

**STUDIEORDNING**  
for  
**Akademiuddannelsen i Service og  
Oplevelser (Merkantil AU)**

**01.07.2022**

---

## Indhold

1. Indledning.....	4
2. Uddannelsens formål .....	4
3. Uddannelsens varighed.....	5
4. Uddannelsens titel.....	5
5. Adgangskrav .....	5
6. Uddannelsens mål for læringsudbytte, struktur og indhold .....	6
6.1 Uddannelsens mål for læringsudbytte.....	6
6.2 Uddannelsens struktur .....	6
7. Afgangprojekt på AU i Service og Oplevelser.....	8
7.1 Læringsmål for afgangprojektet .....	8
7.2 Udarbejdelse af afgangprojekt .....	9
8. Uddannelsens pædagogiske tilrettelæggelse.....	9
8.1 Undervisnings- og arbejdsformer .....	9
8.2 Evaluering.....	10
9. Prøver og bedømmelse .....	10
10. Merit .....	10
11. Censorkorps.....	10
12. Studievejledning.....	11
13. Klager og dispensation .....	11
14. Overgangsordninger .....	11
15. Retsgrundlag.....	11
Bilag 1 ”Obligatoriske moduler” .....	12
Bilag 2 ”Valgfrie moduler inden for uddannelsens faglige område” .....	16

## **Bilag**

### **Bilag 1 "Obligatoriske moduler" (Ob)**

Oversigt og gennemgang af læringsmål, indhold og omfang af de obligatoriske moduler.

### **Bilag 2 "Valgfrie moduler inden for uddannelsens faglige område" (Vf)**

Oversigt og gennemgang af læringsmål, indhold og omfang af de valgfrie moduler.

## 1. Indledning

Akademiuddannelsen i Service og Oplevelser, herefter kaldet AU i Service og Oplevelser, er en erhvervsrettet videregående uddannelse udbudt efter lov om erhvervsrettede grunduddannelser og videregående uddannelser (videreuddannelsessystemet) for voksne (VfV-loven) og efter bestemmelserne om tilrettelæggelse af deltidsuddannelser i lov om åben uddannelse (erhvervsrettet voksenuddannelse) m.v.

Uddannelsen hører under det merkantile fagområde i bekendtgørelse om videregående voksenuddannelser.

Studieordningen er udarbejdet i fællesskab af de institutioner, som er godkendt af Styrelsen for Videregående Uddannelser og Uddannelsesstøtte (VUS) til udbud af denne uddannelse. Studieordningen finder anvendelse for alle godkendte udbud af uddannelsen, og ændringer i studieordningen kan kun foretages i et samarbejde mellem de udbydende institutioner.

Følgende uddannelsesinstitutioner er ved denne studieordnings ikrafttræden godkendt til udbud af AU i Service og Oplevelser

Erhvervsakademi Dania	<a href="http://www.eadania.dk">www.eadania.dk</a>
Erhvervsakademi Midtvest	<a href="http://www.eamv.dk">www.eamv.dk</a>
Erhvervsakademi Aarhus	<a href="http://www.eaaa.dk">www.eaaa.dk</a>
Cphbusiness	<a href="http://www.cphbusiness.dk">www.cphbusiness.dk</a>
Erhvervsakademi Sydvest	<a href="http://www.easv.dk">www.easv.dk</a>

Ved udarbejdelse af den fælles studieordning og væsentlige ændringer heraf tager institutionerne kontakt til aftagerne og øvrige interessenter samt indhenter en udtalelse fra censorformandskabet, jf. eksamensbekendtgørelsen.

Studieordningen og væsentlige ændringer heraf træder i kraft ved et studieårs begyndelse og skal indeholde de fornødne overgangsordninger.

Studieordningen har virkning fra 1. juli 2022.

## 2. Uddannelsens formål

Formålet med AU i Service og Oplevelser er at kvalificere den studerende til at kunne arbejde med service- og oplevelsesbaseret forretningsudvikling gennem varetagelse af opgaver med at vurdere, udvikle, planlægge og gennemføre løsninger, hvor der tænkes i at skabe merværdi for kunden. Den studerende skal desuden kunne lede og motivere andre i arbejdet med at skabe værdiskabende serviceydelser og oplevelser for kunderne, og bliver klædt på til at brande og markedsføre virksomheden eller projektet over for omverdenen. Endvidere skal den enkelte kunne identificere egne muligheder for videreuddannelse i forskellige læringsmiljøer.

Formålet ligger inden for fagområdets formål, som fastsat i bekendtgørelse om videregående voksenuddannelser.

### 3. Uddannelsens varighed

Uddannelsen er normeret til 1 studenterårsværk. 1 studenterårsværk er en heltidsstuderendes arbejde i 1 år og svarer til 60 ECTS-point (European Credit Transfer System).

ECTS-point er en talmæssig angivelse for den totale arbejdsbelastning, som gennemførelsen af en uddannelse eller et modul er normeret til. I studenterårsværket er indregnet arbejdsbelastningen ved alle former for uddannelsesaktiviteter, der knytter sig til uddannelsen eller modulet, herunder skemalagt undervisning, forberedelse, selvstudie, projektarbejde, udarbejdelse af skriftlige opgaver, øvelser og cases, samt prøver og andre bedømmelser.

### 4. Uddannelsens titel

Uddannelsen giver den uddannede ret til at anvende betegnelsen AU i Service og Oplevelser, og den engelske betegnelse er Academy Profession (AP) Degree in Experience Economy jf. bekendtgørelse for videregående voksenuddannelser, bilag 1.

Studerende der har gennemført moduler svarende til mindst 40 ECTS-point under det merkantile fagområde, kan anvende betegnelsen Merkonom. Betegnelsen på engelsk er Academy Foundation (AF) Graduate in Business.

### 5. Adgangskrav

Adgang til optagelse på AU i Service og Oplevelser eller enkelte moduler herfra er betinget af, at ansøgeren har gennemført en relevant adgangsgivende uddannelse mindst på niveau med en relevant erhvervsuddannelse, en relevant grunduddannelse for voksne (GVU) eller en gymnasial uddannelse.

Ansøger skal desuden have mindst 2 års relevant erhvervs erfaring efter gennemført adgangsgivende uddannelse eller opnået sideløbende med den adgangsgivende uddannelse, f.eks. en relevant erhvervsuddannelse.

Institutionen kan optage ansøgere, der ikke har gennemført en relevant adgangsgivende uddannelse, men som ud fra en konkret vurdering skønnes at have uddannelsesmæssige forudsætninger, der kan sidestilles hermed.

Institutionen optager endvidere ansøgere, der efter individuel kompetencevurdering i henhold til § 15 a i lov om erhvervsrettet grunduddannelse og videregående uddannelse (videreuddannelsessystemet) for voksne har realkompetencer, der anerkendes som svarende til adgangsbetingelserne.

## 6. Uddannelsens mål for læringsudbytte, struktur og indhold

### 6.1 Uddannelsens mål for læringsudbytte

#### *Viden og forståelse*

Den studerende skal have:

- Udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets praksis og central anvendt teori og metode
- Forståelse for service- og oplevelsesvirksomhedens praksis og central anvendt teori og metode

#### *Færdigheder*

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale teorier og metoder inden for service- og oplevelsesvirksomhedernes virke, herunder kunne anvende de færdigheder, der knytter sig til beskæftigelse inden for service- og oplevelseserhvervet
- Vurdere praksisnære problemstillinger og udvikle løsningsforslag i relation til forretningsudvikling inden for service- og oplevelseserhvervet
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder inden for service- og oplevelseserhvervet

#### *Kompetencer*

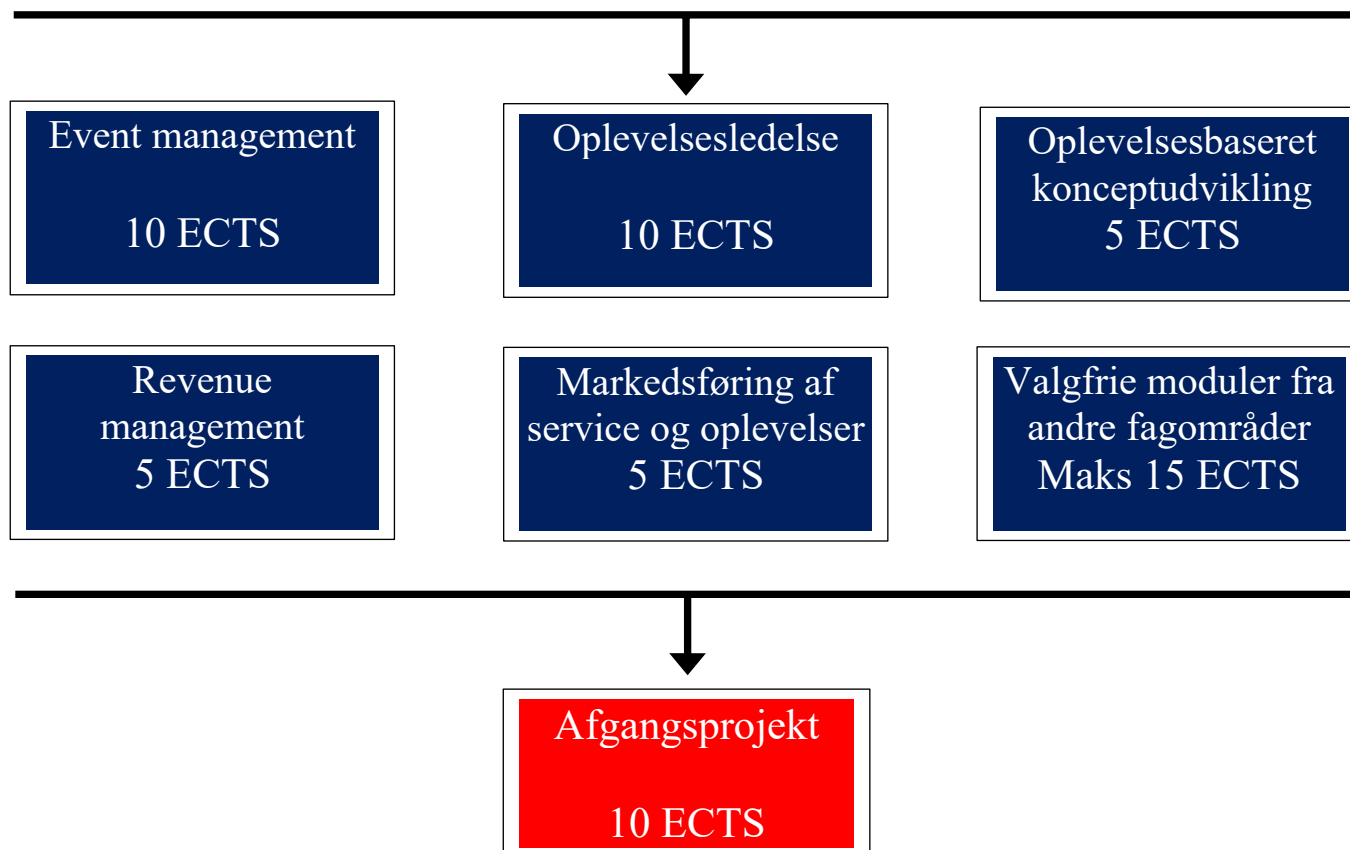
Den studerende skal kunne:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer inden for service- og oplevelseserhvervet
- Deltage i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser inden for service- og oplevelsesbaseret forretningsudvikling og opstille konkrete handle- og løsningsforslag
- Identificere og udvikle egen praksis i en struktureret sammenhæng inden for service- og oplevelseserhvervet

### 6.2 Uddannelsens struktur

Uddannelsen består af obligatoriske moduler, valgfri moduler samt et afgangsprøve, der afslutter uddannelsen. Hvert modul er en afgrænset faglig enhed, der kan studeres selvstændigt.

Nedenfor er vist, hvordan AU i Service og Oplevelser er opbygget:

**Obligatoriske fagmoduler (Bilag 1)****Valgfrie fagmoduler (Bilag 2)**Obligatoriske moduler jf. bilag 1

Obligatoriske fagmoduler på AU i Service og Oplevelser:

Service, Oplevelser og Værtskab – 5 ECTS  
 Kundeforståelse og Oplevelsesdesign – 5 ECTS  
 Oplevelsesøkonomi – 10 ECTS

For uddybning af læringsmål, indhold og omfang af de obligatoriske moduler henvises til bilag 1.

Valgfrie moduler jf. bilag 2

Uddannelsen omfatter valgfrie moduler, der for den enkelte studerende skal udgøre i alt 30 ECTS-point.

Valgfrie fagmoduler på AU i Service og oplevelser:

Oplevelsesledelse 10 ECTS  
Event Management – 10 ECTS  
Markedsføring af service og oplevelser – 5 ECTS  
Oplevelsesbaseret konceptudvikling – 5 ECTS  
Revenue Management 5 ECTS

Den studerende kan endvidere vælge moduler inden for det merkantile fagområde.

Den studerende kan desuden vælge moduler uden for det merkantile fagområde, dog højst 15 ECTS-point. Institutionen vejleder om valg af moduler uden for det merkantile fagområde.

### Afgangsprojekt

Afgangsprojektet på 10 ECTS-point afslutter uddannelsen. Afgangsprojektet skal dokumentere, at uddannelsens mål for læringsudbytte er opnået. Afgangsprojektets emne skal ligge inden for uddannelsens faglige hovedområde og formuleres, så eventuelle valgfag uden for det merkantile fagområde inddrages. Institutionen godkender emnet.

Forudsætningen for at gå til prøve i afgangprojektet er, at uddannelsens moduler svarende til 50 ECTS-point er bestået.

## **7. Afgangsprojekt på AU i Service og Oplevelser**

### **Formål**

Afgangsprojektet afslutter uddannelsen. Den studerende skal her dokumentere evne til på et metodisk grundlag at kunne gennemføre en praksisnær problemløsning inden for uddannelsens overordnede formål. Den studerende skal gennemføre det afsluttende afgangprojekt inden for centrale problemstillinger i uddannelsen.

### **7.1 Læringsmål for afgangprojektet**

#### *Viden og forståelse*

Den studerende skal dokumentere:

- Udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets praksis og central anvendt teori og metode
- Forståelse for service- og oplevelsesvirksomhedens praksis og central anvendt teori og metode

#### *Færdigheder*

Den studerende kan:

- Anvende centrale teorier og metoder inden for service- og oplevelsesvirksomhedernes virke, herunder kunne anvende de færdigheder, der knytter sig til beskæftigelse inden for service- og oplevelseserhvervet
- Vurdere praksisnære problemstillinger og udvikle løsningsforslag i relation til forretningsudvikling inden for service- og oplevelseserhvervet
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder inden for service- og



oplevelsesbranchen

### *Kompetencer*

Den studerende kan:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer inden for service- og oplevelseserhvervet
- Deltage i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser inden for service- og oplevelsesbaseret forretningsudvikling og opstille konkrete handle- og løsningsforslag
- Identificere og udvikle egen praksis i en struktureret sammenhæng inden for service- og oplevelseserhvervet

## **7.2 Udarbejdelse af afgangsprøve**

Afgangsprøven består af en skriftlig projektrapport og et mundtligt forsvar af denne. Der henvises til Vejledning til projektarbejde og eksamensformer for tilrettelæggelse og afvikling af afgangsprøven.

Afgangsprøven gennemføres som en vekselvirkning mellem vejledning og selvstudium.

Afgangsprøvens emne skal godkendes af uddannelsesinstitutionen.

Institutionen yder vejledning i forbindelse med gennemførelse af afgangsprøven. Betingelser for godkendelse af emnevalg, vejledning, information om vejledertimer etc. vil fremgå af udbyderinstitutionens studievejledning.

## **8. Uddannelsens pædagogiske tilrettelæggelse**

### **8.1 Undervisnings- og arbejdsformer**

Fælles for alle modulforløb ved akademiuddannelsen er, at de er anvendelsesorienterede, dvs. at der er et tæt samspil mellem den studerendes praktiske erhvervs erfaring og det teoretiske indhold. Der lægges vægt på, at underviserne har praktisk erfaring inden for fagområdet, og at den studerendes erfaring inddrages i undervisningen.

Udviklingen af faglige og personlige kompetencer integreres i undervisningen, dvs. at fagligheden primært tilegnes gennem pædagogiske arbejdsformer, som udvikler og understøtter personlige kompetencer som selvstændighed, initiativ, kritisk refleksion, kreativitet, innovation og samarbejdsevne.

I undervisningen indgår der derfor holdundervisning, oplæg, faglige diskussioner, peer-to-peer feedback, erfaringsudveksling, gæsteforelæsninger, virtuel undervisning, e-læring, behandling af konkrete cases og projektarbejde. Der arbejdes således med fleksible læringsformer, herunder relevante virtuelle arbejdsformer, og undervisnings- og arbejdsformerne afspejles i prøver og bedømmelse. Dette tilsammen er med til at sikre en personlig udvikling, faglig fordybelse og forbindelsen mellem teori og praksis.

Der lægges endvidere vægt på, at den studerende opnår kompetencer i at opsøge, vurdere og anvende information og viden.

I forbindelse med projektarbejdet tilbydes vejledning såvel i grupper som individuelt. I forbindelse med opgavearbejdet struktureres vejledningen som en individuelt rettet dialog med de studerende.

## 8.2 Evaluering

Uddannelsens moduler evalueres i henhold til erhvervsakademiernes systematik for arbejdet med kvalitetssikring- og udvikling. Evalueringerne indgår i den samlede kvalitetssikring og anvendes til løbende udvikling af uddannelsen. Evalueringer af uddannelsen behandles desuden på møder mellem udbyderne.

## 9. Prøver og bedømmelse

Hvert modul og det afsluttende projekt afsluttes med en prøve med bedømmelse efter 7-trinsskalaen i Karakterskalabekendtgørelsen. Bedømmelserne er mundtlige eller skriftlige eller en kombination af disse. Det fremgår af bilag 1 og 2, hvilke moduler, der bedømmes ved ekstern censur.

Vilkårene for afholdelse og tilrettelæggelse af eksamen er fastlagt i nedenstående bekendtgørelser:

1. Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser, BEK nr. 18 af 9/1/2020
2. Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse ved uddannelser på Uddannelses- og Forskningsministeriets område, BEK nr. 114 03/02/2015

I øvrigt henvises til retsinformation på [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk), der indeholder de seneste versioner af love og bekendtgørelser på området.

Den studerende har ret til tre eksamensforsøg pr. fag. Såfremt rettidig afmelding ikke foreligger, betragtes det som et eksamensforsøg. Dette gælder dog ikke, hvis den studerende bliver forhindret i at deltage på grund af sygdom. Skolerne forlanger i tilfælde af sygdom dokumentation.

For prøver og eksamen gælder i øvrigt reglerne i Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser og Bekendtgørelsen om karakterskala og anden bedømmelse.

For alle prøver foreligger der kriterier og rammer fra udbudsinstitutionen.

## 10. Merit

Beståede uddannelseselementer fra en anden dansk eller udenlandsk videregående uddannelse kan efter institutionens afgørelse i det enkelte tilfælde træde i stedet for et modul omfattet af denne studieordning.

Afgørelsen træffes på grundlag af en faglig vurdering af ækvivalensen mellem de berørte uddannelseselementer, i denne vurdering indgår ligeledes ECTS angivelsen og uddannelseselementets niveaumæssige indplacering i den nationale kvalifikationsramme (NQF).

Der gives endvidere merit for moduler, når den studerende efter en individuel kompetencevurdering i henhold til § 15 a i lov om erhvervsrettet grunduddannelse og videregående uddannelse (videreuddannelsessystemet) for voksne har realkompetencer, der anerkendes som svarende til de berørte moduler.

Der kan ikke gives merit for afgangprojektet.

## 11. Censorkorps

AU i Service og Oplevelse benytter det af UFM godkendte censorkorps for fagområdet det merkantile fagområde.

## 12. Studievejledning

Studievejledning skal støtte den studerende i uddannelsesforløbet fra valg af uddannelse til gennemførelse af uddannelse og forudsætter aktiv henvendelse fra både studievejleder og studerende.

Hensigten med studievejledning er at hjælpe den studerende til at skabe gennemsigtighed i uddannelsen og øge muligheden for at træffe begrundede valg i forhold til egen læring og trivsel.

## 13. Klager og dispensation

Klager over prøver indgives til erhvervsakademiet inden for en frist af 14 dage efter, at bedømmelsen af prøven er meddelt.

Klager over prøver behandles i øvrigt efter reglerne i bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser.

Klager over øvrige forhold indgives til erhvervsakademiet.

Erhvervsakademiet kan dispensere fra de regler i studieordningen, der alene er fastsat af erhvervsakademierne, når det er begrundet i særlige forhold.

## 14. Overgangsordninger

Disse uddannelsers elementer (fagmoduler) indgår dermed i de Akademiuddannelser og Uddannelsesretninger, der er godkendt efter bekendtgørelse 834 af 03/07/2015.

For studerende, der har gennemført et eller flere fagmoduler efter de hidtidige regler for uddannelsen, kan færdiggøre uddannelsen efter de hidtidige regler. En studerende kan dermed uden ophold fortsætte uddannelsen.

## 15. Retsgrundlag

Studieordningens retsgrundlag udgøres af:

1. Bekendtgørelse af lov om videregående uddannelse (videreuddannelsessystemet) for voksne, LBK nr 1038 af 30/08/2017
2. Bekendtgørelse om akademiuddannelser, BEK nr 985 af 28/06/2018
3. Bekendtgørelse om åben uddannelse på videregående niveau, BEK nr. 837 06/07/2015
4. Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser (eksamensbekendtgørelsen), BEK nr 18 af 09/01/2020
5. Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse ved uddannelser på Uddannelses- og Forskningsministeriets område, BEK nr. 114 03/02/2015
6. Bekendtgørelse om fleksible forløb inden for videregående uddannelser for voksne, BEK nr. 1348 af 29/11/2013

Retsgrundlaget kan læses på adressen [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk)

## Bilag 1 "Obligatoriske moduler"

Bilag 1 gennemgår læringsmål, indhold og omfang af de obligatoriske moduler.

### Modul Ob1: Service, Oplevelser og Værtskab

ECTS-point: 5

#### *Formål:*

Modulet har som formål at udvikle den studerendes forståelse for feltet mellem service, oplevelser og værtskab. Dette sker med henblik på at opbygge den studerendes kompetencer i forhold til at kortlægge og udvikle tiltag, der skaber værdi for virksomheden dens samarbejdspartnere og kunder.

Modulet tager udgangspunkt i operationelle værktøjer og modeller, der sættes i relation til service- og oplevelseserhvervet.

#### **Læringsmål:**

##### *Viden og forståelse*

Den studerende skal have:

- Viden om centrale teorier inden for service- og oplevelseserhvervets og den historiske udvikling og praksis af oplevelseserhvervet
- Forståelse for betydningen af det gode værtskab i service- og oplevelsesvirksomheden

##### *Færdigheder:*

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale teorier, modeller og værktøjer til udvikling af service, oplevelser og værtskab
- Vurdere praksisnære problemstillinger og opstille og udvælge løsningsmuligheder i feltet mellem service, oplevelse og værtskab
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder i feltet mellem service, oplevelse og værtskab

##### *Kompetencer:*

Den studerende skal kunne:

- Håndtere situationer inden for udvikling af service, oplevelser og værtskab i en servicevirksomhed
- Deltage professionelt i fagligt og tværfagligt samarbejde i feltet mellem service, oplevelser og værtskab på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis inden for service, oplevelser og værtskab i en struktureret sammenhæng

##### **Indhold:**

- Grundlæggende karakteristika ved service og oplevelser
- Service og oplevelser i et historisk og makroøkonomisk perspektiv
- Skabelse af oplevelser i en servicevirksomhed
- Kortlægning, vurdering og forbedring af kunderejsen og -oplevelsen
- Værtskab i en kommerciel kontekst og forståelsen af begreberne kunder vs. gæster

#### **Eksamen:**

Mundtlig prøve kombineret med erhvervs-case. Ekstern censur

**Modul Ob2: Kundeforståelse og oplevelsesdesign****ECTS-point: 5****Formål:**

Formålet med modulet er at sikre den studerende en forståelse for kundernes/gæsternes adfærd og de processer, de gennemgår i konsumeringen af en service eller en oplevelse. Dette med henblik på at udvikle den studerendes kompetence inden for kortlægning og udvikling af kundens/gæstens serviceoplevelse.

Modulet tager udgangspunkt i operationelle værktøjer, metoder og teorier, der sætter den studerende i stand til at indsamle viden om processer samt kunders/gæsters adfærd i virksomheden med henblik på videreudvikling af serviceydelser og oplevelser i virksomheden.

**Læringsmål:***Viden og forståelse:*

Den studerende skal have:

- Forståelse for metoder og teorier til dataindsamling om kunder/gæster i service- og oplevelseserhvervet
- Viden om centrale teorier og metoder om købsadfærd og kundeprocesser

*Færdigheder:*

Den studerende kan:

- Anvende centrale metoder og værktøjer til indsamling af data om kunder/gæster
- Bearbejde og vurdere data om kunder/gæster og identificere udviklingsområder i forhold til kundeprocesser
- Formidle løsningsforslag baseret på bearbejdet og vurderet data om service- og oplevelsesvirksomhedens kunder/gæster

*Kompetencer:*

Den studerende kan:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer i forhold til omsætning af viden fra kundeundersøgelser til forbedring af virksomhedens leverance af serviceoplevelsen
- Deltage i såvel fagligt som tværfagligt samarbejde om vurdering og udvikling af virksomhedens leverance af serviceoplevelse på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis inden for kundeforståelse og oplevelsesdesign i en struktureret sammenhæng

**Indhold:**

- Indsamling og strukturering af data
- Kortlægning af interne processer
- Købsadfærd og kundeprocesser
- Kundebeskrivelse
- Servicekvalitet

**Eksamen:**

Mundtlig prøve med udgangspunkt i en synopsis. Intern censur.

---

**Modul OB3: Oplevelsesøkonomi****ECTS-point: 10****Formål:**

Modulet har som formål at udvikle kompetencer hos den studerende således, at den studerende bliver i stand til at forstå oplevelsesøkonomien og dens muligheder, når det gælder forretningsudvikling. Formålet er endvidere, at den studerende erhverver sig viden om udvikling og implementering af koncepter inden for den oplevelsesøkonomiske kontekst.

Modulet tager sit udgangspunkt i operationelle værktøjer og modeller, der sættes i relation til, hvordan disse kan implementeres i erhvervslivet. Oplevelsesøkonomien ses både i lyset af oplevelsesøkonomiens betydning, internationalt, nationalt og regionalt. Modulet klæder de studerende på til at kunne tænke og udvikle idéer til brug i egen organisation.

**Læringsmål:***Viden og forståelse:*

Den studerende skal have:

- Udviklingsbaseret viden om oplevelsesøkonomiens praksis og central anvendt teori og metode
- Forståelse for oplevelsesøkonomiens praksis og anvendelse af centrale teorier og metoder

*Færdigheder:*

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale metoder og redskaber inden for oplevelsesøkonomi
- Vurdere praksisnære problemstillinger inden for oplevelsesøkonomi samt opstille og udvælge løsningsmuligheder
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere i oplevelseserhvervet

*Kompetencer:*

Den studerende skal kunne:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer inden for oplevelsesøkonomien
- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang inden for oplevelseserhvervet på det taktiske og operationelle niveau.
- Udvikle egen praksis i en struktureret sammenhæng inden for oplevelseserhvervet

**Indhold:**

- Oplevelsesøkonomi som tidsfænomen.
- Forretningsforståelse
- Forskellige perspektiver på oplevelsesøkonomi
- Fremtidens forbruger
- Værktøjer og modeller til praktisk anvendelse i oplevelsesøkonomisk kontekst
- Oplevelsesøkonomi i forskellige værdikæder.
- Oplevelsens DNA
- Oplevelsesøkonomi – best practice og erfaringer.
- Oplevelsesøkonomiens termer og nøgletal

**Eksamen:**

Mundtlig prøve kombineret på baggrund af et kort projekt. Ekstern censur

## Bilag 2 ”Valgfrie moduler inden for uddannelsens faglige område”

Bilag 2 gennemgår læringsmål, indhold og omfang af de valgfrie moduler.

### Modul VF1: Event management

ECTS-point: 10

#### Formål:

Formålet med modulet er at kvalificere den studerende til professionelt at kunne analysere og forstå karakteristika ved eventmanagement samt de forhold, der er væsentlige for ledelse af event. Den studerende skal kunne forstå og analysere planlægnings-, opbygnings-, gennemførelses- og evalueringsfasen vedrørende events uanset størrelsen af eventen.

#### Læringsmål:

Den studerende skal:

##### *Viden og forståelse:*

- Have udviklingsbaseret viden om erhvervets praksis i forbindelse med planlægning og afvikling af Events, herunder anvendelse af projektstyringsværktøjer
- have forståelse for events i en oplevelsesøkonomisk kontekst, herunder teori og metode til sikring af de ønskede økonomiske og kommercielle resultater for afvikling af events

##### *Færdigheder:*

- kunne anvende centrale projektstyringsværktøjer, herunder behovsanalyse, målopsætning, interessent- og risikoanalyse
- ud fra en oplevelsesøkonomisk kontekst kunne vurdere koncepter til events og opstille og vælge økonomisk og juridiske bæredygtige løsningsmuligheder
- kunne formidle idéerne og tankerne til forskellige interessenter og målgrupper

##### *Kompetencer:*

- kunne håndtere centrale metoder til idéudvikling og gennemførelse af events
- kunne deltage i et fagligt og tværfagligt samarbejde med eventens interessenter og håndtere involveringen af disse på det operationelle og taktiske niveau
- kunne planlægge og styre en event i praksis, således at der frembringes events med større rentabilitet og effektivitet

#### Indhold:

- Design af events set i en oplevelsesøkonomisk kontekst
- Forskellige typer af events
- Projektledelsesværktøjer
- Teamsammensætning
- Ledelse af frivillige
- Projekt-, økonomi- & risikostyring
- Idéudvikling og -vurdering
- Events i praksis

#### Eksamen:

Mundtlig prøve kombineret med et praktisk produkt og disposition. Intern bedømmelse.



**Modul VF2: Oplevelsesbaseret konceptudvikling**

ECTS-point: 5

**Formål:**

Modulet har som formål at udvikle den studerendes forståelse for konceptudvikling inden for service- og oplevelseserhvervet, herunder hvordan forskellige kreative tilgange og værktøjer kan bringes i anvendelse med det formål at styrke virksomhedens værditilbud til kunder og samarbejdspartnere. På dette grundlag udvikles den studerendes kompetencer i at udvikle service- og oplevelseskoncepter i praksis.

Modulet tager udgangspunkt i operationelle værktøjer og modeller, der sættes i relation til konceptudvikling i service- og oplevelseserhvervet.

**Læringsmål:***Viden og forståelse*

Den studerende skal have:

- Udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets teori og praksis ift. konceptudvikling
- Forståelse for værdien af en høj grad af bruger-/kundeinvolvering i konceptudvikling

*Færdigheder:*

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale teorier, modeller og værktøjer til konceptudvikling i service- og oplevelsesvirksomheden
- Vurdere praksisnære problemstillinger ift. service- og oplevelsesvirksomhedens koncept og opstille og udvælge løsningsmuligheder i forhold til udvikling af konceptet
- Anvende og formidle kreative værktøjer til oplevelsesbaseret konceptudvikling

*Kompetencer:*

Den studerende skal kunne:

- Håndtere situationer inden for kortlægning, vurdering og udvikling af oplevelsesbaserede koncepter i service- og oplevelsesvirksomheden
- Deltage professionelt i fagligt og tværfagligt samarbejde i kreative udviklingsprocesser inden for konceptudvikling i service- og oplevelseserhvervet på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis inden for kortlægning, vurdering og udvikling af service- og oplevelseskoncepter

**Indhold:**

- Kortlægning af service- og oplevelsesvirksomhedens koncept
- Værktøjer til strukturering af udviklingsprocessen
- Kreative værktøjer til udvikling af koncepter i service- og oplevelsesvirksomheden
- Værktøjer til afprøvning og vurdering af service- og oplevelsesvirksomhedens koncept

**Eksamen:**

Mundtlig prøve med udgangspunkt i en erhvervs-case. Intern censur

**Modul VF3: Oplevelsesledelse**

ECTS-point: 10

**Formål:**

Modulet har som formål at udvikle den studerendes overordnede strategiske forståelse for servicevirksomhedens situation i relation til dens omverden, herunder markeds- og konkurrenceforhold, samt trends og deres mulige indflydelse på virksomhedens situation. Derudover er formålet med modulet at give den studerende indsigt i centrale teorier om ledelse, motivation og forandringer i service- og oplevelseserhvervet.

Modulet tager udgangspunkt i operationelle værktøjer og modeller, der sættes i relation de strategiske og ledelsesmæssige forhold og udfordringer i service- og oplevelseserhvervet.

**Læringsmål:***Viden og forståelse*

Den studerende skal have:

- Udviklingsbaseret viden om praksis og udvikling inden for ledelse, motivation og forandring i service- og oplevelseserhvervet
- Forståelse for betydningen af strategisk forretningsudvikling og ledelse i service- og oplevelseserhvervet

*Færdigheder:*

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale teorier, modeller og værktøjer til strategisk styring af service- og oplevelsesvirksomheden herunder ledelsesmæssige værktøjer
- Ved hjælp af centrale modeller og praktiske værktøjer vurdere praksisnære problemstillinger i forhold til service- og oplevelsesvirksomhedens omverden og konkurrenceforhold
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder i forhold til service- og oplevelsesvirksomhedens strategiske udvikling

*Kompetencer:*

Den studerende skal kunne:

- Deltage i udvikling af service- og oplevelsesvirksomhedens ledelsesmæssige og strategiske arbejde
- Deltage i og bidrage til fagligt og tværfagligt samarbejde i forbindelse med ledelse af forandringer i service- og oplevelsesvirksomheden på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis inden for strategisk forståelse og ledelse

**Indhold:**

- Grundlæggende strategisk forståelse for virksomheden og dens omverden
- Trends inden for service- og oplevelseserhvervet
- Ledelse i service- og oplevelsesvirksomheden – herunder motivation og forandringsledelse

**Eksamen:**

Mundtlig prøve kombineret med erhvervscase. Ekstern censur

**Modul VF4: Revenue Management**

ECTS –point: 5

**Formål:**

Modulet har som formål at udvikle den studerendes overordnede strategiske forståelse for revenue management i relation til dens omverden, herunder markeds- og konkurrenceforhold, samt trends og deres mulige indflydelse på virksomhedens situation. Derudover er formålet med modulet at give den studerende indsigt i centrale teorier om revenue management, prissætning og budgettering.

**Læringsmål:***Viden og forståelse:*

Den studerende skal have:

- Udviklingsbaseret viden om praksis og central anvendt teori og metode inden for Revenue Management
- Forståelse for oplevelsesøkonomiens praksis og anvendelse af centrale teorier og metoder inden for Revenue Management

*Færdigheder:*

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale metoder og redskaber inden for revenue management
- Vurdere praksisnære problemstillinger inden for revenue management samt opstille og udvælge løsningsmuligheder
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere i oplevelseserhvervet på baggrund af revenue management

*Kompetencer:*

Den studerende skal kunne:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer inden for revenue management
- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang inden for revenue management på det taktiske og operationelle niveau.
- Udvikle egen praksis i en struktureret sammenhæng inden for revenue management

**Indhold:**

- Segmentering, forecasting og budgettering
- Prisstrategier og prissætning
- Konkurrentanalyse og prisevaluering
- Distributionskanaler
- Revenue Management systemer og SaaS
- Ekstern evaluering

**Eksamen:**

Mundtlig prøve kombineret med erhvervs-case. Intern censur

**Modul VF5: Markedsføring af service og oplevelser**

ECTS –point: 5

**Formål**

Formålet med modulet er at give den studerende kvalificeret tilgang til anvendelse af markedsføring og marketingmix i en oplevelsesøkonomisk kontekst. Modulet er teoretisk funderet med operationelle værktøjer og modeller, der gør den studerende i stand til enten selv at gennemføre markedsføringsaktiviteter eller deltage sammen med andre i markedsføringsprocessen i en virksomhed eller organisation.

**Læringsmål:***Viden og forståelse:*

Den studerende skal have:

- Udviklingsbaseret viden om markedsføringspraksis, herunder central anvendt teori og metode, inden for service- og oplevelsesområdet
- Forståelse for praksis og centralt anvendt teori og metode inden for markedsføring af service og oplevelsesbranchen.

*Færdigheder*

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale metoder og redskaber inden for markedsføring af service og oplevelser
- Vurdere praksisnære problemstillinger inden for markedsføring af service og oplevelser, samt opstille og udvælge løsningsmuligheder knyttet hertil
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder inden for markedsføring af service og oplevelser til samarbejdspartnere og kunder

*Kompetencer*

Den studerende skal kunne:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer inden for markedsføring af service og oplevelser
- Deltage med en professionel tilgang i fagligt og tværfagligt samarbejde inden for markedsføring af service og oplevelser på det taktiske og operationelle niveau.
- Udvikle egen praksis inden for markedsføring af service og oplevelser i en struktureret sammenhæng

**Indhold:**

- Købsadfærd og kunderejsen
- Oplevelsesanalyse
- Segmentering og målgruppevalg
- Konkurrentanalyse
- Oplevelsesvirksomhedens handlingsparametre
- Marketingplan

**Eksamen:**

Mundtlig prøve med udgangspunkt i et kort projekt. Intern censur