

Formålet med uddannelsen

Serviceøkonomuddannelsen er en 2-årig uddannelse, der udbydes på både dansk og engelsk. Som studerende kvalificerer serviceøkonomuddannelsen dig til at kunne varetage mellemliderstillinger i servicebranchen, herunder bl.a. hoteller, restauranter, rejsebureauer, eventbureauer, turismeorganisationer og kongresbureauer. Det kan f.eks. være stillinger inden for administration, økonomi, kvalitetsstyring, markedsføring samt ledelse af enkelte afdelinger og funktioner.

Fagbeskrivelse**1. Metode & research**

Semester: 1 & 2

Du får i dette fag indblik i de metoder, som anvendes til at kunne gennemføre markedsanalyser i forhold til servicevirksomheder. Du bliver derved i stand til at kunne identificere og udarbejde løsningsforslag for virksomheden. Dette indebærer bl.a. analysemetoder, dataindsamling samt kritisk vurdering af litteratur og undersøgelser.

SERVICEVIRKSOMHEDEN**2. Økonomi**

Semester: 1, 2, 3 & 4

Med faget økonomi opnår du en økonomisk ballast i forhold til at få en forretningsmæssig forståelse af servicevirksomheden ud fra et økonomisk synspunkt. Dette indebærer vurdering af omkostningsforholdene for virksomhedens situation, hvor udarbejdelse af regnskabsanalyse er en vigtig faktor i undervisningen. Du lærer forudsætningerne for at kunne prisfastsætte serviceydelser, opstille budgetter samt at kunne analysere relevante nøgletal.

Servicemanagement

Semester: 1 & 4

Som studerende opnår du en viden inden for servicekonceptet og de dertil hørende servicemanagement systemer, som anvendes til at kunne afstemme forventninger mellem virksomheden og kunden. Dette indebærer teorier, som gør dig i stand til at kunne udarbejde service strategier med det formål at udvikle virksomheden bl.a. inden for de kreative og innovative processer.

Brancheøkonomi

Semester: 1 & 2

Faget giver en generel viden omkring og indsigt i relevante brancher inden erhvervs- og ferieturisme, hotel og rejseliv og øvrige servicebrancher. Du skal deltage i udarbejdelsen af en analyse af makroforhold i virksomheden, samt vurdere konsekvenserne heraf.

3. Faglig kompetence

Semester: 1

Faget fungerer som en introduktion til serviceøkonomuddannelsen, hvor du som studerende får et grundlæggende kendskab til servicebranchen. Derudover opnår du at få stillet lidt nysgerrighed omkring hvad det hele drejer sig om. Faget er praktisk orienteret med henblik på at lære de grundlæggende principper og arbejdsgange inden for branchen.

ORGANISATION**4. Ledelse**

Semester: 1, 2 & 4

En forståelse for servicevirksomhedens ledelsesmæssige funktion er nødvendig for at kunne indgå i et tværfagligt samarbejde omkring udvikling og tilpasning i forhold til virksomheden, både internt og eksternt. Derudover opnår du et grundlæggende kendskab til de forskellige faser, værktøjer og modeller, som anvendes inden for moderne projektledelse – især i relation til deres anvendelse i oplevelsesindustrien.

5. Human Resources

Semester: 1 & 2

Faget giver dig nogle teorier og værktøjer, så du bliver i stand til at indgå i samarbejdet omkring HR-arbejdet og udviklingen af dette inden for servicevirksomheder. Herunder hører den lovgivning, der specifikt regulerer forholdene i servicevirksomheder, købelovens og markedsføringslovens regler samt de arbejdsretlige regler.

PLANLÆGNING**6. Strategi & forretningsudvikling**

Semester: 1 & 4

Faget skal hjælpe med at give dig nogle grundlæggende værktøjer til at kunne indgå i de strategiske og

forretningsudviklingsmæssige processer. Du lærer at kunne indgå i virksomhedens strategiske arbejde bl.a. i form af at kunne udarbejde situationsanalyse samt forretningsplaner med henblik på at fastlægge virksomhedens mål og strategier.

International markedsføring

Semester: 1 & 3

I tæt forbindelse med strategi faget har dette fag det formål at give dig kompetencer inden for planlægning, organisering og gennemførelse af virksomhedens markedsføring. Ud fra virksomhedens strategiske målsætninger får du dybdegående viden omkring relevante markedsføringsbegreber, segmenteringsprocessen, den konkurrencemæssige situation samt viden omkring virksomhedens internationale markedsposition og kommunikation. Du bliver derved i stand til at kunne udarbejde markedsføringsplaner og tiltag for servicevirksomheden.

KOMMUNIKATION

7. Engelsk & kulturforståelse

Semester: 1, 2, 3 & 4

Faget giver dig et indblik i de kulturelle aspekter i forhold til at arbejde i en servicevirksomhed. For at kunne indgå i et samarbejde med mennesker med forskellige sociokulturelle og nationale baggrunde, giver faget dig bl.a. forudsætningerne for at deltage i og gennemføre en professionel forretningskommunikation på engelsk, mundtlig og skriftlig.

Kunderelationer

Semester: 1 & 2

Faget bidrager med en forståelse for virksomhedens muligheder for samarbejde med kunden om udvikling af serviceydelser. Du skal kunne håndtere forskellige salgssituationer samt opbygge relationer mellem kunder og virksomheden. Dette er bl.a. baseret på viden om den lovgivning, der specifikt regulerer forholdene i servicevirksomheder.

VALGFRIT ELEMENT/ SPECIALE

Semester: 2 & 3

8. Hotel & Restaurant

Vælger du at skrive dit speciale inden for hotel og restaurantfaget, kvalificeres du til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige arbejdsopgaver i hotel-, konference- og restaurantvirksomheder. Du vil tilegne dig en dybere forståelse for branchen og kunne skabe en helhedsorienteret forståelse for de centrale arbejdsprocesser. Derudover opnår du kendskab til såvel nationale såvel som internationale hotel- og restaurantkoncepter.

9. Turisme

Vælger du at skrive dit speciale inden for turisme faget er formålet at du skal opnå viden om og kunne deltage i udførelsen af ledelsesmæssige, koordinerende og innovative funktioner i turismevirksomheder og forståelse af både incoming og outgoing turisme. Du får herved en dybere forståelse af virksomhedens/organisationens rolle i turismesystemet.

10. Service

Vælger du at skrive dit speciale inden for service faget forventes det, at du opnår kompetencer inden for og færdigheder i at varetage koordinerende og rådgivende funktioner i forbindelse med anvendt projektledelse samt udvikling og implementering af løsninger inden for forskellige serviceområder. Du skal kunne analysere event management samt de forhold, der er væsentlige for ledelse inden for den kontekst, som indbefatter event management.

Praktisk info:

Som studerende på serviceøkonomuddannelsen har du altid tre forsøg til alle afprøvninger, dvs. bundne forudsætninger, prøver og eksaminer.

SERVICEØKONOM (AK) 2010 – 2012. Eksaminer og bedømmelser på de enkelte semestre.

Se- me- ster	Prøve/ Eksamen	Fag & Baggrund	Tidspunkter	Eksamens- og prøveform	Max. antal sider	Evaluering
1.	Pilotprojekt	Synopsis i Metodelære <hr/> Grupperapport med udgangspunkt i en selvvalgt problemstilling fra undervisningsfaget Metodelære	▪ Uge 44 – 45 2010 <hr/> Rapporten afleveres 16/12-2010 ▪ Mundtlig eksamen uge 2 og 3 2011 ▪ <i>Sygeeksamen uge 6 og 7 2011</i>	▪ Mundtligt gruppeforsvar og opponering af en anden gruppes opgave. ▪ Individuel bedømmelse	40	Bestået/ ikke- bestået
2.	Praktikvalg <hr/> 1. års tværfaglig eksamen	Orientering om praktik og valg af vejleder <hr/> ▪ Økonomi ▪ Organisation ▪ Strategi ▪ Markedsføring	Uge 11 - 2011 <hr/> Case udlevering 7/6-2011 kl. 9 Skriftlig eksamen 8/6-2011 Kl. 9 - 15 <i>Sygeeksamen 7/11 og 8/11-2011</i>	<hr/> 6-timers individuel skriftlig eksamen	15	Karakter – 7 trins skalaen
	Prøve i Kunde- relationer & kulturforståelse	▪ Kunderelationer ▪ Kulturforståelse	Uge 20 – 21 - 2011 <i>Sygeeksamen uge 26 - 2011</i>	Individuel mundtlig prøve	-	Karakter – 7 trins skalaen
3.	Praktikprojekt – målbeskrivelse	Individuel udarbejdelse af målbeskrivelse for praktikken. Logbog for start på praktik primo juli 2011	Sendes pr. mail senest 14 dage efter praktikperioden er begyndt	Logbog udfyldes i henhold til skabelon og fremsendes pr. mail	2	
	Praktikprojekt – skriftlig projektrapport	Redegørelse for en selvvalgt problemstilling i praktikvirksomheden <u>samt</u> evaluering af opfyldelse af målbeskrivelsen.	▪ Rapporten afleveres 4/11-2011 ▪ Mundtligt forsvar uge 46 og 47 - 2011	Mundtligt forsvar og redegørelse for projektrapporten	17	Bestået/ ikke- bestået
	Valgfrit element indenfor specialet <hr/> Metode undervisning	Teoretisk (desk research) opgave for en selvvalgt problemformulering med udgangspunkt i specialet, men med anvendelse af relevante løsningsmodeller fra de obligatoriske fag. <hr/> Hjælp til strukturering af hovedopgave	▪ Godkendelse af oplæg senest 16/12-2011 ▪ Rapporten afleveres 9/1-2012 ▪ Mundtligt forsvar uge 4 - 2012 ▪ <i>Sygeeksamen godkendelse 5/3 -2012</i> ▪ <i>Afleveres 15/3 -2012</i> ▪ <i>Mundtligt forsvar uge 13 – 2012</i> <hr/> Uge 5 - 2012	Ca. 30 minutters mundtlig præsentation og forsvar af egen rapport. Ekstern censur	20	Karakter – 7 trins skalaen

4.	Forretningsplan	Intern prøve	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uge 13 – 2012 ▪ <i>Sygeeksamen uge 17 - 2012</i> 			
	Afsluttende eksamensprojekt	<p>Individuel rapport for en selvvalgt, men godkendt problemstilling/projekt fra praktikvirksomheden (jvf. praktikprojektet i 3. semester). Rapporten skal baseres på informationer fra praktikvirksomheden kombineret med anvendelse af teori fra de obligatoriske og valgfrie fag</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapporten afleveres 31/5-2012 ▪ Mundtligt forsvar i uge 25 og 26 – 2012 ▪ <i>Sygeeksamen: Afleveres 22/10-2012</i> ▪ <i>Mundtligt forsvar ultimo oktober 2012</i> 	Ca. 45 minutters mundtlig forsvar og redegørelse for eksamensprojektet.	55	Karakter – 7 trins skalaer

Vigtigt at vide:

Du er automatisk tilmeldt ALLE eksaminer. Ved sygdom skal der afleveres en lægeattest på dagen.

Ønsker du ikke at gå til eksamen SKAL du framelde dig 14 dage før. Dette medfører, at du først kan op igen ved næste ordinære eksamen.

Eksamen i hovedopgaven skal frameldes 1 måned før.

Hvis du dumper, SKAL du **TILMELDE** dig ny eksamen. Ved hovedopgave senest d. 15/7-2012.

Vigtige datoer:

Orientering om specialer i uge 47 – 2010 i lokale C-126

Danske studerende fra: 8.30–11.30

Internationale studerende fra: 12.30–15.30

Juleferie: 23/12–2010 – 2/1-2011

Juleferie: 23/12-2011 – 1/1-2012

Dimission: 28/6-2012