



Studieordning 2015-2017

Serviceøkonom (AK)

AP Degree in Service, Hospitality and Tourism Management

Landsdækkende fællesdel
1. september 2015

Indhold

1. Studieordningens indhold	4
2. Uddannelsens formål og profil	4
2.1. Uddannelsens formål	4
2.2. Competenceprofil	4
2.3. Titulatur	5
3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold	5
3.1. Uddannelsens varighed og ECTS-points	5
3.2. Uddannelsens struktur og indhold	6
3.3. Oversigt over ECTS fordeling på semestre	8
3.4. Semesterforløb	9
4. Obligatoriske uddannelseselementer	9
4.1. Samfundsvidenskabelig metode	9
4.2. Servicebranchen	10
4.3. Organisationsudvikling	12
4.4. Planlægning	14
4.5. Kommunikation	18
5. Oversigt over eksaminer	20
5.1. Oversigt over eksaminer	21
6. Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt	22
6.1. Praktik - formål og formalia	22
6.2. Afsluttende eksamensprojekt	23
6.3. Bedømmelse	24
6.4. Formulerings- og staveevne	24
6.5. Afsluttende eksamensprojekt - omfang	25
7. Meritering	25
7.1. Horisontal meritering - overflytning	25
7.2. Videreuddannelse	26
7.3. Merit for uddannelseselementer	26
8. Retsgrundlag	26
8.1. Uddannelsens adgangskrav	26
8.2. Uddannelsens lovmæssige grundlag	27
8.3. Uddannelsens udbydere	28
9. Dispensationsmuligheder	28
10. Ikrafttrædelse	28
10.1. Bilag, fællesdel	29

**Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr.
1. september 2015, landsdækkende fællesdel gældende for samtlige
udbydere af uddannelsen**

1. Studieordningens indhold

Studieordningen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 1521 af 16/12/2013 gældende) opdelt i:

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

Fællesdelen i denne studieordning er udarbejdet af de i kap. 8.3 angivne udbydere af uddannelsen, samt i henhold til de lovgivningsmæssige rammer angivet i kap. 8.2.

2. Uddannelsens formål og profil

2.1. Uddannelsens formål

Formålet med uddannelsen til serviceøkonom fremgår af bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009 gældende § 1, hvoraf fremgår:

§ 1. Formålet med erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel er, at kvalificere den uddannede til selvstændigt at kunne deltage i arbejde med at udvikle, planlægge, realisere og levere serviceydelser nationalt og internationalt i virksomheder og organisationer inden for service, ferie- og erhvervsturisme samt hotel og restaurant¹

2.2. Kompetenceprofil

Ovenstående formål udmønter sig i en række faglige og personlige kompetencer, man som serviceøkonom opnår gennem studiet.

Det er målet, at man som serviceøkonom kan arbejde helhedsorienteret og praksisnært ud fra den lærte teori og kan vurdere og begrunde valg af handlinger og løsninger i forhold til en given organisatorisk og erhvervsøkonomisk problemstilling.

Som serviceøkonom er det målet, at man har opnået følgende faglige kompetencer:

- **Praksiskompetencer** inden for arbejde i servicevirksomheder generelt – så man kan gå direkte ud og fungere i en virksomhed og evne at omsætte teori til løsninger i praksis
- **Erhvervsøkonomiske kompetencer** – så de driftsøkonomiske aspekter altid vurderes
- **Specialekompetencer** der udvikler kompetencer inden for et valgfrit uddannelseselement (fremadrettet betegnet speciale)
- **Samarbejdskompetencer** og empati, så man kan arbejde både individuelt og i gruppe – for det er det, man vil møde i hverdagen

¹ De tilhørende overordnede læringsmål fra BEK fremgår af bilag 1.

- **Kommunikative og sproglige kompetencer** – fordi man skal arbejde i en branche præget af netværk og relationer til andre mennesker
- **Internationale og interkulturelle kompetencer** – da servicebranchen er global
- **Metodiske kompetencer**, så man kan definere problemstillinger og angive metoder til løsning.

For at kunne begå sig i servicebranchen og opnå og udøve ovenstående faglige kompetencer, arbejdes der i løbet af studiet med også at udvikle den enkelte studerendes personlige kompetencer.

I fokus er opøvelse af evner til at være:

- **Ansvarlig:** At tage ansvar for opgaver, selv og sammen med andre, og at udvise ansvarlighed over for sig selv, andre og sit liv
- **Initiativrig og foretagsom:** At man kan starte selv – sætte tempoet og tilbyde løsninger – og ikke sigte mod ”det laveste sted på gærdet”
- **Pålidelig:** At man kan håndtere selvstændige opgaver med afleveringsfrister og generelt er til at regne med
- **Nysgerrig og reflekterende:** Spørgelysten og nytænkende med lyst til at lære nyt, også kompetencer man først bagefter opdager er vigtige
- **Samarbejdsvillig:** At man udforsker og stimulerer til samarbejde og gerne stiller sig til rådighed og anerkender, at servicebranchen har brug for folk som ”gider” give et nap med alle steder.

2.3. Titulatur

Den, der har gennemført og bestået uddannelsen, opnår erhvervsakademigraden AK og er berettiget til titlen:

Serviceøkonom (AK)

Den engelske betegnelse er AP Graduate in Service, Hospitality and Tourism Management.

3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold

3.1. Uddannelsens varighed og ECTS-points

Uddannelsens fag og aktiviteter er tilrettelagt som fuldtidsstudium og normeret til 2 år. Et studenterårsværk svarer til 60 point, og hele uddannelsen svarer til 120 point jf. European Credit Transfer System – ECTS.

Uddannelsen skal være afsluttet inden for det dobbelte af den normerede studietid, dvs. 4 år.

De eksaminer og prøver, man som studerende skal deltage i inden udgangen af det 1. studieår efter studiestart, skal være bestået inden udgangen af 2. studieår, for at man som studerende kan fortsætte uddannelsen².

² Bemærk BEK 1519, § 4 stk. 3, hvor den enkelte institution kan fastlægge, at førsteårsprøven skal være bestået inden udgangen af første studieår, se den institutionsspecifikke del.

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

3.2. Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

1. Fem overordnede kerneområder defineret i uddannelsesbekendtgørelsen³ med 75 ECTS-point fordelt på:
 - a) Metode
 - b) Servicevirksomheden
 - c) Organisation
 - d) Planlægning
 - e) Kommunikation

Kerneområderne udmøntes i en række obligatoriske uddannelseselementer, fremadrettet benævnt fag:

Kerneområde	Fag - obligatorisk uddannelseselement
a) Metode	1) Samfundsvidenskabelig metode - 5 ECTS-point
b) Servicevirksomheden	2) Servicebranchen - 15 ECTS-point
c) Organisation	3) Organisationsudvikling - 15 ECTS-point
d) Planlægning	4) Forretningsudvikling - 15 ECTS-point 5) Serviceøkonomi - 15 ECTS-point
e) Kommunikation	6) Kommunikation - 10 ECTS

Enkelte af de obligatoriske uddannelseselementers (fagenes) læringsmål er opdelt i fagmoduler, hvilket fremgår af de enkelte fagbeskrivelser.

2. Praktik - 15 ECTS-point
3. Speciale (valgfrit element) - 15 ECTS-point
4. Afsluttende eksamensprojekt - 15 ECTS-point

I studieordningen er læringsmålene beskrevet efter kvalifikationsrammen⁴, og beskrives således via terminologien; viden, færdigheder og kompetencer.

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

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

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

⁴ "Ny dansk kvalifikationsramme for videregående uddannelse" beskriver niveauet af læringsmål, www.ufm.dk



I det efterfølgende er det beskrevet, hvilket fokus de enkelte temaer har.

1. semester – Service & Oplevelser

Temaet har fokus på, at den studerende opnår en grundlæggende viden om serviceerhvervenes og oplevelsesøkonomiens udvikling samt fokus på at give den studerende en helhedsforståelse af virksomhedernes drift.

2. semester – Strategi & Markeder

Temaet har fokus på, at den studerende kan planlægge service- og oplevelsesvirksomheders drift samt vurdere, hvordan virksomhedernes markeder kan påvirkes.

3. semester – Praktik

Temaet har fokus på, at den studerende skal kunne indgå i service- og oplevelsesvirksomhedernes drift.

3./4. semester – Udvikling & Forretning

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

3.4. Semesterforløb

Semestrene på uddannelsen forløber som angivet nedenfor:

1. semester	September til og med januar
2. semester	Februar til og med juli (inkl. ferie)
3. semester	August til og med januar
4. semester	Februar til og med juni

4. Obligatoriske uddannelseselementer

Læringsmålene for kerneområder kan betragtes som summen de læringsmål der er angivet nedenfor.

Uddannelsens mål for læringsudbytte omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, den studerende skal opnå på uddannelsen.

I nedenstående kapitel er de enkelte kerneområders læringsmål beskrevet nærmere i henhold til kvalifikationsnøglen. For at sikre gennemskueligheden er fagene, hvor det er hensigtsmæssigt, opdelt i moduler.

De enkelte fags ECTS-fordeling og placering fremgår af afsnit 3.3.

4.1. Samfundsvidenskabelig metode

Kerneområdet metode udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement: Samfundsvidenskabelig metode med 5 ECTS-point.

Læringsudbytte: Samfundsvidenskabelig metode

5 ECTS	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none">Den studerende skal have viden om og forståelse for, hvorledes en kombination af forskellige metoder anvendes i afdækning af en problemstillingDen studerende skal have grundlæggende kendskab til samfundsvidenskabsteoretiske indgangsvinkler
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none">Den studerende skal ud fra forskellige teorier kunne tolke såvel kvalitative som kvantitative undersøgelserDen studerende skal kunne formidle samfundsvidenskabelig metode skriftligt og mundtligtDen studerende skal kunne formidle problemstillinger og løsninger
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none">Den studerende skal alene, i samarbejde med andre studerende og servicevirksomheder kunne designe undersøgelser samt indhente og analysere data

4.2. Servicebranchen

Kerneområdet servicevirksomheden udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement (fag): Servicebranchen med 15 ECTS-point.

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

- Branchekompetence – 5 ECTS
- Service design – 8 ECTS
- Servicejura – 2 ECTS

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

Læringsudbytte: Branchekompetence, 1. semester

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

Læringsudbytte: Service Design, 1. semester

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

Læringsudbytte: Service Design, 2. semester

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

Læringsudbytte: Servicejura, 3. semester

2 ECTS	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal have viden om de juridiske forhold, som for servicevirksomheder er afgørende for at agere i forhold til ansatte, kunder og marked, herunder specielt markedsføringsret, generel aftaleret inkl. fuldmagtsforhold, køberet samt arbejds- og ansættelsesret • Den studerende skal have overordnet viden om overenskomster, hovedaftalen og servicedirektivet
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne vurdere juridiske problemstillinger i forhold til ansættelses- og arbejdsret, aftaleloven, købeloven og markedsføringsloven • Den studerende skal kunne vurdere eventuelle problemstillinger i forbindelse med ansættelsesprocessen fra udarbejdelse af stillingsopslag til udfærdigelse af ansættelseskontrakt, specielt med vægt på ligebehandlingsloven, helbredsoplysningsloven, forskelsbehandlingsloven og ansættelsesbevisloven • Den studerende skal kunne vurdere, hvornår en retlig bindende aftale er indgået, herunder også aftaler indgået af fuldmægtige • Den studerende skal kunne vurdere, hvilken part i et køberetligt forhold der bærer risikoen for hændelig undergang af det

	købte. Den studerende skal også have kendskab til parternes misligholdelsesbeføjelser ved manglende opfyldelse af en købsaftale
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne identificere juridiske problemstillinger omkring servicevirksomhedens aftaleindgåelse, markedsføring samt ansættelser og køberetlige forhold og kan understøtte et fagligt samarbejde omkring løsning af juridiske problemstillinger

4.3. Organisationsudvikling

Kerneområdet organisation udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement (fag):
Organisationsudvikling med 15 ECTS-point.

Faget organisationsudvikling er opdelt i to moduler, som til sammen danner faget:

- Ledelse og projektledelse – 7 ECTS
- Organisation og HR – 8 ECTS

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

Læringsudbytte: Ledelse og projektledelse, 1. semester

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne anvende konkrete metoder og værktøjer til projektstyring og opstille mål for en projektgruppe • Den studerende skal kunne tage ansvar samt planlægge og lede et projekt fra start til slut
--	---

Læringsudbytte: Ledelse og projektledelse, 2. semester

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

Læringsudbytte: Organisation og HR, 3. semester

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

Læringsudbytte: Organisation og HR, 4. semester

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

4.4. Planlægning

Kerneområdet Planlægning udmøntes i de to obligatoriske uddannelseselementer (fag): Forretningsudvikling med 15 ECTS-point samt Serviceøkonomi med 15 ECTS-point.

Læringsudbytte: Forretningsudvikling

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

- Kreativitet og innovation – 5 ECTS
- Strategi og forretningsplan – 5 ECTS
- Servicemarketing og trends – 5 ECTS

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

Læringsudbytte: Kreativitet og innovation, 1. semester

2 ECTS	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal have viden om forskelle og relationer mellem kreativitet, innovation samt entre- og intrapreneurskab, og med særlig fokus på hvorledes kreativitet fremmes i virksomheden Den studerende skal have viden om kreative redskaber Den studerende skal have viden om, hvorledes kreative og innovative processer kan planlægges, igangsættes og evalueres
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne håndtere forskellige redskaber til praktisk idéudvikling og kreativitet i praksisnær kontekst Den studerende skal kunne vurdere hensigtsmæssigheden i valg af de enkelte redskaber til praktisk idéudvikling
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring kreativitet i projekter og cases Den studerende skal kunne deltage i og varetage kreative processer i servicevirksomheder

Læringsudbytte: Kreativitet og innovation, 4. semester

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

Læringsudbytte: Strategi og forretningsplan, 2. semester

3 ECTS	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal have viden om de grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi • Den studerende skal have viden om servicevirksomhedens konkurrencemæssige position
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne analysere servicevirksomhedens strategiske position • Den studerende skal kunne udarbejde eksterne og interne analyser
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiplan

Læringsudbytte: Strategi og forretningsplan, 4. semester

2 ECTS	4. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal have viden om relevante modeller for udarbejdelse af en forretningsplan
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for udarbejdelse af en forretningsplan
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne udarbejde en forretningsplan

Læringsudbytte: Servicemarketing og trends, 1. semester

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

Læringsudbytte: Servicemarketing og trends, 2. semester

3 ECTS	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none">• Den studerende skal have viden om servicevirksomhedens parametermix og kundeforhold
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none">• Den studerende skal kunne anvende virksomhedens parametermix i relation til virksomhedens kundeforhold
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none">• Den studerende skal kunne vurdere sammenhængen mellem virksomhedens parametermix og virksomhedens kundeforhold

Læringsudbytte: Servicemarketing og trends, 3. semester

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

Læringsudbytte: Serviceøkonomi

Faget serviceøkonomi er opdelt i to moduler, som til sammen danner faget:

- Erhvervsøkonomi - 12 ECTS
- Global serviceøkonomi - 3 ECTS

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

Læringsudbytte: Erhvervsøkonomi, 1. semester

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

Læringsudbytte: Erhvervsøkonomi, 2. semester

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

Læringsudbytte: Erhvervsøkonomi, 4. semester

3 ECTS	4. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal have viden om finansieringsalternativer og rentebegrebet

Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerede skal kunne beskrive og beregne investerings- og finansieringsalternativer • Den studerende skal kunne udføre relevante former for nulpunktsanalyser
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne foretage en beregning af en investerings lønsomhed og kunne redegøre for valg af finansieringsalternativ • Den studerende skal kunne vælge og anvende den relevante økonomiske metode i forbindelse med praktiske problemstillinger i analyser og projekter

Læringsudbytte: Global serviceøkonomi, 1. semester

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

4.5.Kommunikation

Kerneområdet kommunikation udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement (fag): Kommunikation med 10 ECTS-point.

Faget kommunikation afvikles på engelsk og er opdelt i to moduler, som til sammen danner faget:

- Forretningskommunikation og netværk - 7 ECTS
- Interkulturel kompetence - 3 ECTS

I det følgende er læringsudbyttet for hver af temaerne beskrevet.

Læringsudbytte: Forretningskommunikation og netværk, på engelsk, 2. semester

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

Læringsudbytte: Forretningskommunikation og netværk, på engelsk, 3. semester

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

Læringsudbytte: Forretningskommunikation og netværk, på engelsk, 4. semester

2 ECTS	4. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal tilegne sig viden om præsentations- og mødeteknikker
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne anvende forskellige præsentationsteknikker og selvstændigt tilpasse kommunikationsform til kontekst
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne kommunikere praksisnære og faglige problemstillinger og løsninger til samarbejdspartnere og kolleger • Den studerende skal kunne formidle interne og eksterne budskaber med gennemslagskraft

Læringsudbytte: Interkulturel kompetence, på engelsk, 2. semester

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

Læringsudbytte: Interkulturel kompetence, på engelsk, 3. semester

2 ECTS	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none">• Den studerende skal have viden om teorier og værktøjer til analyse af kulturer i relation til den globale servicevirksomhed
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none">• Den studerende skal kunne foreslå praksisnære løsningsforslag i forbindelse med kulturmøder• Den studerende skal kunne indgå i forretningsudvikling, hvor der tages hensyn til kulturelle elementer
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none">• Den studerende skal kunne identificere kulturelle ligheder og forskelle, således at de kan begå sig og agere i forskellige kulturelle sammenhænge, internt og eksternt i en servicevirksomhed• Den studerende skal kunne indtænke kulturens betydning i udvikling af servicekoncepter

5. Oversigt over eksaminer

Hver studerende skal aflægge tre eksterne eksaminer samt fire interne eksaminer:

1. Metode - intern eksamen
2. Førsteårsprøven - ekstern eksamen
3. Erhvervsøkonomi - intern eksamen
4. Valgfrit uddannelseselement 1 - intern eksamen
5. Praktikprojekt - intern eksamen
6. Valgfrit uddannelseselement 2 - intern eksamen
7. Udvikling & Kommunikation - ekstern eksamen
8. Afsluttende eksamensprojekt - ekstern eksamen

5.1. Oversigt over eksaminer

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

Tidsmæssig placering	Prøve	120 ECTS fordelt på prøverne	Intern/ekstern	Bedømmelse
1. semester	Metodeeksamen	10	Intern	7 - trins skala
2. semester	Førsteårsprøve	31	Ekstern	7 - trins skala
2. semester	Erhvervsøkonomi	9	Intern	7 - trins skala
2. semester	Specialeeksamen del 1	10	Intern	7 - trins skala
3. semester	Praktik	15	Intern	7 - trins skala
3. semester	Specialeeksamen del 2	5	Intern	7 - trins skala
4. semester	Udviklings- & Kommunikationseksamen	25	Ekstern	7 - trins skala
4. semester	Afsluttende eksamensprojekt	15	Ekstern	7 - trins skala

6. Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt

6.1. Praktik – formål og formalia

Praktikken svarer til 15 ECTS-point og har en varighed på 3 måneder⁵, og den er placeret primo 3. semester (august, september og oktober)⁶. Praktikken kan gennemføres både nationalt og internationalt.

Formålet med praktikken er, at den studerende erhverver praksisnær indsigt i servicebranchen og underbygger erhvervskompetencen. Det kan eksempelvis ske i personale-, salgs-, marketing-, økonomi- eller kundeserviceafdelingen. Herudover kan den studerende naturligt indgå i de konkrete, praktiske arbejdsopgaver, der er i virksomheden i den pågældende periode.

Som hovedregel skal den studerende inden praktikken, og senest 8 dage efter praktikkens start, udarbejde og aflevere en målbeskrivelse (læringsmål) for praktikken til godkendelse.

Institutionen har det overordnede ansvar for, at praktikken lever op til uddannelsens krav og dermed for godkendelse af praktikvirksomheden. Virksomheden udarbejder i samarbejde med den studerende en plan for praktikken, som godkendes af institutionen.

Virksomheden har sammen med den studerende ansvaret for gennemførelse af planen, samt at der er en klar sammenhæng mellem læringsmålene for praktikken og de studerendes arbejdsopgaver.

Virksomheden vælger i samarbejde med den studerende, hvilke emner der skal fokuseres på i praktikforløbet. Den studerende udarbejder en rapport over praktikken, hvis fokus aftales med virksomheden.

Praktikken er ikke tænkt som decideret funktionsopklæring i virksomheden men bredt som en generel indføring i de forskellige funktioner og ledelsesopgaver i virksomheden.

Efter færdiggjort praktik forventes det, uagtet de for praktikken fastsatte mål, at den studerende har tilegnet sig følgende viden, færdigheder og kompetencer:

Viden:

- Den studerende skal have viden om praktikvirksomhedens eksistensgrundlag og organisering

⁵ Hvilket er 13 fulde uger

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

Færdigheder:

- Den studerende skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og indsamle viden til løsning af arbejdsopgaver og funktioner

Kompetencer:

- Den studerende skal kunne indgå i praktikvirksomhedens drift og udviklingsorienterede arbejdsprocesser og funktioner
- Den studerende skal i en struktureret sammenhæng kunne udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling
- Den studerende skal kunne reflektere over opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet

Praktikken afsluttes med en eksamen.

6.2. Afsluttende eksamensprojekt

Formålet med det afsluttende eksamensprojekt er, at den studerende selvstændigt udarbejder et tværfagligt og praksisnært projekt, der demonstrerer, at den uddannede har opnået følgende viden, færdigheder og kompetencer:

Viden

- Den studerende skal have viden om relevante teorier og metoder inden for uddannelsens obligatoriske fagområder samt det valgte speciale

Færdigheder

- Den studerende skal kunne anvende og kombinere et alsidigt sæt færdigheder, der knytter sig til servicebranchens fagområde
- Den studerende skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og justere arbejdsgange og arbejdsprocesser
- Den studerende skal kunne opstille og vurdere praksisnære problemstillinger og formidle problemstillinger og løsningsmuligheder til interessenter
- Den studerende skal kunne anvende centrale erhvervsøkonomiske metoder og analyser

Kompetencer

- Den studerende skal kunne identificere egne udviklingsmuligheder
- Den studerende skal kunne indgå i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser og identificere og udvikle ledelses- og planlægningsfunktioner

Det afsluttende eksamensprojekt afslutter uddannelsen, og eksamen afholdes ved udgangen af 4. semester.

Formålet med projektet er, at den studerende på metodisk grundlag dokumenterer evnen til at bearbejde en kompleks problemstilling i relation til et konkret projekt for en virksomhed⁷.

Herunder er formålet at opøve og demonstrere evnen til at kombinere viden fra de obligatoriske fag med speciallets fagområder, således at den studerende kan forholde sig til en virksomheds opgaver.

⁷ Akademiet orienteres skriftligt og skal godkende, såfremt man som studerende ikke skriver for sin praktikvirksomhed.

Det afsluttende eksamensprojekt udfærdiges på basis af indsamlede informationer og skal demonstrere, at den studerende kan bearbejde, analysere og vurdere indsamlet information og kan kombinere den indsamlede viden med teori og metoder fra uddannelsens fag.

Økonomiske betragtninger og elementer skal indgå som en naturlig del af grundlaget for valg af løsning(er)⁸.

Det forudsættes, at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt anvendes en høj grad af såvel field som desk research.

Emnet for det enkelte projekt formuleres af den studerende i samråd med institutionen og praktikvirksomheden, idet opgaven tager sigte på at løse et praktisk orienteret problem.

Institutionen tildeler den studerende en vejleder og godkender opgavens emne og den indledende problemformulering⁹.

Det afsluttende eksamensprojekt skal tage udgangspunkt i centrale problemstillinger i uddannelsen samt den studerendes speciale, og det forventes, at besvarelsen i meget høj grad afspejler kompetenceprofilen for en serviceøkonom jf. kap. 2.2.

Idet det afsluttende eksamensprojekt (normalt) tager udgangspunkt i den virksomhed, hvori den studerende har afviklet sin praktik, udarbejdes projektet som hovedregel individuelt. Der kan dispenseres herfra, hvis max. tre studerende i samråd med deres respektive praktikvirksomheder kan løse en mere brancherelateret problemstilling, eller en opgave stillet af en anden virksomhed inden for det valgfrie element.

Nærmere regler om aflevering og krav til individuel eller gruppevis udarbejdelse findes i Institutionens vejledning¹⁰.

6.3. Bedømmelse

I forbindelse med det afsluttende eksamensprojekt gennemføres en individuel mundtlig eksamen på 60 min. inkl. votering. Prøven er ekstern. Der gives en samlet karakter efter 7-trinsskalaen, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af eksamen. Såfremt det afsluttende eksamensprojekt ikke består, skal der udarbejdes et nyt projekt. Emnet må være det samme, men den nye problemformulering skal væsentligt adskille sig fra den tidligere valgte.

6.4. Formulering- og staveevne

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

Studerende, der kan dokumentere en relevant specifik funktionsnedsættelse, kan søge om dispensation fra kravet om, at stave- og formuleringsevne indgår i bedømmelsen.

⁸ Inddragelse af økonomiske betragtninger kan ske gennem diverse budgetter (likviditet-, drift-, opstart-, etc.), regnskabsanalyse, finansiering, investering, kalkulationer eller helt eller delvis kvantitative cost-benefit analyser.

⁹ Det skal bemærkes at det udelukkende er tilladt at lave mindre justeringer i problemformuleringen, og det vil altid være tilrådeligt at rådgive sig med vejlederen.

¹⁰ Heraf fremgår evt. også den enkelte studerendes maksimalt afsatte tid til vejledning.

Ansøgningen sendes til uddannelsen og stiles til lederen for uddannelse senest fire uger før prøvens afvikling

6.5. Afsluttende eksamensprojekt - omfang

For det afsluttende eksamensprojekt gælder, at det fastlagte maksimale antal anslag, som angivet nedenfor altid SKAL overholdes.

Vurderingen af antal anslag er inkl. figurer og tabeller etc. men eksklusiv forside, indholdsfortegnelse, kildeliste og bilag. Anslag opgøres inkl. mellemrum.

Bilag kan vedlægges til at underbygge projektet, men disse indgår ikke direkte i bedømmelsen af besvarelsen, hvilket betyder, at underviser og censor ikke er forpligtet til at læse disse.

Antal anslag SKAL fremgå tydeligt af forsiden. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen kan først finde sted ved næste eksamen¹¹.

Alle besvarelser, som kan accepteres, skal andrage mellem 75 % og 100 % af maksimum antal tegn. Besvarelser, der andrager under 75 % af det fastsatte antal anslag eller overskrider maksimum, afvises, og den studerende skal tage eksamen om.

Omfang for det afsluttende eksamensprojekt er:

Det afsluttende eksamensprojekt	Max. antal tegn i besvarelsen inkl. mellemrum
1 studerende	Max. 100.000 anslag
2 studerende	Max. 150.000 anslag
3 studerende	Max. 200.000 anslag

7. Meritering

7.1. Horisontal meritering – overflytning

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

Overflytning skal altid ske inden d. 1. juli, dvs. inden praktikken begynder. Såfremt man ønsker at skifte uddannelsesinstitution, skal man skriftligt ansøge om overflytning til den institution, man ønsker at blive overflyttet til¹².

¹¹ I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser skal de studerende forvente også at skulle aflevere en elektronisk version. De nærmere regler herfor fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

¹² Man skal skriftligt framelde sig på den uddannelsesinstitution, man forlader, når man er optaget på den nye institution, herunder sørge for at karaktermeddelelse for 1. år bliver fremsendt.

Institutionerne kan dispensere fra ovenstående, hvor der foreligger usædvanlige forhold. Skriftlig ansøgning skal sendes til den uddannelsesinstitution, hvor man ønsker optagelse.

7.2. Videreuddannelse

Indland

Der er på nuværende tidspunkt direkte adgang til at læse nedenstående overbygningsuddannelser:

- Professionsbachelor i International Hospitality Management (1½ år)
- Professionsbachelor Sport Management (1½ år)
- Professionsbachelor i Innovation og Entrepreneurship (1½år)
- Professionsbachelor i digital udvikling (1½ år)

På professionsbacheloruddannelsen i digital udvikling (1½ år) er det muligt, som serviceøkonom, at søge om optagelse, Dog vil optaget blive vurderet ud fra en individuel kompetencevurdering.

På professionsbacheloruddannelsen i International Handel og Markedsføring er det endvidere muligt at søge om optagelse, når man har en serviceøkonom. Dog skal det forventes, at der stilles yderligere krav til optagelse.

Udland

For serviceøkonomer som ønsker at tage en top-up uddannelse i udlandet, eksisterer der en række meritaftaler. Meritaftalerne er indgået både landsdækkende og af den enkelte udbyder af uddannelsen. Nærmere information omkring meritaftaler fås ved henvendelse til den enkelte udbyder.

7.3. Merit for uddannelseselementer

Det er muligt at ansøge om merit for prøver i uddannelsen begrundet i gennemførte og beståede uddannelseselementer fra andre uddannelser, der står mål med fag, uddannelsesdele eller praktik i serviceøkonomuddannelsen¹³.

Meritansøgningen vurderes individuelt af den enkelte institution på baggrund af en faglig vurdering af, om læringsmålene for uddannelseselementet modsvarer læringsmålene for serviceøkonomuddannelsen.

8. Retsgrundlag

Studieordningens retsgrundlag er beskrevet i det følgende.

8.1. Uddannelsens adgangskrav

Følgende uddannelsesmæssige baggrund giver adgang til uddannelsen jævnfør bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 248 af 13/03/2015, gældende samt senere ændringer til forskriften.

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

¹³ Se endvidere § 18, stk. 2 i LEP Bekendtgørelsen

Specifikke adgangskrav:

- Matematik på C-niveau eller erhvervsøkonomi på C-niveau

2. Adgang via erhvervsuddannelse (en af følgende uddannelser):

- Bager (trin 2)
- Detailhandelsuddannelse med specialer
- Detailslagter med specialer
- Eventkoordinatoruddannelsen (trin 2)
- Gastronom (med specialer)
- Generel kontoruddannelse
- Handelsuddannelse med specialer
- Konditor (trin 2)
- Kontoruddannelse med specialer
- Receptionist
- Tjener (trin 2)

Den enkelte institution kan optage ansøgere på uddannelsen på et andet grundlag end de fastsatte adgangskrav, hvis ansøgeren har kvalifikationer, der kan sidestilles hermed, og institutionen skønner, at ansøgeren vil kunne gennemføre uddannelsen.

Institutionen optager de bedst egnede blandt de ansøgere, der opfylder adgangskravene, hvis institutionen ikke har plads til alle egnede ansøgere.

Som bidrag til vurdering af egnethed kan institutionen indkalde ansøgere til en samtale, en vejledende optagelsesprøve eller begge dele.

8.2. Uddannelsens lovmæssige grundlag

Uddannelsen til serviceøkonom hviler på nedenstående love og regler, der gælder for gennemførelse af uddannelsen:

- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser LOV nr. 633 af 12/05/2015 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser, LBK nr. 935 af 25/8/2014 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 1519 af 16/12/2013 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen)
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 1147 af 23/10/2014 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser, BEK nr. 248 af 13/03/2015 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse BEK nr. 114 af 03/02/2015 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner (akkrediteringsloven), LOV nr. 274 af 25/03/2015 Gældende
- Bekendtgørelse om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner og godkendelse af nye videregående uddannelser BEK nr. 601 af 12/06/2013 gældende, samt senere ændringer til forskriften

De ovenfor angivne er nogle af de vigtigste bekendtgørelser, som man som studerende bør være bekendt med, men opremsningen er ikke fuldstændig. Der kan være andre love og bekendtgørelser, der kan være relevante (www.retsinfo.dk).

8.3. Uddannelsens udbydere

Serviceøkonomuddannelsen udbydes af nedenstående institutioner:

Erhvervsakademi Aarhus
www.eaaa.dk

University College Nordjylland, UCN
www.ucn.dk

Erhvervsakademiet Lillebælt
www.eal.dk

Erhvervsakademi Dania
www.eadania.dk

Erhvervsakademiet Copenhagen Business
www.cphbusiness.dk

Erhvervsakademi Sjælland
www.easj.dk

Erhvervsakademi MidtVest
www.eamv.dk

Erhvervsakademiet Sydvest
www.easv.dk

9. Dispensationsmuligheder

Uddannelsesinstitutionen kan fravige, hvad institutionen eller institutionerne selv har fastsat i studieordningen, hvis det er begrundet i usædvanlige forhold. Institutionerne som udbyder finansbacheloruddannelsen samarbejder om en ensartet dispensationspraksis.

10. Ikrafttrædelse

Denne studieordnings fællesdel, gældende for samtlige udbydere af uddannelsen, træder i kraft pr. september 2015, og har virkning for studerende, som påbegynder uddannelsen den 1. september 2015, samt studerende som indskrives eller meritoverføres til denne studieordning efter 1. september 2015.

Styregruppen for serviceøkonomuddannelsen, september 2015

10.1. Bilag, fællesdel

Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte

Jævnfør Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009, gældende, er målene for læringsudbytte fastlagt som nedenfor angivet.

Mål for læringsudbytte for erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel. Mål for læringsudbyttet omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, som en serviceøkonom skal opnå i uddannelsen.

Viden

Den uddannede har viden om:

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

Færdigheder

Den uddannede kan:

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

Kompetencer

Den uddannede kan:

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