne situation. Den studerende skal kunne indgå i et

tværfagligt samarbejde omkring udvikling og tilpasning af servicevirksomhedens personalemæssige opgaver.

Den studerende skal løbende kunne indgå i et tværfagligt samarbejde omkring udvikling og tilpasning af servicevirksomhedens organisation i forhold til virksomhedens interne og eksterne situation.

Den studerende skal opnå et overblik over de mest almindelige styringsværktøjer til projektledelse. Dette overblik skal kunne omsættes til valg af styringsværktøj under givne omstændigheder. Den studerende skal opnå et grundlæggende kendskab til de forskellige faser, værktøjer og modeller, som anvendes inden for moderne projektledelse – herunder i særdeleshed i relation til deres anvendelse i oplevelsesindustrien.

#### **Den studerende skal have viden om:**

- Forskellige motivationsteorier
- Forskellige ledelsesteorier
- Forskellige organisationsudviklingsteorier/modeller
- Og kunne forstå og reflektere over hvordan teorier og modeller kan anvendes i servicevirksomheder med fokus på servicebranchens særlige karakteristika
- De relevante klassiske og nyere organisationsprincipper
- Hvilke faktorer der kan have indflydelse på valg af organisationsstruktur
- Forskellige kultur-modeller
- Og kunne forstå forskellige gruppedynamiske processer
- Og skal kunne reflektere over, hvordan teorier og modeller kan anvendes til at tilpasse og udvikle konkrete servicevirksomheder.
- De mest gængse metoder til projektplanlægning – herunder IT-baserede.
- Karakteristika ved projekter som organisationsform – samt til de særlige fordringer, som stilles til projektledelse.

#### **Den studerende skal have færdigheder i:**

- At anvende motivationsteorier til at analysere og formidle, hvordan motivation påvirker adfærden i en servicevirksomhed
- At anvende motivationsteorier til at analysere, hvilke faktorer der påvirker eget arbejde og arbejdet med gruppeprojekter
- At vurdere anvendeligheden af forskellige ledelsesteorier, i forhold til virksomhedens interne og eksterne situation
- At vurdere anvendeligheden af forskellige organisationsudviklingsmodeller, samt analysere hæmmende og fremmende faktorer i forbindelse med forandring af organisationer
- At vurdere anvendeligheden af de forskellige teorier/modeller i praktiske ledelsessituationer med henblik på at tilrettelægge en hensigtsmæssig ledelse.
- At analysere strukturproblemer i forhold til styring og kultur og formidle betydningen for virksomheden

- At vurdere relationen mellem virksomhedskulturen og servicemanagement-systemet
- At anvende gruppedynamiske modeller i vurderingen af egen arbejdsgruppe og opstille løsningsmuligheder for hensigtsmæssige arbejdsgrupper
- At vurdere hvordan teorier og modeller kan afhjælpe og bidrage til løsning af konkrete problemstillinger der relaterer til struktur, kultur og gruppeprocesser.
- At kunne vælge en hensigtsmæssig projektplanlægningsmetode – samt kunne vurdere, hvornår et IT baseret system med fordel kan anvendes.
- At vurdere anvendeligheden af forskellige projektledelsesformer i forhold til virksomhedens interne og eksterne situation, interessenter, projektopgaven samt de konkrete tidsrammer.

#### **Den studerende skal have kompetencer i:**

- Skal kunne håndtere ledelsesmæssige opgaver og indgå i et tværorganisatorisk samarbejde omkring udvikling og tilpasning af servicevirksomhedens ledelsesmæssige funktioner.
- Skal kunne håndtere ledelsesmæssige opgaver i eget ansvarsområde og vælge en ledelsesform der både fremmer effektivitet og trivsel
- At kunne indgå i tværfagligt samarbejde omkring udvikling af servicevirksomhedens formelle og uformelle organisation
- At deltage i, og bidrage med input til, arbejdet i tværfaglige projektgrupper
- At håndtere strukturelle og kulturelle problemstillinger i eget ansvarsområde ud fra en helhedsvurdering af den konkrete servicevirksomhed
- At kunne anvende konkrete metoder og applikationer til projektstyring.
- At kunne foretage cost/benefit betragtninger over nødvendigheden af/fordelen ved at anvende IT baserede projektstyringsværktøjer.
- At forstå vigtigheden af at sammensætte en velfungerende projektgruppe under givne omstændigheder.
- At kunne opstille mål for en projektgruppe.

### **5.3.2 Human resources**

Vægt: 5 ECTS

Placering: 1. og 2. semester

#### **Mål:**

Den studerende skal kunne indgå i et tværfagligt samarbejde omkring udvikling og tilpasning af servicevirksomhedens arbejdsmiljømæssige opgaver.

Målet er, at den studerende har viden om den lovgivning, der specifikt regulerer forholdene i servicevirksomheder. Ligeledes selvstændigt at kunne identificere købelovens og markedsføringslovens regler samt de arbejdsretlige regler. Og dermed kunne forebygge konflikter, således at disse undgås eller minimeres.

#### **Den studerende skal have viden om:**

- Faktorer der påvirker det fysiske og psykiske arbejdsmiljø

- Hvordan teorier og modeller kan anvendes i arbejdet med servicevirksomheders arbejdsmiljømæssige opgaver.
- Metoder til rekruttering, udvikling og afvikling af medarbejdere
- Hvilke faktorer der påvirker det fysiske og psykiske arbejdsmiljø
- Hvordan teorier og modeller kan anvendes i arbejdet med servicevirksomheders personalemæssige og arbejdsmiljømæssige opgaver.
- Markedsføringsloven med særlig fokus på servicevirksomheder
- Overenskomster og hovedaftalen
- Arbejdsretslige regler, specielt i forbindelse med ansættelse og afskedigelse i servicevirksomheder
- Funktionærbegrebet, ansættelsesbevis, helbredsoplysninger, ligebehandling
- Regler der regulerer ansættelsen af udenlandsk arbejdskraft
- Servicedirektivet anvendelse i praksis

#### **Den studerende skal have færdigheder i:**

- Udarbejde ansættelseskontrakt her under hensyntagen til ansættelsesretlige love
- Gennemføre afskedigelser på korrekt måde
- At vurdere praksisnære personalemæssige problemstillinger og opstille løsningsmuligheder
- At vurdere anvendeligheden af de forskellige teorier/modeller i praktiske personalemæssige problemstillinger
- At vurdere praksisnære arbejdsmiljømæssige problemstillinger og opstille løsningsmuligheder
- At vurdere anvendeligheden af de forskellige teorier/modeller forhold til arbejdsmiljømæssige problemstillinger

#### **Den studerende skal have kompetencer i:**

- At deltage i samarbejde omkring arbejdsmiljøet og bidrage til udviklingen af arbejdsmiljøet
- Skal kunne deltage i samarbejde omkring HR-arbejdet og bidrage til udviklingen af dette

## **5.4 Planlægning – 10 ECTS**

### **5.4.1 Strategi og forretningsudvikling**

Vægt: 5 ECTS

Placering: 1. og 4. semester

#### **Mål:**

Den studerende skal kunne vurdere servicevirksomhedens strategiske tiltag, samt hvilke krav udvikling og læring stiller til servicevirksomhedens strategiske arbejde.

Den studerende skal kunne tilegne sig færdigheder og ny viden indenfor branchen der sikrer at de kan håndtere den fremtidige udvikling af servicevirksomheden.

**Den studerende skal have viden om:**

- Grundlæggende strategiske begreber og værktøjer som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi.
- Forskellige relevante modeller for udarbejdelse af en forretningsplan, samt reflektere over anvendelsen af disse

**Den studerende skal have færdigheder i:**

- At kunne vurdere og anvende porteføljemodeller til beskrivelse af servicevirksomhedens produktmiks, samt færdigheder i at kunne sammenholde forskellige vækststrategier og udvælge og anbefale valg af strategier.
- At kunne anvende de generiske konkurrencestrategier.
- At kunne opbygge og anvende en forretningsplan for en servicevirksomhed og kunne vurdere forretningsplanen, herunder økonomiske og bæredygtige perspektiver, i forhold til praksisnære problemstillinger.

**Den studerende skal have kompetencer i:**

- At kunne indgå i udarbejdelse af en situationsanalyse og til at fastlægge mål og strategi for en servicevirksomhed.
- At opstille modeller for servicevirksomhedens fremtidige forretningsvilkår, samt til at tilegne sig færdigheder og ny viden så den studerende er i stand til at tilpasse servicevirksomhedens mission og mål i strategisk perspektiv.
- At kunne udarbejde en forretningsplan for en servicevirksomhed ved anvendelse af relevante metoder og teorier

**5.4.2 International markedsføring**

Vægt: 5 ECTS

Placering: 1. og 3. semester

**Mål:**

Den studerende skal kunne deltage i planlægning, organisering og gennemførelse af servicevirksomhedens markedsføring.

**Den studerende skal have viden om:**

- Generelle markedsføringsbegreber samt indsigt i købsadfærd på såvel konsument- som producentmarkedet
- Segmenteringsprocessen samt valg af målgruppe
- Servicevirksomhedens konkurrencemæssige position samt kunne forstå effekten af virksomhedens parametermix
- Muligheder for internationalisering via samarbejdsrelationer samt en forståelse af internationaliseringsprocessens påvirkning servicevirksomheden

**Den studerende skal have færdigheder i:**

- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger i forhold til købsadfærd
- At kunne anvende segmenteringsprocessen



- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger, herunder økonomiske, i forhold til optimering af parametermix
- At kunne vurdere udviklingstendenser i det internationale marked

**Den studerende skal have kompetencer i:**

- At kunne tilegne sig færdigheder, og kunne håndtere udviklingen af servicevirksomhedens markedsføringsplan samt deltage i en vurdering af effekten af denne
- At kunne tilegne sig færdigheder og ny viden omkring servicevirksomhedens internationale markedsposition og kommunikation

## **5.5 Kommunikation – 15 ECTS**

### **5.5.1 Engelsk og kulturforståelse**

Vægt 10 ECTS

Placering: 1. 2. 3 og 4. semester

**Mål**

Den studerende skal kunne deltage i og gennemføre en professionel forretningskommunikation på engelsk, mundtlig og skriftlig

Den studerende skal kunne indgå i samarbejde med mennesker med forskellig sociokulturel og national baggrund. Den studerende skal kunne bidrage med kulturelle overvejelser til servicevirksomheden.

**Den studerende skal have viden om:**

- Engelsk grammatik
- Engelsk fagterminologi
- Relevante teknikker til præsentation
- Forhandlingsteknik
- Forskellige nationale og internationale kildetyper
- Skal have viden om de forskellige elementer der indgår i kulturbegrebet
- Skal have kendskab til forskellige kultur-analyseværtøjer
- Skal have forståelse for kulturens betydning i forbindelse med produktion og levering af serviceydelser
- Skal have viden om globaliseringens betydning for den nationale kultur
- Skal have viden om "forbrugerkultur" – massekultur

**Den studerende skal have færdighed i:**

- At anvende forskellige præsentationsteknikker
- At udforme skriftlig forretningskommunikation
- Anvende fagspecifik terminologi
- At udarbejde enkle skriftlige tekster
- At udarbejde et forretningsbrev
- Kunne udarbejde en jobansøgning og et CV

- Skal kunne anvende viden om kultur i forbindelse kulturbarrierer og deres betydning i forhandlingssituationer
- Skal kunne anvende viden om kultur i forbindelse virksomhedens interne og eksterne forhold
- Skal kunne foreslå praksisnære løsningsforslag i forbindelse med kulturmøder
- Skal kunne foreslå praksisnære løsningsforslag i forbindelse med kulturkonflikter
- Skal kunne inddrage globale tendenser i forhold til servicevirksomhedens udvikling

#### **Den studerende skal have kompetence i:**

- Selvstændigt at kunne tilpasse kommunikationsform til kontekst
- At analysere forskellige forhandlingssituationer og bruge den relevante forhandlingsteknik
- Analysere og gengive sekundære kildematerialer fagligt og sprogligt korrekt, såvel skriftligt som mundtligt
- Præsentere egne og andres ideer på en fokuseret og professionel måde
- Kan uarbejde et referat eller relevante faglige oplæg
- Skal kunne analysere forskellige forretnings situationer og forstå det kulturelle element i dem

### **5.5.2 Kunderelationer**

Vægt: 5 ECTS

Placering: 1. og 2. semester

#### **Mål:**

Den studerende skal have forståelse for virksomhedens muligheder for samarbejde med kunden om udvikling af serviceydelser.

Målet er, at den studerende har viden om den lovgivning, der specifikt regulerer forholdene i servicevirksomheder. Ligeledes selvstændigt at kunne identificere købelovens og markedsføringslovens og dermed kunne forebygge konflikter, således at disse undgås eller minimeres.

#### **Den studerende skal have viden om:**

- Viden om forskellige kundetyper og deres behov samt hvordan psykologiske faktorer har betydning for samspillet med medarbejder og kunde
- Skal have viden om kommunikationsprocessen med kunden og redskaber til at optimere processen
- Skal have viden om redskaber til håndtering af klager
- Skal have viden om redskaber til konflikthåndtering
- Skal have viden om CRM systemer og filosofi
- Skal have viden om salgpsykologi
- Skal kende til forskellige salgsteknikker
- Skal have viden om KAM
- Viden om hvordan servicevirksomheden skaber loyale kunder
- Markedsføringsloven med særlig fokus på servicevirksomheder

- Overenskomster og hovedaftalen

#### **Den studerende skal have færdighed i:**

- Skal kunne inddrage psykologiske faktorer i samspillet mellem virksomhedens medarbejdere og kunder og give forslag til hvordan det forbedres
- **Skal** kunne anvende de forskellige redskaber i mødet med kunden
- Skal sammen med kunden kunne indgå i en kundeorienteret tilpasning af produkter
- Skal kunne medvirke ved forbedring og udviklingen af oplevelsesprodukter
- Kan medvirke til at give forslag til forbedring af virksomhedens kunderelationer
- Skal kunne vurdere en klage og foreslå en løsning på klagen

#### **Den studerende skal have kompetence i:**

- Skal kunne håndtere forskellige salgssituationer
- Bygge relationer mellem kunder og virksomheden

## **5.7 Valgfrit element – 15 ECTS**

Nedenfor er de landsdækkende fællesdele for de enkelte valgfrie elementer beskrevet, i henhold til kvalifikationsnøglen.

Som det fremgår, er nedenstående antal ECTS-point landsdækkende fælles for de valgfrie elementer:

- Turisme management – 15 ECTS
- Hotel- og Restaurant – 15 ECTS
- Service – 5 ECTS

På servicedelen er der således 10 ECTS-points indenfor de valgfrie elementer der er institutionsspecifik. I kap. 11 beskrives de valgfrie elementer i servicedelen som udbydes i Randers.

### **5.7.1 Valgfrit element - Hotel- og Restaurant Management**

Vægt: 15 ECTS

Placering: 2. og 3. semester

#### **Målet er at den studerende:**

Kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i hotel-, conference- og restaurantvirksomheder og/eller kvalificere sig til videreuddannelse. Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for branchen og dermed evnen til at sætte gæsten i centrum samt vurdere forretningsgange og indtjeningssevne i en given hotel-, conference- og/eller restaurantvirksomhed. Der skal være fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for de centrale arbejdsprocesser, der foregår i og mellem hotellets og restaurantens forskellige afdelinger, samt at den studerende skal opnå kendskab til såvel nationale som internationale hotel- og restaurantkoncepter. Det

valgfrie element er baseret på service management, oplevelsesøkonomi og relaterede teorier og bygger derfor på et naturligt samspil med de obligatoriske fagområder for studiet

#### **Den studerende skal have viden om:**

- De traditioner og trends, der er inden for denne branche og kunne redegøre for den historiske udvikling indenfor hotel-, konference- og restaurantbranchen samt have forståelse for den samfundsmæssige udviklings indflydelse på branchen.
- Hotel- konference- og restaurantrelaterede klassifikationssystemer, certificeringer og ejerskabsformer
- Og kunne skelne imellem de forskellige faser, som gæsten gennemgår på hotellet.
- Og kunne skabe forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt sammenspil.
- Og kendskab til de centrale ledelsesopgaver i rengøringsafdelingen og maintenance på et hotel eller for en restaurant, samt kunne sammenligne forskellen mellem at have egen rengøring contra rengøringselskab.
- "Varens vej gennem huset", egenkontrol samt kunne demonstrere procesbeskrivelser som værktøj.
- De centrale ledelsesopgaver i sikkerhedsafdelingen på et hotel, for en restaurant og ved et konferencecenter, samt hvorledes den forebyggende indsats i sikkerhed kan optimeres.

#### **Den studerende skal have færdigheder i:**

- At vurdere lovgivninger og juridiske forhold der er i forbindelse med hotel, konference- og restaurantdrift.
- Og kunne anvende "mad til mennesker". Introduktion til de centrale arbejdsopgaver i food and beverageafdelingen ved overordnet at klarlægge "service-produktionsprocessen" fra identifikation af kundens behov, til råvareindkøb, forarbejdning, servering og afregning.
- Selvstændigt at kunne give forslag til miljøforbedringer.

#### **Den studerende skal have kompetence i:**

- At udvikle og anvende værktøjer, som benyttes til at sætte gæsten i centrum.
- At vurdere og optimere hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg/up-selling og nøgletal foruden at kunne analysere effektiviteten og prisoptimering af rengøringsopgaven.
- At arbejde selvstændigt og målrettet med alle aspekter af møde- og konferencestyring.
- Fagligt og tværfagligt samarbejde omkring "mad til mennesker".
- At kunne stille forslag og præsentere egne ideer og dermed medvirke i udviklingsorienterede situationer
- At tilegne sig ny viden i relation til branchen

### **5.7.2 Valgfrit element - Turisme Management**

Vægt: 15 ECTS

Placering: 2. og 3. semester

### **Mål:**

Den studerende skal have viden om og kunne deltage i at udføre ledelsesmæssige, koordinerende og innovative funktioner i turismevirksomheder/organisationer ud fra en holistisk forståelse af både incoming og outgoing turisme herunder en forståelse af virksomhedens/organisationens rolle i turismesystemet.

### **Den studerende skal have viden om:**

- Grundlæggende incoming turisme begreber og forskellige former for turisme.
- Grundlæggende outgoing turisme begreber.

### **Den studerende skal have færdigheder i:**

- At kunne anvende terminologien og begreber indenfor incoming og outgoing turisme.
- At kunne vurdere turisme-begreber som autensitet og værtskabs betydning for virksomheden/organisationen samt opstille løsningsforslag for brug af disse. (
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger i forbindelse med virksomheden/organisationen placering på en destination samt afhængigheden af andre turismeaktører.
- At kunne anvende og vurdere begreberne ferieturisme og erhvervsturisme.
- At kunne vurdere betydningen af offentlig/privat samspil i turismeudviklingen på destinationsniveau.
- At kunne vurdere og anvende bæredygtighedsbegrebet i turismeplanlægning samt opstille løsningsforslag for implementeringen af bæredygtighedsprincipper.
- At kunne anvende branchespecifik jura vedrørende rejser.
- At kunne anvende og vurdere turismetrends.
- At kunne anvende og vurdere eksisterende turismeanalyser og statistikker.
- At kunne vurdere og anvende praksisnære problemstillinger for brug af innovationsprincipper i virksomheden/organisationen.
- At kunne vurdere forskellige distributionskanaler for incoming og outgoing turisme samt opstille løsningsmuligheder for valg af kanaler.
- At kunne vurdere sammenhængen mellem incoming og outgoing turisme samt den indbyrdes afhængighed.

### **Den studerende skal have kompetencer i:**

- At kunne indgå i udarbejdelse af en destinationsanalyse.
- At kunne indgå i udarbejdelse af turismeplaner og håndtering af turismeplanlægningsmodeller på både nationalt, regionalt og lokalt niveau under hensyntagen til bæredygtige principper.
- At kunne håndtere principperne i oplevelsesøkonomien i virksomheden/organisationen samt på destinationsplan.
- At kunne håndtere brugen af trends i udviklingen af virksomheden/organisationen samt på destinationsplan.

- At kunne indgå i udarbejdelse af planer for brug af web marketing og elektronisk markedsføring i turismevirksomheden/organisationen.
- At kunne indgå i udarbejdelsen af markedsføringsplaner for en destination.

### **5.7.3 Valgfrit element – Service Management**

Vægt: 15 ECTS

Placering: 2. og 3. semester

Service Management valgfrit element består af en landsdækkende fællesdel på 5 ECTS, der er ens på alle akademier, samt et fokusområde på 10 ECTS som er institutionsspecifik.

#### **5.7.3.1 Fællesdel – Service Management**

Vægt: 5 ECTS

Placering: 2. semester

##### **Mål:**

Den studerende skal opnå viden, færdigheder og kompetence til at varetage koordinerende og rådgivende funktioner i forbindelse med anvendt projektledelse samt udvikling og implementering af løsninger inden for forskellige serviceområder.

Den studerende skal bibringes en forståelse for konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel ekstern som intern serviceydelse over for en klient/kunde.

Den studerende skal kunne opstille klare strategiske mål for events og via en event management proces kunne nå disse strategiske mål. Den studerende skal kunne deltage i udvikling, planlægning, implementering og evaluering af en event - fra mindre endagsarrangementer til større events.

Den studerende skal kunne analysere og forstå karakteristika ved event management samt de forhold der er væsentlige for ledelse indenfor den kontekst, som indbefatter event management.

##### **Den studerende skal have viden om:**

- Grundlæggende teoretiske begreber og værktøjer som kendetegner konsulentens arbejde herunder hvilken indflydelse de forskellige konsulentroller har på servicevirksomhedens drift og udvikling.
- Hvad er strategiske event management og hvilken rolle har events og event management i såvel regional som global sammenhæng.
- Event planlægningsprocessen, samt hvordan branchen kan anvende denne proces med fordel.

##### **Den studerende skal have færdigheder i:**

- At kunne vurdere forskellige konsulent-/rådgiverroller og anvende disse i et klient-konsulent samarbejde såvel interne som eksternt.

- At kunne opstille mål for et event
- At kunne vurdere, analysere og formidle produkt- og konceptudvikling indenfor strategisk event management ud fra sammenhængen mellem denne udvikling og virksomhedens strategiske planlægning
- At kunne anvende stadierne i relevante teoretiske planlægningsmodeller i forbindelse med gennemførelsen af en specifik event.
- At kunne vurdere, analysere og formidle det essentielle ved at have gode leverandører og en optimal supply chain management vedrørende afholdelse af events.

#### **Den studerende skal have kompetencer i:**

- At kunne forstå konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel ekstern som intern serviceydelse overfor en klient/kunde.
- At kunne udvikle events byggende på relevante teoretiske planlægningsmodeller
- At kunne anvende produkt- og konceptudvikling i forbindelse med opbygningen af events
- At kunne tilegne sig nye færdigheder og viden omkring event management via et struktureret forarbejde i forbindelse med afviklingen af events.
- At kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events.

## **6. Overgangsbestemmelser**

I forbindelse med at studerende på den gamle ordning har haft orlov mellem 1. og 2. år, skal de for at kunne færdiggøre deres studie følge 2. år på den nye ordning.

Studerende der skal tage eksaminer og prøver om følger den nye studieordning, dog med mulighed for skriftligt at søge om at gå op efter den gamle ordning senest 4. måneder inden eksamen / prøven afholdes.

## **7. Meritering**

### **7.1. Horisontal meritering**

Uddannelsen er tilrettelagt således, at den studerende skal have bestået i prøverne efter 1. studieår for at kunne blive overflyttet til en anden uddannelsesinstitution.

Overflytning skal altid ske inden 1. juli dvs. inden den studerende begynder på sin praktik.

Såfremt man ønsker at skifte uddannelsesinstitution påhviler det den studerende skriftligt at orientere begge uddannelsesinstitutioner herom<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Man skal skriftligt framelde sig på den uddannelsesinstitution man forlader.

Institutionerne kan dispensere fra ovenstående, hvor der foreligger usædvanlige forhold. Skriftlig ansøgning sendes til uddannelsesinstitutionen, hvor den studerende ønsker optagelse.

## **7.2. Vertikal meritering**

### **7.2.1 Indland**

Der er på nuværende tidspunkt indgået aftale med Roskilde Universitetscenter om merit således at der kan opnås en almen HA-uddannelse på 1½. år, samt aftale om 1 års merit til den samfundsvidenskabelige basisuddannelse.

Endvidere er der opnået meritaftale med Handelshøjskolen i København således at serviceøkonomer kan opnå en HA-uddannelse indenfor servicemanagement på 2 år.

Desuden er der på BA. Negot studiet i Esbjerg opnået 1½ års merit.

### **7.2.2 Udland**

For studerende som har valgt Hotel og restaurantmanagement som valgfrit element er der indgået aftale med Oxford Brookes University om merit til en BSc.

Med Plymouth University er der endvidere indgået aftale om merit til BSc. for serviceøkonomer med valgfrit element indenfor turisme.

Endvidere er der indgået meritaftaler med:

- Høgskolen i Harstad
- Hotellhøgskolen i Stavanger
- Hawaii Pacific University
- ICHM i Adelaide (via HRS / NOEA)
- IHTTI i Schweiz
- NHTV Breda University of Professional Education
- CHN Leuwarden

## **8. Regler for udbud af åben uddannelse**

Der henvises til Undervisningsministeriet, idet det forventes at ministeriet senere vil komme med et udkast til dette punkt.

## **9. Dispensationsmuligheder**

Dispensationsmulighederne til et eller flere fag vurderes individuelt. Der kan dog ikke gives dispensation for deltagelse i en eller flere eksaminer / bundne forudsætninger / interne prøver.



## **B. Uddannelsens institutionsspecifikke del**

### **10. Den institutionsspecifikke dels indhold**

Nærværende institutionsspecifikke del af studieordningen for serviceøkonomuddannelsen beskriver de nærmere krav og retningslinjer vedr. uddannelsens planlægning og forløb på erhvervsakademi Dania.

Som det fremgår af fællesdelen er der en del af områderne under den institutionsspecifikke del som netværket for serviceøkonomuddannelsen, har valgt at lade udarbejde i fællesskab og derved lade gælde for alle uddannelsens udbydere.

Nærværende institutionsspecifikke del beskriver derfor udelukkende de områder af bekendtgørelsen, hvor der ikke er udarbejdet landsdækkende krav og retningslinjer på tværs af akademierne.

### **11. Valgfrie uddannelseselementer**

Service Management valgfrit element består af en landsdækkende fællesdel på 5 ECTS, der er ens på alle akademier, og som er beskrevet i fællesdelen kap. 5.7.3.

Endvidere består det af et eller flere institutionsspecifikke elementer på hver 10 ECTS.

På Erhvervsakademi Dania udbydes der to valgfrie elementer under Service Management:

- Sport og Event Management
- Fitness & Wellness Management

disse er i det følgende beskrevet med ECTS, Indhold, læringsmål, idet den tidsmæssige placering fremgår af fællesdelen.

#### **11.1.1 Valgfri element – Sport & Event Management**

Vægt: 10 ECTS

Placering: 2. og 3. semester

##### **Målet er at den studerende:**

Kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i virksomheder inden for sport- og event sektoren i Danmark eller i udlandet. Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for sektoren og dermed evne at være med til at fastholde og udbygge den vækst, som sektoren har oplevet siden årtusindeskiftet.

Evnen til at vurdere forretningsgange og indtjeningsevne i en gennemsnitlig sport- og event virksomhed skal udbygges. Den helhedsorienterede forståelse for de centrale

arbejdsprocesser (de internt orienterede – og de eksternt orienterede) skal være i fokus – samtidig med at den studerende opnår kendskab til såvel nationale som internationale "spillere" i sektoren. Det valgfrie element er baseret på en indsnævring af service management begrebet, en uddybning af berøringsfladerne til oplevelsesøkonomien i bredere forstand samt til relaterede teorier.

At bibringe den studerende viden og færdigheder om emnet i en sådan detaljeringsgrad, at alle aspekter af planlægning, afvikling samt evaluering af små og store sportslige og kulturelle events mestres som en spidskompetence.

Endelig, at den studerende forstår, hvor helt afgørende en forudsætning for succes det er at få opmærksomhed om sin event – og at den studerende samtidig lærer, hvorledes journalister "tænker og agerer".

### **Den studerende skal have viden om:**

- Opbygningen af idrætsorganisationerne – og kultursektoren samt kende til de interesseorganisationer, som kan vejlede og rådgive om branchen (Event Denmark, Sport Event Denmark, konsulentfirmaer, osv). Endelig have kendskab til forskellige støttemuligheder, som interessenterne kan benytte sig af til udvikling- samt afvikling af events.
- De forskellige metodikker, som kan anvendes til opbygning og vedligeholdelse af forretningsbetonede netværksrelationer – og den betydning branchen lægger i dem
- Mediernes betydning for forretningsmæssig succes – samt betydningen af det kommunikative element i en event – symboliseret ved "eventens DNA model" (Chr. Have).
- Hvorledes man opnår at få pressen som "medspiller" – og hvordan man laver en god pressemeddelelse.
- Hvorledes man styrer – og behandler – de frivillige, menneskelige ressourcer, som i langt de fleste tilfælde er en forudsætning for, at en event i det hele taget kan afvikles.
- De forskellige metodikker, som kan anvendes til at arbejde professionelt med teambuilding og coaching.
- De forskellige sponsorat typer samt hvorledes man arbejder professionelt med sponsering og fundraising – og hvilke muligheder for ekstern support, som findes på det danske konsulent marked.
- Branding som begreb og de forskellige teoretisk samt praktiske overvejelser samt tilgange til udvikling af branding strategier (city branding, nation branding, etc).
- De forskellige metodikker og support muligheder, som kan anvendes i forbindelse med event akquisition - samt de professionelle organer, som kan rådgive samt bistå ved event ansøgning for at tiltrække store events til Danmark, så som EM i Håndbold, VM i redskabsgymnastik, MGP, store koncerter (Genesis, Rolling Stones, etc)

### **Den studerende skal have færdigheder i:**

- At kunne anvende den detaljerede viden om sportslige og kulturelle events, således at implementeringen af events til enhver tid forbliver kvalitetsbetonet.
- At kunne anvende egne forudsætninger samt tillært metodik til progressiv netværksdannelse.
- At formidle praksisnære problemstillinger fra rapporter og lignende omkring problemstillingen "de frivillige".
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger i forbindelse med teambuilding og coaching forløb af varierende tyngde og med varierende målgrupper.
- At kunne analysere og vurdere hvorvidt et lokalområde har potentiale til at udvikle en branding strategi med afsæt i sportslige og kulturelle tiltag.
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger omkring egne samt andres forudsætninger for at indgå i salg af sponsorer.
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger for de standarder og formularer, som typisk anvendes ved større nationale og internationale event akkvisitions procedurer.

### **Den studerende skal have kompetence i:**

- At håndtere udviklingstendenser i samfundet – og i lyset heraf kunne fornemme, hvorledes trend udviklingen vil påvirke Sport & Event området i bred forstand.
- At kunne forstå, hvorledes egne sociale færdigheder udnyttes bedst muligt – samt hvorledes graden af åbenhed hos andre tackles.
- At forstå egne forudsætninger for at indgå i professionel anvendelse af teambuilding og coaching – samt mulige handlingsmønstre hos interessenter.
- At kunne forstå, hvad der er "god presse etik" samt at udvikle en fornemmelse af, hvad en "god historie" er kendetegnet ved.
- At kunne forstå de forretningsmæssige overvejelser og risici, som er forbundet med at satse på branding – herunder betydningen af "det følelsesmæssige" element.
- At kunne udvælge og kontakte potentielle sponsorer – samt planlægge, udarbejde og implementere et kort og længerevarende sponsorsamarbejde.
- At kunne tilegne sig en forståelse af hvor omkostningstung en akkvisitionsfase kan være for en given organisation – og om egne kvalifikationer rækker.

## **11.1.2 Valgfri element – Fitness & Wellness Management**

Vægt: 10 ECTS

Placering: 2. og 3. semester

### **Målet er at den studerende:**

Kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i Fitness og Wellness branchen i Danmark eller udlandet og/eller kvalificere sig til videreuddannelse. Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for branchen og dermed være med til at fastholde og udbygge den betydelige vækst, som sektoren har oplevet de senere år.

Den studerende skal bibringes forståelse for at vurdere markedspotentialet og forretningsgange i branchen, hvor kundens individuelle behov, og behov for fleksibilitet, skal vejes op mod mulighederne for at fastholde et tilstrækkeligt indtjeningspotentiale.

Der skal være fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for de centrale arbejdsprocesser i og mellem fitness og wellness centrenes forskellige typer af afdelinger og opgaver, samt at den studerende skal opnå kendskab til såvel nationale som internationale fitness og wellness koncepter.

Den studerende skal bibringes viden og færdigheder om værktøjer til at maksimere antallet af deltagere ifbm. holdtræning, kundetilfredshed og indtjening samt tilegner sig forståelse for inddragelse af kost og motion, som en integreret produkydelse, der kan benyttes som tiltag til forebyggelse og fremme af en sund livsstil.

Den studerende skal ligeledes tilegne sig viden om at være personlig træner/livsstilekskonsulent bl.a. med henblik på at starte selvstændig virksomhed indenfor sundhedsområdet.

Endvidere skal den studerende bibringes kendskab til wellness forretningskoncepter og produkydelser som f.eks. spa, kropsbehandlinger, sauna og damp

Endelig skal den studerende bibringes kendskab til personlig udvikling og selvledelse, samt dannelse og vedligeholdelse af personlige netværk.

#### **Den studerende skal have viden om:**

- Den historiske udvikling indenfor fitness og wellness branchen
- Den samfundsmæssige udviklings indflydelse på branchen; specielt med fokus på økonomisk bæredygtig drift, som en grundlæggende parameter for succes.
- Diverse branchespecifikke materiale og analyser som forudsætning for opstart af selvstændig virksomhed i branchen.
- De centrale organisatoriske, ledelsesmæssige og strategiske problemstillinger vedr. drift af en forretningsenhed i branchen
- Forskellige sundhedstest, som kan anvendes indenfor blandt andet kost og træning, som selvstændige produkydelser, som tiltag til forebyggelse og fremme af en sund livsstil og som sundhedsfremmende tiltag på arbejdspladsen.
- De forskellige teorier om gruppetræningsledelse.
- De forskellige praktiske og teoretiske metodikker, som kan anvendes ifbm. wellness forretningskoncepter

#### **Den studerende skal have færdigheder i:**

- At planlægge gennemførelsen af sundhedstest; herunder blandt andet indenfor kost og sundhedstræning samt anvende diverse metodikker og teorier ifht. branchens standarder.
- At kunne vurdere forskellige teoretiske indfaldsvinkler til kost og motion mhp. forebyggelse og fremme af en sund livsstil

- At kunne vurdere problemstillinger i forbindelse med planlægningen af praktiske sanseoplevelse som Qi-gong, meditation, duftoplevelser, ansigtsmassage, akupunktur og massage.
- At kunne forstå, de nødvendige teorier og metodikker med henblik på at opnå et succesrigt forretningspotentiale som bl.a. personlig træner/livsstilekskulent.
- At kunne anvende forskellige teoretiske indfaldsvinkler til personlig udvikling og selvledelse samt den konkrete håndtering af personlige netværk indenfor branchen.

#### **Den studerende skal have kompetence i:**

- Identificere og udvikle et succesrigt forretningspotentiale indenfor fitness og wellness branchen
- At skabe et sundhedsfremmende og rentabelt forretningskoncept – bl.a. udarbejde en strategi og en konkret handlingsplan for det videre forløb som personlig træner/livsstilekskulent
- At kunne håndtere udviklingen af metodikker og teorier om gruppetræningsledelse blandt andet med henblik på at maksimere antallet af deltagere på hold, Kundetilfredshed og indtjening.
- At kunne håndtere udviklingen af de forskellige redskaber og teorier til kost og motion mhp. den optimale forebyggelse og fremme af en sund livsstil.
- At kunne håndtere forskellige teoretiske redskaber og processer med henblik at egne sociale færdigheder, samt personlige netværk, udnyttes bedst muligt.
- At tilegne sig ny viden i relation til branchen og medvirke til branchens fortsatte professionalisering i fremtiden

## **12. Regler for praktikkens gennemførelse, herunder krav og forventninger til de involverede parter**

I forbindelse med uddannelsen til serviceøkonom skal den studerende 3 måneder (13 uger) i praktik i en virksomhed inden for servicebranchen. Som hovedregel skal praktikvirksomheden have relation til den/de valgfrie elementer som den studerende har ønsket at følge.

Praktikken kan foregå i enten Danmark eller udlandet.

I forbindelse med den studerendes ønske om at afholde praktikken i et andet EU land vil Det Internationale Kontor være behjælpelig med ansøgning om midler fra Leonardo. Ligeledes vil der til særlige lande udenfor EU nogle gange kunne ansøges om midler.

Efter praktikopholdet, skal den studerende have opfyldt nedennævnte læringsmål:

#### **Den studerende skal opnå viden om:**

- virksomhedens organisation (struktur, kultur m.v.) (fx gennem rotation til diverse afdelinger)

- hvordan virksomheden bliver påvirket af lovgivning (fx gennem introduktion i HR og marketingområdet)
- virksomhedens økonomistyring (fx gennem introduktion til virksomhedens økonomistyringssystem)
- virksomhedens kommunikation og markedsføring (fx gennem introduktion til marketing)
- virksomhedens kerneprocesser (fx gennem deltagelse i eller observation af kerneprocesser)
  - (kundeservice, ordrehåndtering m.v.)
  - Proces 1 \_\_\_\_\_
  - Proces 2 \_\_\_\_\_

### **Den studerende skal opnå færdigheder/kompetence i:**

- Den studerende skal kunne indgå i en relation med kunder eller kundegrupper
- Den studerende skal kunne indgå i en relation med andre medarbejdergrupper (opnås fx gennem konkrete samarbejder)
- Den studerende skal kunne identificere og indsamle relevant information i virksomheden med henblik på at kunne analysere/konkrete problemer. Dette kan opnås ved at medvirke ved én eller flere af nedenstående opgaver
  - Kunde- og/eller konkurrentanalyser
  - Indsamling og analyse af andre omverdensdata
  - Interne analyser, eksempelvis af virksomhedens leverancesystem, medarbejdertilfredshed, nøgletal e.l.
  - Analyse af virksomhedens kommunikation
  - Analysere bæredygtigheden af nye serviceydelser eller andre projekter
- Den studerende skal selvstændigt kunne løse afgrænsede problemer. Fx:
  1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  - Den studerende skal kunne identificere en konkretproblemstilling i virksomheden, analysere problemet og komme med et konkret løsningsforslag (praktik projekt)

Den studerendes valg af målbeskrivelse og problemstilling er i høj grad individuel, hvorfor der bør være en tilsvarende høj grad af fleksibilitet i Institutionens godkendelse af disse. Det er dog Institutionens ansvar, at den godkendte målbeskrivelse og problemstilling er i overensstemmelse med det generelle formål med praktikken.

I forbindelse med praktikken indgår dele af kerneområderne hvor dette er naturligt.

## **13. Yderligere interne og eksterne prøver samt bundne forudsætninger<sup>11</sup>**

### **13.2.1 Eksaminer og øvrige bedømmelser 1. semester**

#### **13.2.1.1 Bunden forudsætning (1) - karriereplatform**

Primo 1. semester skal den studerende gruppevis henholdsvis individuelt udarbejde en bunden forudsætning i regi af de obligatoriske fagområder på 1. semester med hovedvægten lagt på fagområderne metode, branchekendskab og faglig kompetence.

Såfremt den bundne forudsætning vurderes som værende "ikke bestået" skal de studerende under vejledning forbedre denne. De studerende har mulighed for to forsøg i alt til at udarbejde en besvarelse der kan godkendes.

#### **13.2.1.2 Bunden forudsætning (2) – Tværfaglig case**

Medio 1. semester skal den studerende gruppevis eller individuelt udarbejde en tværfaglig virksomhedscase i regi af de obligatoriske fagområder på 1. og 2. semester med hovedvægten lagt på økonomi og servicemanagement

Såfremt den bundne forudsætning vurderes som værende "ikke bestået" skal de studerende under vejledning forbedre denne. De studerende har mulighed for to forsøg i alt til at udarbejde en besvarelse der kan godkendes.

#### **13.2.1.3 Intern prøve - pilotprojekt**

Fastlagt landsdækkende se kap. 4.2.1.1.

#### **13.2.1.4 Bunden forudsætning (3) - Semestertest**

I forbindelse med kap. 10 vil studerende med for højt fravær skulle deltage i og bestå en 2-timers semestertest. Testen vil bestå af en 2-timers skriftlig flerfaglig prøve med udgangspunkt i alle semesterets fag.

Såfremt den bundne forudsætning vurderes som værende "ikke bestået" skal den studerende til re-eksamen. De studerende har mulighed for to forsøg i alt til at udarbejde en besvarelse der kan godkendes.

#### **13.2.1.5 Bunden forudsætning (4) - Innovation cup**

I forbindelse med fokus på innovation og iværksætteri er der i uge 4 innovationsuge på Erhvervsakademi Dania, hvor samtlige akademiets 1. års studerende skal deltage.

---

<sup>11</sup> For en samlet oversigt over fællesdelens og den institutionsspecifikke dels eksaminer, prøver og bundne forudsætninger se bilag 2

For studerende på serviceøkonom er deltagelse obligatorisk, de nærmere regler vedr. deltagelse og godkendelse af den bundne forudsætning vil fremgå af vejledningen til ugen.

## **13.2.2 Eksaminer og bedømmelser 2. semester**

### **13.2.2.1 Bunden forudsætning (5) - Tværfaglig case**

På 2. semester skal den studerende gruppevis eller individuelt udarbejde en tværfaglig virksomhedscase (bf) i regi af de obligatoriske fagområder på 1. og 2. semester med hovedvægten lagt på økonomi.

Såfremt den bundne forudsætning vurderes som værende "ikke bestået" skal de studerende under vejledning forbedre denne. De studerende har mulighed for to forsøg i alt til at udarbejde en besvarelse der kan godkendes.

### **13.2.2.2 Bunden forudsætning (6) – valgfri element**

Medio 2. semester skal den studerende deltage i et obligatorisk arrangement el. lign. med udgangspunkt i det valgfrie element som den studerende har valgt. Den bundne forudsætning udarbejdes på holdet efter nærmere retningslinjer med henblik på at uddybe områder indenfor det valgfrie element.

Såfremt den bundne forudsætning vurderes som værende "ikke godkendt" skal de studerende under vejledning forbedre denne. De studerende har mulighed for to forsøg i alt til at udarbejde en besvarelse der kan godkendes.

Såfremt der er studerende der udebliver eller af anden grund er fraværende skal der udarbejdes en afløsningsopgave i stedet, denne skal godkendes.

### **13.2.2.3 Bunden forudsætning (7) – eksamenstræning**

Ultimo 2. semester skal den studerende udarbejde en bunden forudsætning i regi af de obligatoriske fagområder på 1. og 2. semester – opgaven er en eksamenstrænings-case, der skal forberede den studerende til den egentlige tværfaglige eksamen.

Såfremt den bundne forudsætning vurderes som værende "ikke godkendt" skal de studerende under vejledning forbedre denne.

### **13.2.2.4 Bunden forudsætning (8) – semestertest**

I forbindelse med kap. 10 vil studerende med for højt fravær skulle deltage i og bestå en 2-timers semestertest. Testen vil bestå af en 2-timers skriftlig flerfaglig prøve med udgangspunkt i alle semesterets fag.

Såfremt den bundne forudsætning vurderes som værende "ikke bestået" skal den studerende til re-eksamen. De studerende har mulighed for to forsøg i alt til at udarbejde en besvarelse der kan godkendes.



#### **13.2.2.5 1. års tværfaglig eksamen**

Fastlagt landsdækkende se kap. 4.2.2.1.

#### **13.2.2.6 Intern prøve – mundtlig prøve i kunderelationer m.m.**

Fastlagt landsdækkende se kap. 4.2.2.2.

### **13.2.3 Eksaminer og bedømmelser 3. semester**

#### **13.2.3.1 Intern prøve - praktikprojekt**

Fastlagt landsdækkende se kap. 4.2.3.1.

#### **13.2.3.2 Eksamen – valgfri element**

Fastlagt landsdækkende se kap. 4.2.3.2.

#### **13.2.2.3 Bunden forudsætning (9) – semestertest**

I forbindelse med kap. 10 vil studerende med for højt fravær skulle deltage i og bestå en 2-timers semestertest. Testen vil bestå af en 2-timers skriftlig flerfaglig prøve med udgangspunkt i alle semesterets fag.

Såfremt den bundne forudsætning vurderes som værende "ikke bestået" skal den studerende til re-eksamen. De studerende har mulighed for to forsøg i alt til at udarbejde en besvarelse der kan godkendes.

#### **13.2.2.4 Bunden forudsætning (10) - engelsk**

På 4. semester skal den studerende individuelt skriftligt og mundtligt udarbejde en bunden forudsætning med hovedvægten lagt på fagområdet engelsk. Den bundne forudsætning foregår individuelt og bedømmes samlet som bestået/ikke bestået.

Såfremt den bundne forudsætning vurderes som værende "ikke bestået" skal den studerende til re-prøve. De studerende har mulighed for to forsøg i alt til at udarbejde en besvarelse der kan godkendes.

### **13.2.4 Eksaminer og øvrige bedømmelser 4. semester**

#### **13.2.4.1 Bunden forudsætning (11) - forretningsplan**

I løbet af 3. og 4. semester skal den studerende deltage i et projektforsøg i regi af de obligatoriske fagområder på 1.-4. semester med udgangspunkt inden for det valgfrie element som den studerende har valgt..

Hovedformålet er at udarbejde en forretningsplan, for en helt ny virksomhed eller et nyt forretningsområde for en eksisterende virksomhed. Denne forretningsplan skal afslutningsvis afleveres skriftligt og forsvares mundtligt medio 4. semester.

Projektet skal udarbejdes af den studerende individuelt eller i gruppe og der vil blive tildelt en vejleder til hvert projekt.

Såfremt den bundne forudsætning vurderes som værende "ikke godkendt" skal de studerende under vejledning forbedre denne. De studerende har mulighed for to forsøg i alt til at udarbejde besvarelse der kan godkendes.

#### **13.2.4.2 Uddannelsens afsluttende eksamensprojekt**

Fastlagt landsdækkende se kap. 4.2.4.1.

### **14. Hvilke dele af uddannelsen den studerende kan vælge at gennemføre i udlandet**

Erhvervsakademiet understøtter den studerende i at finde relevante uddannelsesstilbud hos udenlandske udbydere, der ækvivalerer læringsmålene for uddannelsen.

Erhvervsakademiet kan godkende, at beståede uddannelseselementer eller dele heraf bestået ved en anden institution, som ækvivalerer tilsvarende uddannelses-elementer eller dele heraf i denne studieordning godkendes. Som udgangspunkt er det derfor muligt at tage alle semestre i udlandet.

Praktikforløbet kan, som et selvstændigt element, desuden gennemføres i udlandet.

### **15. Krav til skriftlige opgaver og projekter, herunder afsluttende eksamensprojekt**

De nærmere krav til de enkelte opgaver, projekter, eksaminer og bundne forudsætninger er beskrevet i kap. 4 samt 13.

I forbindelse med aktivitetens afholdelse vil de øvrige krav og forhold være beskrevet i den vejledning, som den studerende kan hente på intranettet i forbindelse med aktiviteten.

Vejledningerne vil uddybe kravene samt komme med gode råd og anvisninger.

### **16. Angivelse af undervisnings- og arbejdsformer**

Erhvervsakademiet tilrettelægger uddannelsen i henhold til studieordningens fællesdel og institutionsspecifikkedel. Det skal sikres at der er horisontal merit mellem udbyderne af serviceøkonomuddannelsen mellem 2. og 3. semester, således at de studerende kan skifte institution, dog således at flytning skal ske inden praktikken påbegyndes. Der kan ikke forventes tilladelse på andre tidspunkter.

Undervisningen tager udgangspunkt i relevant erhvervspraksis og anvendt teori. Relevant erhvervspraksis opfattes bredt som problemstillinger i servicefunktioner fra offentlige og private virksomheder, servicevirksomheder såvel som virksomheder, der primært fremstiller fysiske varer, men som har tilhørende serviceydelse.

I løbet af første semester foretages en grundig introduktion til branchen. Introduktionen vil blandt andet omfatte inddragelse af praktikere fra fokusområderne, der kan orientere om branchens/funktionens særlige karakteristika, krav og udviklingsmuligheder.

Den studerendes valg af valgfrie elementer vil danne udgangspunkt for valg af faglige emner og temaer i undervisningen. Dog skal det præciseres, at der i de obligatoriske fag skal sikres en branchemæssig bredde i undervisningen.

I undervisningen vil arbejds- og læringsformer, der udvikler selvstændighed, samarbejdsevne og innovationsevne, stå i centrum. Foruden holdundervisning og øvelser vil projektarbejde, tværfaglige cases, mentoring, workshops, og fieldwork være centrale arbejds- og læringsformer.

## **17. Regler for differentieret undervisning**

I forbindelse med undervisningen på Akademiet sker der som udgangspunkt ingen opdeling i forhold til niveau, således er den undervisning som den studerende modtager ens.

I de enkelte fag vil den enkelte underviser dog kunne anvende differentieret undervisning i fornødent omfang, såfremt der er behov herfor.

Specielt i fagene engelsk og økonomi vil der kunne ske opdeling af studerende i forhold til deltagerforudsætninger i større eller mindre omfang. De studerende vil i forbindelse med semesterstart blive orienteret herom.

## **18. Regler for merit og indgåede meritaftaler**

Da meritaftaler er forhandlet landsdækkende for alle uddannelsens udbydere er disse angivet i kap. 7.

## **19. Regler for den studerendes pligt til at deltage i uddannelsesforløbet**

På Erhvervsakademi Dania, Minerva Randers er det en bunden forudsætning at man for at være studieaktiv, møder op til alle undervisningslektioner, samt deltager i alle ordinære prøver, eksaminer, bundne forudsætninger og studierelevante aktiviteter.

Dette betyder i praksis, at der føres protokol til alle lektioner m.m.

Såfremt man som studerende er fraværende grundet sygdom skal man give sekretariatet eller teamet besked inden første lektion den pågældende dag.

Såfremt studerende beder om fravær grundet f.eks. jobsamtale m.m. skal den enkelte underviser vurdere om grunden er tilstrækkelig til at bevillige fravær.

Den studerendes tilstedeværelse og studieaktivitet vil løbende blive vurderet. Såfremt man som studerende er fraværende gentagende gange vil man blive indkaldt til en studiesamtale, hvor studieaktiviteten vurderes.

Studiesamtalen kan enten resultere i en øjeblikkelig udmeldelse eller i en aftale omkring forbedring af studieaktiviteten.

Såfremt studieaktiviteten ikke forbedres og er på et tilfredsstillende niveau inden semesterets udgang skal den studerende deltage i en semestertest bestående af en tværgående afløsningsopgave/eksamen med udgangspunkt i hele semesterets pensum.

Såfremt semestertesten ikke består kan den studerende ikke længere betragtes som studieaktiv se kap. 4. og dette vil blive meddelt S.U. og andre relevante myndigheder

## **20. Krav til læsning af tekster på fremmedsprog**

I forbindelse med undervisningen på Erhvervsakademi Dania er hovedreglen at prøver aflægges i det sprog som undervisningen har været meddelt i.

Som studerende skal man forvente at hele eller dele af pensum og anvendt litteratur på uddannelsen vil være på engelsk, og i den forbindelse påhviler det den studerende i fornødent omfang at anskaffe de nødvendige ordbøger.

## **21. Ikrafttræden**

Denne studieordning, gældende for Erhvervsakademi Dania, Minerva Randers træder i kraft pr. 1. september 2009.

Mai Britt Pilkjær Jacobsen  
uddannelsesleder

## Bilag 1 Bedømmelsesplan og eksamensbevis

| Prøve/eksamen                                       | Eksamensform          | Bedømmelsesform                      | Vægt                     | Bedømmelse                                   |
|---|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------|--|
| Pilotprojekt – intern prøve                         | Projekt m./opponering | S<br>M – forsvar<br>M/S - opponering | 0,5<br>0,25<br>0,25      | 1 samlet bedømmelse (bestået / ikke bestået) |
| <b>1. års Tværfaglig eksamen, skriftlig eksamen</b> | Projekt               | S                                    | 1,0                      | 1 samlet karakter                            |
| Intern Prøve – kunderelationer/kulturforsståelse    | mundtlig              | M                                    | 1,0                      | 1 karakter                                   |
| Praktikprojekt – intern prøve                       | Projekt               | S<br>M – forsvar                     | 0,75<br>0,25             | 1 samlet bedømmelse (bestået / ikke bestået) |
| <b>Valgfrit element – eksamen</b>                   | <b>Projekt</b>        | <b>S</b><br><b>M</b>                 | <b>0,5</b><br><b>0,5</b> | <b>1 (karakter)</b>                          |
| <b>Afsluttende eksamensprojekt</b>                  | Projekt               | S<br>M                               | 0,6<br>0,4               | 1 (Karakter) vægter 2                        |

Resultatet af bedømmelserne ved prøverne fremgår af eksamensbeviset, som vil have følgende principielle udseende som vist nedenfor.

### Eksamensbevisets indhold

| Prøve / eksamen                                     | Bedømmelse | Karaktervægt |
|---|------------|--------------|
| Pilotprojekt – intern prøve                         | Bestået    |              |
| <b>1. års Tværfaglig eksamen, skriftlig eksamen</b> | Karakter   | 1            |
| Intern prøve – kunderelationer og kulturforsståelse | Karakter   | 1            |
| Praktikprojekt – intern prøve                       | Bestået    |              |
| <b>Valgfrit element – eksamen</b>                   | Karakter   | 1            |
| <b>Afsluttende eksamensprojekt, eksamen</b>         | Karakter   | 2            |

## Bilag 2 Samlet oversigt over bundne forudsætninger, eksaminer og prøver

I nedenstående tabel fremgår alle de eksaminer, prøver og bundne forudsætninger som den studerende skal aflægge og bestå i løbet af studiet. Nærmere tidspunkt for afvikling af ovenstående vil fremgå af årsprogrammet for uddannelsen.

| Prøve-form          | Tema                                 | Indholdselementer  | Struktur  | Omfang  | Vejledning | Evaluering                            |
|---------------------|--------------------------------------|--|---|---|------------|---------------------------------------|
| BF 1.               | Karriereplatform                     | Beskrivelse af en branche indenfor specialet og en vision for egen fremtid i denne <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Karrieremuligheder</li> <li>○ Netværk</li> <li>○ Relevante aktører</li> <li>○ Branchens udfordringer anno 2009</li> </ul>  | Gruppenprojekt (3-5 studerende) samt en individuel del, der afleveres særskilt inden individuel samtale på 1. sem.<br><br>1 uge | Max. 21.000 anslag (10 normalsider)<br><br>Max. 4200 anslag (2 normalsider) | Ja         | Mundtlig tilbagemelding               |
| BF 2.               | Tværfaglig case Lübker Golf Resort   | Undersøgelse af virksomhedens særlige karakteristika med henblik på at udvikle nye serviceydelser <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oplevelse som koncept</li> <li>○ Virksomhedens netværk</li> <li>○ SMILK</li> <li>○ Økonomi: nøgletal og kalkulationer</li> </ul>  | Individuelt eller som gruppeprojekt(3-5 studerende)<br><br>1 uge  | Max. 31.500 anslag (15 normalsider)   | Ja         | Mundtlig tilbagemelding               |
| <i>Intern prøve</i> | Pilotprojekt                         | Selvalgt problemstilling <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode</li> <li>• Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag på 1. sem.</li> </ul>  | Gruppenprojekt 3-5 studerende.<br>Skriftlig og mundtlig opponering<br>4 uger  | Max. 84.000 anslag (40 normalsider)   | Ja         | Opponering og mundtlig tilbagemelding |
| BF 3.               | Semestertest pga. for højt fravær    | Flerfaglig prøve <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidensafprøvnig</li> <li>• Pensum hele semesteret</li> </ul>   | Individuelt<br><br>2 timers skriftlig prøve   | -   | Nej        | Godkendt/ikke godkendt                |
| BF 4.               | Innovation cup                       | Udviklingsprojekt <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation</li> <li>• Samarbejde i tværfaglige grupper</li> </ul>   | Gruppenprojekt på tværs af uddannelser<br><br>1 uge   | Se nærmere i vejledning til ugen  | Ja         | Mundtlig tilbagemelding               |
| BF 5.               | Tværfaglig case X-købing Messecenter | Analyse af årsagerne til den økonomiske udvikling i virksomheden – internt og eksternt – med henblik på at stille forslag der kan sikre konkurrenceevnen fremadrettet. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Brancheanalyse</li> <li>○ Økonomi: nøgletal og kalkulationer</li> <li>○ Organisation og ledelse</li> <li>○ Kunderelationer</li> <li>○ Leverancesystemet</li> <li>○ Metode</li> </ul> | Individuelt eller som gruppeprojekt(3-5 studerende)<br><br>1 uge  | Max. 31.500 anslag (15 normalsider)   | Ja         | Mundtlig tilbagemelding               |
| BF 6.               | Specialeopgave                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jordan rundt – SE</li> <li>• FOM simulation - HR</li> </ul>   | Afhænger af speciale  | -   | Ja         | Afhænger af speciale                  |

|                          |   |   |   |                                     |     |   |
|--------------------------|---|---|---|-------------------------------------|-----|---|
| BF 7.                    | Prøveeksamen<br>1. års tværfaglig         |   | Individuelt<br><br>1 uge  | Max. 31.500 anslag (15 normalsider) | Nej | Mundtlig<br>tilbage melding på<br>klassen samt skriftlig<br>individuel<br>tilbage melding |
| BF 8.                    | Semestertest pga.<br>for højt fravær      | Flerfaglig prøve <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidensafprøvning</li> <li>• Pensum hele semesteret</li> </ul>   | Individuelt<br><br>2 timers skriftlig prøve                                   |                                     | Nej | Godkendt/ikke<br>godkendt   |
| <u>Eksamen</u>           | Eksamen<br>1. års tværfaglige             | Eksamen i kerneområder  | Individuelt<br>24-timer til case<br>6-timers skriftlig eksamen                | Max. 31.500 anslag (15 normalsider) | Nej | Karakter  |
| <i>Intern<br/>prøve</i>  | Intern prøve<br>mundtlig                  | Analyse og diskussion af en case baseret<br>problemstilling i relation til fagene kultur og<br>kunderelationer.   | Individuelt<br><br>20 minutters mundtlig prøve + 40<br>minutters forberedelse | -                                   | Nej | Mundtlig<br>tilbage melding   |
| <i>Intern<br/>prøve</i>  | Eksamen<br>Praktikprojekt                 | Selvalgt problemstilling med udgangspunkt i<br>praktikvirksomheden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag.</li> </ul>   | Individuelt   | Max. 35.700 anslag (17 normalsider) | Ja  | Mundtlig<br>tilbage melding   |
| <u>Eksamen</u>           | Eksamen valgfri<br>element<br>(specialet) | Projektudarbejdelse med fordybelse i det valgfrie<br>element  | Individuelt   | Max. 42.00 anslag (20 normalsider)  | Nej | Karakter<br>(mundtlig eksamen)  |
| BF 9                     | Semestertest pga.<br>for højt fravær      | Flerfaglig prøve <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidensafprøvning</li> <li>• Pensum hele semesteret</li> </ul>   | Individuelt<br><br>2 timers skriftlig prøve                                   | -                                   | Nej | Godkendt/ikke<br>godkendt   |
| BF 10                    | Engelsk – skriftligt<br>og mundtligt      |   | Individuelt   | Jf. eksamensoplæg                   | Nej | Bestået/ikke bestået  |
| BF 11                    | Forretningsplan                           | Forretningsplan for ny virksomhed eller for et nyt<br>forretningsområde for en eksisterende virksomhed <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bæredygtighed – økonomi,<br/>markedsgrundlag mm.</li> <li>• Innovationshøjde</li> </ul> | Individuelt eller som gruppeprojekt(3-5<br>studerende)                        | -                                   | Ja  | Karakter<br>Mundtlig<br>tilbage melding   |
| <u>Hoved-<br/>opgave</u> | Afsluttende<br>eksamensprojekt            | Selvalgt problemstilling med udgangspunkt i<br>praktikvirksomhed <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag.</li> </ul>   | Individuelt   |                                     | Ja  | Mundtlig<br>tilbage melding   |