



Erhvervsakademi SydVest
Rektor Henrik Larsen
Tine Corfitzen

Sendt pr. e-mail:
easv@easv.dk, hl@easv.dk, tco@easv.dk

Positiv akkreditering af nyt udbud af erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK)

Akkrediteringsrådet har 1. december 2016 akkrediteret det ansøgte udbud i Sønderborg af erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) **positivt**, jf. akkrediteringslovens § 14 stk. 1.¹ Rådet har truffet afgørelsen på baggrund af vedlagte akkrediteringsrapport fra Danmarks Akkrediteringsinstitution. Akkrediteringsrapporten er udarbejdet på baggrund af Erhvervsakademi SydVests akkrediteringsansøgning og øvrig dokumentation.

Det er rådets faglige helhedsvurdering, at udbuddet opfylder kriterierne for kvalitet på tilfredsstillende vis.

Rådet har vurderet udbuddet ud fra de kriterier for kvalitet, som fremgår af akkrediteringsbekendtgørelsen² og "Vejledning til uddannelsesakkreditering (nye uddannelser og udbud)", marts 2015.

Akkrediteringen er gældende til og med 1. december 2022, jf. akkrediteringslovens § 15, medmindre uddannelsesinstitutionen på det tidspunkt har opnået en positiv eller betinget positiv institutionsakkreditering.

I er velkomne til at kontakte direktør Anette Dørge på e-mail: akkr@akkr.dk, hvis I har spørgsmål eller behov for yderligere information.

Med venlig hilsen

Per B. Christensen
Formand
Akkrediteringsrådet

Anette Dørge
Direktør
Danmarks Akkrediteringsinstitution

Bilag:
Kopi af akkrediteringsrapport

Dette brev er også sendt til:
Styrelsen for Videregående Uddannelser, Uddannelses- og Forskningsministeriet

¹ Lov nr. 601 af 12. juni 2013 om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner (akkrediteringsloven)

² Bekendtgørelse nr. 852 af 3. juli 2015 om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner og godkendelse af videregående uddannelser (akkrediteringsbekendtgørelsen)

Akkrediteringsrådet

2. december 2016

Bredgade 38
1260 København K
Tel. 3392 6900
Fax 3392 6901
Mail akkr@akkr.dk
Web www.akkr.dk

CVR-nr. 3060 3907

Sagsbehandler
Malene Hyldekrog
Tel. 72 31 88 08
Mail mahy@akkr.dk

Ref.-nr. 16/025523-04



Danmarks
Akkrediteringsinstitution

**Akkrediterings-
rapport 2016**



Nyt udbud af eksisterende uddannelse

**Erhvervsakademiuddannelsen inden for service,
turisme og hotel (serviceøkonom AK)
Erhvervsakademi SydVest, Sønderborg**



Erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK)
Erhvervsakademi SydVest, Sønderborg
16/025523
December 2016
Publikationen er offentliggjort elektronisk på www.akkr.dk

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	3
Indstilling	4
Begrundelse for indstilling	4
Akkrediteringspanelet	5
I Uddannelsesguiden er uddannelsen beskrevet på følgende måde	5
Grundoplysninger.....	6
Uddannelsens mål for læringsudbytte.....	6
Uddannelsens struktur.....	7
Kriterium II: Videngrundlag.....	9
Kriterium IV: Tilrettelæggelse og gennemførelse.....	13
Kriterium V: Intern kvalitetssikring og -udvikling	16
Om akkrediteringen	20
Sagsbehandling.....	21
Dokumentation – samlet oversigt	21

Indstilling

Danmarks Akkrediteringsinstitution (AI) indstiller Erhvervsakademi SydVests udbud af erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) i Sønderborg til:

Positiv akkreditering

Begrundelse for indstilling

Da der er tale om et nyt udbud af en erhvervsrettet videregående uddannelse, sker indstillingen på baggrund af en vurdering af kriterium II, IV og V, jf. *Vejledning til uddannelsesakkreditering. Nye uddannelser og udbud*, afsnit 1.3.1 og bilag 1.

Udbuddets undervisergruppe vil bestå af tre til fire undervisere, hvoraf to skal rekrutteres, mens de resterende allerede underviser på institutionens udbud af serviceøkonomuddannelsen i Esbjerg. Undervisergruppen besidder de formelle kvalifikationer og kompetencer, der følger af reglerne for uddannelsen, og størstedelen af underviserne har relevant erhvervs erfaring inden for service- og turismeområdet. Underviserne vil indhente ny viden fra erhvervet gennem konferencer, praktikbesøg og samarbejder med virksomheder, ligesom de vil holde sig orienteret om ny viden fra udviklingsaktiviteter og forskningsfelter, bl.a. gennem udviklingsprojekter, årsmøder for serviceøkonomuddannelsen og Syddansk Universitets (SDU's) Center for Turisme, Innovation og Kultur.

For at sikre det faglige miljø skal underviserne, som til tider vil være fordelt på lokationer i hhv. Sønderborg og Esbjerg, videndele på tværs af de to lokationer. Derfor vil der blive afholdt fire fællesmøder pr. semester, hvor videngrundlaget er et fast punkt på dagsordenen. Derudover vil der blive udpeget en lokal koordinator i Sønderborg, som har jævnlig kontakt til udbuddets klyngechef, som hovedsageligt vil befinde sig i Esbjerg.

De studerende vil løbende få kontakt til det faglige miljø gennem gæsteforelæsninger og virksomhedsbesøg og ved at deltage i projekter og innovationscamps, som vil blive gennemført i samarbejde med erhvervslivet.

Uddannelsen har et omfang på 120 ECTS-point, og tilrettelæggelsen og arbejdsbelastningen på udbuddet vil understøtte, at de studerende kan nå uddannelsens læringsmål inden for den normerede studietid. Udbuddets tilrettelæggelse afspejler en progression, hvor de studerende i løbet af 1. og 2. semester vil tilegne sig viden, som vil ruste dem til praktikforløbet på 3. semester. Undervisningen vil blive varetaget af undervisere, som er pædagogisk kvalificerede. Institutionens praktik- og karrierekontor vil koordinere praktikforløbet og sikre, at de studerende finder en praktikplads. Udbuddet har fået forhåndsgodkendelser fra flere lokale virksomheder, der ønsker at aftage studerende i praktik, herunder bl.a. Danfoss Universe, Historiecenter Dybbøl Banke og Comwell Hotel Sønderborg. De studerende vil have mulighed for udlandsophold på 3. semester, og institutionen har flere samarbejdsaftaler med udenlandske institutioner.

Udbuddet vil løbende gennemføre studentertilfredshedsundersøgelser samt evaluering af undervisningen og de studerendes praktikforløb, og de informationer, der indsamles på denne måde, vil blive anvendt til forbedring af uddannelsens indhold og tilrettelæggelse. Udbuddet vil gennem en årlig intern 360 graders-evaluering gennemføre en periodisk evaluering, som sammenfatter de forskellige undersøgelses- og evalueringresultater i en statusopgørelse, der dækker det samlede udbud. På baggrund af evalueringen udarbejder klyngechefen og underviserne en handleplan med indsatsområder inden for temaerne videngrundlag, niveau og indhold samt relevans. Derudover er institutionen i gang med at indføre en ekstern 360 graders-evaluering, hvor indsatsområderne fra tidligere interne 360 graders-evalueringer skal drøftes af et eksternt panel.

Udbuddets fysiske faciliteter vil blive evalueret i studentertilfredshedsundersøgelsen, og kvalitetssikringen af praktikforløbet vil følge faste procedurer inden, under og efter praktikperioden.

Akkrediteringspanelet

Denne rapport er udarbejdet af AI i samarbejde med et akkrediteringspanel, som er nedsat til lejligheden. Panelet er sammensat, så medlemmerne har indgående viden om uddannelsens fagområder, uddannelsestilrettelæggelse og -gennemførelse. Panelet består af:

- Erika Andersson Cederholm, ph.d. og docent i sociologi, lektor ved Institutionen för service management og tjänstvetenskap, Lunds universitet. Erika Andersson Cederholm har tidligere været ansvarlig for turismespecialiseringen inden for bacheloruddannelsen i service management og for ph.d.-programmet inden for service studies. Hendes forsknings- og undervisningsområder omfatter bl.a. turistoplevelser og iværksætteri inden for turisme og værtskab.
- Maria Kirstine Lovén, kandidat i human ressource management, adjunkt og underviser på erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) og professionsbacheloruddannelsen i international hospitality management (IHM), Cphbusiness. Maria Kirstine Lovén er derudover programleder på IHM med fagligt ansvar og som projektleder på projektet NICE (New Innovative Customer Experiences).
- Ida Ellingsgaard, studerende på erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK), Erhvervsakademiet Lillebælt. Ida Ellingsgaard sidder i uddannelsesudvalget for events, oplevelser og turisme samt i Erhvervsakademiet Lillebælts bestyrelse. Derudover er hun klasserepræsentant i studierådet.

Akkrediteringspanelet har været i høring hos institutionen, som har haft mulighed for at gøre indsigelse, hvis der var tvivl om et panelmedlems habilitet. Alle panelmedlemmerne har underskrevet en habilitetserklæring og en erklæring om tavshedspligt.

I UddannelsesGuiden er uddannelsen beskrevet på følgende måde

”Uddannelsen giver dig kompetencer til at arbejde med udvikling, drift, ledelse og markedsføring af serviceydelser i forskellige servicebrancher.

Alt efter dit speciale kan det være inden for hotel- og restaurant, forskellige former for turisme eller forskellige typer af events.

Du får viden om servicevirksomheders organisation, interesseområder, økonomiske strukturer og forretningsbetingelser. Du lærer fx om markeder, kunderelationer, innovation og strategi. Du udvikler også dine kommunikative, kulturelle, sproglige og personlige kompetencer.

Uddannelsen er en 2-årig erhvervsakademiuddannelse, der består af en obligatorisk del, en valgdelt (specialet), en praktikperiode og et afsluttende eksamensprojekt.

Den kvalificerer dig inden for følgende kerneområder:

- Servicebranchen
- Organisationsudvikling
- Forretningsudvikling
- Serviceøkonomi
- Kommunikation
- Samfundsvidenskabelig metode

I 1. og 2. semester får du obligatorisk undervisning i en række temaer inden for kerneområderne. Det er temaer som: Servicebranchen, virksomheden, strategi, markedet, virksomhedens relationer og udvikling.

I 2. og 3. semester er der fokus på valgfag og specialisering inden for et af følgende områder:

- Hotel- og restaurant Management
- Turisme Management
- Service Management

Derudover udbyder de enkelte skoler forskellige valgfag, valgfagspakker og specialer, som giver mulighed for, at du kan specialisere dig mod en specifik branche eller funktion. Det kan fx være fisketurisme, oplevelsesøkonomi eller andet. Du kan se på den enkelte skoles hjemmeside, hvad de tilbyder.

I 4. semester skal du 3 måneder i virksomhedspraktik. Du skal også lave dit afsluttende eksamensprojekt. I praktikken og projektet fordyber du dig typisk i din valgte specialisering. Ofte vil dit eksamensprojekt tage udgangspunkt i din praktikvirksomhed.”

(www.ug.dk).

Ifølge UddannelsesGuiden udbydes uddannelsen i alt 13 steder i landet, eksklusivt udbuddet i denne rapport.

Denne beskrivelse er kun gengivet i rapporten til almen introduktion. Teksten indgår ikke i vurderingsgrundlaget.

Grundoplysninger

Udbudssted

Uddannelsen vil blive udbudt i Sønderborg.

Sprog

Undervisningen vil foregå på dansk.

Hovedområde

Uddannelsen hører under det økonomisk-merkantile hovedområde.

Forventet optag

30 studerende ved første optag.

Uddannelsens mål for læringsudbytte

Viden

Den uddannede har viden om

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

Færdigheder

Den uddannede kan

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

Kompetencer

Den uddannede kan

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

(Bekendtgørelse nr. 700 af 3.7.2009 om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK)).

Uddannelsens struktur

Udbuddet er struktureret i overensstemmelse med bekendtgørelse nr. 700 af 3.7.2009 om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) og studieordning for erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) for 2015-2017.

Følgende fremgår af studieordningen:

Uddannelsen svarer til 120 ECTS og består af følgende obligatoriske uddannelseselementer:

- Samfundsvidenskabelig metode – 5 ECTS-point
- Servicebranchen – 15 ECTS-point
- Organisationsudvikling – 15 ECTS-point
- Forretningsudvikling – 15 ECTS-point
- Serviceøkonomi – 15 ECTS-point
- Kommunikation – 10 ECTS-point

Derudover består uddannelsen af:

- Praktik - 15 ECTS
- Speciale (valgfrit element) – 15 ECTS
- Afsluttende eksamensprojekt – 15 ECTS

(ansøgning inkl. bilag s. 33).

Udbuddets aktivitetstyper

Erhvervsakademi SydVest redegør for, at den planlagte aktivitet på uddannelsen vil fordele sig på denne måde:

Semester/modul	Undervisning		Vejledning	Andre uddannelsesaktiviteter	
	Undervisningslektioner med holdstørrelse ≤ 40 (opgjort i lektioner a 45 min.)	Undervisningslektioner med holdstørrelse > 40 (opgjort i lektioner a 45 min.)		1. Praktik/projektorienteret forløb (fx praktikforløb på universiteterne)	Anden uddannelsesaktivitet, opgjort i ECTS-point
1. semester (30 ECTS-point)	308				
2. semester (30 ECTS-point)	308				
3. semester (30 ECTS-point)	154		5	Praktik	15
4. semester (30 ECTS-point)	168		10	Afsluttende projekt	15

(ansøgning inkl. bilag, s. 88).

Kriterium II: Videngrundlag

Uddannelsen er baseret på det videngrundlag, som følger af reglerne for uddannelsen.

Uddybning:

- uddannelsen er tilknyttet et relevant fagligt miljø, hvor underviserne samlet set lever op til de krav til kvalifikationer og kompetencer, der følger af reglerne for uddannelsen,
- uddannelsen er baseret på ny viden og tilrettelægges af undervisere, der deltager i eller har aktiv kontakt med relevante forsknings- eller udviklingsmiljøer,
- de studerende har kontakt til det relevante videngrundlag, fx gennem inddragelse i aktiviteter relateret hertil.

Vurdering

Kriteriet er tilfredsstillende opfyldt.

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet vil blive tilknyttet et relevant fagligt miljø, hvor der vil blive tilført ny viden fra erhvervet og fra udviklingsaktiviteter og forskningsfelter, der er dækkende for uddannelsens kerneområder. Ligeledes vurderer panelet, at udbuddet har sandsynliggjort, at de studerende vil få kontakt til videngrundlaget gennem gæsteforelæsere, virksomhedsbesøg og projektsamarbejde. Endelig har panelet vurderet, at udbuddet vil blive tilrettelagt af undervisere, som har kontakt til det relevante videngrundlag, og at udbuddet på tilstrækkelig vis har redegjort for, at videndeling mellem undervisere, der befinder sig på to lokationer, er mulig ved hjælp af fælles møder og en lokal koordinator i Sønderborg, som har jævnlig kontakt til udbuddets klyngechef i Esbjerg.

Uddybning af vurderingen

Den samlede vurdering af kriteriet er baseret på vurderinger af følgende forhold:

Bliver udbuddet tilknyttet et relevant fagligt miljø?

Udbuddet redegør for, at serviceøkonomuddannelsen omfatter fem kerneområder:

- Metode, som omhandler samfundsvidenskabelig metode, herunder videnskabsteori og analyse
- Servicevirksomheden, som omhandler servicebranchen, herunder branchens kompetencer, servicedesign og servicejura
- Organisation, som omhandler ledelse, projektledelse og HR
- Planlægning, som omhandler forretningsudvikling og serviceøkonomi
- Kommunikation, som omhandler forretningskommunikation og netværk samt interkulturel kompetence.

Ud over kerneområderne vil udbuddet indhente viden om uddannelsens tre specialer, som er *management af turisme, sport og event* og *hotel og restaurant*. Udbuddet forventer, at der vil være størst tilslutning til turismespecialet (ansøgning inkl. bilag, s. 6).

Organisatorisk vil udbuddet blive forankret i uddannelsesklyngen Salg, marketing & service sammen med institutionens øvrige økonomisk-merkantile uddannelser, som omfatter markedsføringsøkonom (AK) og professionsbacheloruddannelsen i International Sales & Marketing. I 2014 blev institutionens nye udbud af serviceøkonomuddannelsen i Esbjerg positivt akkrediteret, og dette udbud indgår også i klyngen. Klyngen har en fælles klyngechef, og udbuddet beskriver, at klyngesamarbejdet giver mulighed for faglig sparring på tværs af beslægtede uddannelser (ansøgning inkl. bilag, s. 6 og 10).

Undervisernes kvalifikationer og kompetencer

Undervisningen vil blive varetaget af tre til fire undervisere, hvoraf en eller to i dag underviser på udbuddet af serviceøkonomuddannelsen i Esbjerg. Foruden de eksisterende undervisere planlægger udbuddet at ansætte to nye undervisere.

Den endelige undervisnersammensætning vil afhænge af, hvilke profiler udbuddet får rekrutteret, og derfor redegør udbuddet for kvalifikationer og kompetencer for den samlede undervisergruppe i Esbjerg. Fem ud af i alt seks undervisere har en kandidat- eller mastergrad i hhv. business relationship management, markedsorienteret virksomhedsudvikling, sport- og eventmanagement, Economics and Business Administration og antropologi. En enkelt underviser har en bachelorgrad i HA-sprog og en HD i international afsætning. Hovedparten af undviserne har endvidere erhvervs erfaring fra tidligere ansættelser som bl.a. receptionist, projektleder for bolig- og livsstilsmesse, konferencekoordinator og guide (ansøgning inkl. bilag, s. 7, 10 og 70-73, supplerede dokumentation, s. 1).

Udbuddet redegør for, at de to nyansatte undervisere vil blive rekrutteret med henblik på, at de har kvalifikationer og kompetencer, der kan dække uddannelsens tre specialer. Undervisere skal derfor have en videregående uddannelse inden for økonomi, service og turisme, fx som cand.negot. i international turisme eller professionsbachelor inden for service, sport og fritidsmanagement. Ved ansættelsen vil udbuddet lægge vægt på, dels at den nye underviser har beskæftiget sig med servicemanagement på et teoretisk højt niveau, dels at underviseren har erfaring fra praksis med et eller flere af specialerne (ansøgning inkl. bilag, s. 10).

Akkrediteringspanelet har drøftet sammensætningen af undervisergruppen og vurderer, at undervisere vil have en relevant uddannelsesbaggrund i forhold til uddannelsens fagområder, og at undervisere har et tilstrækkeligt højt uddannelsesniveau i forhold til uddannelsestypen. Desuden har undervisere relevant praksiserfaring fra deres tidligere ansættelser i servicebranchen, og panelet vurderer derfor, at udbuddet har sandsynliggjort, at undervisergruppen vil leve op til de kvalifikationer og kompetencer, der gælder for uddannelsen.

Videngrundlaget

Viden fra erhvervet

Udbuddet redegør for, at undervisere vil få viden fra erhvervet gennem virksomhedsbesøg og specialture, som vil foregå sammen med de studerende. I forbindelse med udbuddets speciale inden for hotel og restaurant kunne Comwell Hotel Kolding, FÆNGSLET i Horsens og MCH Messecenter Herning være relevante besøgs mål. Udbuddet beskriver, at besøgene kan bidrage med viden om udvikling af kompetencebehov inden for serviceledelse og markedsføring, og at denne viden kan bl.a. bruges i relation til det nævnte speciale samt kerneområderne servicevirksomheden, organisation og planlægning (supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 2).

Gennem konference- og messedeltagelse vil undervisere også få ny viden fra erhvervet. Som eksempel nævner udbuddet Dansk Industris turismekonference, hvor direktører fra LEGO, Skallerup Seaside Resort og Københavns Lufthavne i 2016 holdt oplæg om, hvilke visioner de førende virksomheder inden for dansk turisme har, og hvilke krav det stiller til arbejdet i de nye turismeselskaber (ansøgning inkl. bilag, s. 7).

Nationalpark Vadehavet har til formål at etablere og udvikle Nationalpark Vadehavet, som er Danmarks største nationalpark og udpeget af UNESCO som verdensnaturarv. Udbuddet har indgået et samarbejde med fonden, som løbende vil give feedback på uddannelsens indhold og levere cases til brug i undervisningen (ansøgning inkl. bilag, s. 8).

Udbuddet beskriver, at praktikbesøg, som finder sted undervejs i forbindelse med de studerendes praktikforløb, også kan bidrage med viden om erhvervet, idet besøget vil give praktikvejlederen viden om brancheudvikling og om, hvilke kompetencer branchen efterspørger. Efter besøget skal praktikvejlederen udarbejde en besøgsrapport, hvori virksomhedernes input skal noteres. Ifølge udbuddet kan praktikbesøgene bl.a. bidrage med viden om forretnings- og organisationsudvikling (ansøgning inkl. bilag, s. 7 og 26, supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 2).

Derudover vil underviserne orientere sig om nyheder fra brancheforeninger og interesseorganisationer, bl.a. HORESTA, som er hotel-, restaurant- og turisterhvervets landsdækkende branche- og arbejdsgiverorganisation, Visit Danmark, som bidrager med ny viden om turismen i Danmark, og Sport Event Denmark, som arbejder for at udvikle, tiltrække og afholde internationale sportsevents. Gennem de nævnte organisationer kan udbuddet bl.a. blive opdateret med hensyn til ny viden inden for de tre specialer (ansøgning inkl. bilag, s. 7-8).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet har sandsynliggjort, at underviserne vil holde sig ajour med ny viden fra erhvervet.

Viden fra udvikling og forskning

Institutionens afdeling i Sønderborg er i sommeren 2016 flyttet til Alsion, et videns- og kulturcenter i Sønderborg, hvor også SDU udbyder uddannelser. Udbuddet redegør for, at underviserne vil deltage i SDU's faglige netværksmøder og orientere sig i artikler fra SDU's Center for Turisme, Innovation og Kultur. Derudover har en af underviserne kontakt til det faglige miljø omkring bacheloruddannelsen i sports- og eventmanagement i Esbjerg (ansøgning inkl. bilag, s. 8, supplerende dokumentation af 19.9.2016, s. 1).

Udbuddet redegør endvidere for, at flere af underviserne allerede deltager i relevante faglige udviklingsprojekter eller holder sig orienteret om andres projekter. Eksempelvis har en underviser deltaget i projektet ExBased, hvis formål var udvikling af et træningsprogram og værktøjer til små og mellemstore virksomheder med henblik på forretnings- og produktudvikling. Projektet havde fokus på kreativitet i forbindelse med udviklingen og på forøgelse af værdien af og oplevelsen ved virksomhedens produkter og services. Et eksempel på andres projekter, som underviserne holder sig orienteret om, er projektet NICE, som Cphbusiness har gennemført i samarbejde med bl.a. HORESTA og Wonderful Copenhagen. NICE er et innovationsprojekt, der via eksperimenter, analyser, netværk og uddannelse bidrager til at skabe mindeværdige serviceoplevelser i Danmark. Projektet kan bidrage med ny viden om udvikling af service og oplevelse (ansøgning inkl. bilag, s. 8-9).

Gennem medlemskabet af Danske Erhvervsakademiers Center for Turisme og Oplevelser forventer udbuddet, at underviserne indhenter viden om ny forskning og udvikling inden for turisme. Ligeledes kan underviserne hente viden fra Center for Kultur- og Oplevelsesøkonomi, hvis opgave bl.a. er at igangsætte projekter, der styrker samspillet mellem kulturlivet og det øvrige erhvervsliv (ansøgning inkl. bilag, s. 9).

Udbuddet fremhæver også årsmøder for serviceøkonomuddannelsen som en væsentlig kilde til ny viden. Samtlige undervisere skal deltage i møderne, som forventelig vil bidrage med viden om oplevelsesdesign, forretningsforståelse og -udvikling (supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 2).

Udbuddet redegør desuden for, at konferencedeltagelse også kan give ny viden om forskning. Underviserne deltog eksempelvis i marts 2016 i Dansk Kyst- og Naturturismes konference, som gav viden om destinationsudvikling og turismeinfrastruktur – emner, som bl.a. er relevante inden for forretningsudvikling og servicedesign (ansøgning inkl. bilag, s. 9, supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 3).

Derudover vil underviserne også orientere sig i faglige artikler fra bl.a. *Tourism Management* og *Annals of Tourism Research*, som giver viden om oplevelsesledelse, herunder HR og udvikling i turismeerhvervet (supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 3).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet på tilfredsstillende vis vil blive baseret på ny viden fra udviklings- og forskningsfelter.

Videndeling på tværs af lokationer

Udbuddet planlægger, at de to nyansatte undervisere skal have fast tilknytning til udbuddet i Sønderborg, mens en eller to undervisere fra udbuddet i Esbjerg skal undervise på begge udbud.

Udbuddet oplyser, at man har erfaring med at etablere nye udbud på tværs af lokationer, hvor der er en fælles klyngechef, som er uddannelsesansvarlig, og et fælles fagligt miljø på tværs af adresser. Fire gange pr. semester skal underviserne fra både Sønderborg og Esbjerg deltage i et klyngemøde, hvor videndeling er et fast punkt på

dagsordenen. Derudover vil uddannelsens videnbehov bliver drøftet i de undervisereteams, som samarbejder om tilrettelæggelsen af undervisningen på tværs af de to lokationer. Der vil endvidere blive udpeget en lokal koordinator blandt underviserne i Sønderborg, som vil have tæt kontakt til klyngechefen, der hovedsageligt vil befinde sig i Esbjerg. Undervisningsmaterialer vil blive delt mellem de to udbud, og på den måde vil samtlige undervisere få del i ny viden (ansøgning inkl. bilag, s. 11, supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 3-4, supplerende dokumentation af 19.9.2016, s. 2, e-mail af 23.9.2016).

Akkrediteringspanelet har diskuteret behovet for videndelingen mellem underviserne i Sønderborg og Esbjerg og bemærker, at etableringen af et fagligt miljø for udbuddet beror på en systematisk videndeling. Panelet vurderer, at udbuddet har sandsynliggjort, at rammerne for videndeling mellem udbuddene i hhv. Sønderborg og Esbjerg er tilstrækkelige til, at der også for udbuddet i Sønderborg vil være et dækkende fagligt miljø. Panelet understreger samtidig, at opretholdelsen af det faglige miljø på udbuddet kræver en vedholdende opmærksomhed og indsats fra klyngechefen og underviserne.

Sammenfattende vurderer akkrediteringspanelet, at udbuddet har sandsynliggjort, at underviserne vil have relevante kvalifikationer og kompetencer, som samlet set lever op til de krav, der følger af reglerne for uddannelsen. Panelet vurderer ligeledes, at udbuddet på tilfredsstillende vis vil blive baseret på ny viden fra erhvervet og fra udviklingsaktiviteter og forskningsfelter, som er dækkende for udbuddets vidensområder.

Akkrediteringspanelet finder også, at udbuddet har redegjort for en systematisk videndeling mellem underviserne, som skal sikre det faglige miljø på udbuddet.

Har tilrettelæggerne kontakt til det relevante videngrundlag?

Udbuddet redegør for, at klyngechefen vil få det overordnede ansvar for tilrettelæggelsen af udbuddet, mens underviserne får ansvar for tilrettelæggelsen af selve undervisningen. I 2014 startede underviserne i Esbjerg udbuddet af serviceøkonomuddannelsen op, og for at udnytte deres erfaringer vil alle underviserne herfra deltage i tilrettelæggelsen, selvom ikke alle skal undervise på udbuddet i Sønderborg. Den lokale koordinator i Sønderborg vil også bidrage til tilrettelæggelsen og være i løbende kontakt med klyngechefen (ansøgning inkl. bilag, s. 11).

Da underviserne, som beskrevet ovenfor, vil holde sig opdateret med ny viden, vurderer akkrediteringspanelet, at udbuddet har sandsynliggjort, at tilrettelæggelsen vil blive varetaget af undervisere, som har tilstrækkelig kontakt til videngrundlaget.

Får de studerende kontakt til det faglige miljø og videngrundlaget?

Udbuddet oplyser, at de studerende vil få kontakt til det faglige miljø gennem inddragelse af gæsteundervisere fra relevante brancher, som vil præsentere de studerende for aktuel viden fra aftagerfeltet. Gæsteunderviserne i forbindelse med koncept- og eventudvikling kunne eksempelvis være repræsentanter for Days Resorts Seawest eller AM Group. De studerende skal også deltage i ekskursioner til messer og virksomheder, eksempelvis Ferie for Alle-messen, som giver indblik i branchens bredde og kendskab til leverandører (ansøgning inkl. bilag s.11-12 og 86).

Udbuddet redegør desuden for, at de studerende vil få kontakt til det faglige miljø gennem cases og projekter i samarbejde med virksomheder. Derudover skal de studerende på 1. semester deltage i en innovationscamp, hvor grupperne er sammensat på tværs af institutionens uddannelser, og de studerende skal løse en opgave, der er stillet af en virksomhed (ansøgning inkl. bilag, s. 11-12).

Akkrediteringspanelet vurderer, at undervisningen tilrettelægges med afsæt i forskellige videnaktiviteter såsom gæsteundervisere, virksomhedsbesøg og projektsamarbejde, og at disse aktiviteter understøtter, at de studerende vil få aktiv kontakt til videngrundlaget.

Kriterium IV: Tilrettelæggelse og gennemførelse

Tilrettelæggelsen og den praktiske gennemførelse af uddannelsen understøtter opnåelsen af målene for læringsudbytte.

Uddybning:

- uddannelsen er tilrettelagt, så den studerende kan opnå uddannelsens mål for læringsudbytte inden for uddannelsens normerede studietid og med en samlet arbejdsbelastning svarende til uddannelsens omfang i ECTS-point,
- undervisningen på uddannelsen er pædagogisk kvalificeret,
- uddannelsen er tilrettelagt, så det er muligt at gennemføre én eller flere dele af uddannelsen eller udbuddet i udlandet inden for uddannelsens normerede studietid,
- dele af uddannelsen, der gennemføres uden for institutionen, herunder praktik, kliniske forløb og uddannelsesdele, der gennemføres i udlandet, indgår som integrerede dele af uddannelsen, således at de studerendes læring på institutionen og på dele, der gennemføres uden for institutionen, supplerer hinanden.

Vurdering

Kriteriet er tilfredsstillende opfyldt.

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet vil blive tilrettelagt, så den studerende kan nå uddannelsens mål for læringsudbytte inden for den normerede studietid og med en samlet arbejdsbelastning svarende til uddannelsens omfang på 120 ECTS-point. Undervisningen på udbuddet vil være pædagogisk kvalificeret. Udbuddet vil blive tilrettelagt, så det vil være muligt at gennemføre 3. semester bestående af praktik eller et studieophold i udlandet inden for den normerede studietid. Praktikforløb vil indgå som en integreret del af uddannelsen, og udbuddet har sandsynliggjort, at det vil blive sikret, at alle studerende får en praktikplads.

Uddybning af vurderingen

Den samlede vurdering af kriteriet er baseret på vurderinger af følgende forhold:

Er udbuddet hensigtsmæssigt tilrettelagt som fuldtidsstudium?

Serviceøkonomuddannelsen er normeret til 120 ECTS-point fordelt på:

- Fem obligatoriske uddannelseselementer (75 ECTS-point)
- Praktik (15 ECTS-point)
- Speciale (valgfrit element) (15 ECTS-point)
- Afsluttende eksamensprojekt (15 ECTS-point).

Udbuddet vil blive tilrettelagt som et fuldtidsstudium, hvor:

- 1.- og 2.-semesterstuderende vil modtage 308 undervisningslektioner
- 3.-semesterstuderende vil modtage 154 undervisningslektioner og 5 lektioners vejledning
- 4.-semesterstuderende vil modtage 168 undervisningslektioner og 10 lektioners vejledning.

Ud over undervisningen skal de studerende deltage i virksomhedsbesøg, projektarbejde og temadage, og sammenlagt vil de studerende have omkring 400 lektioners skemalagte aktiviteter pr. semester. Derudover forventer udbuddet, at de studerende bruger omkring 450 timer på forberedelse pr. semester, og den samlede studiebelastning vil derfor udgøre et fuldtidsstudium med 30 ECTS-point pr. semester (ansøgning inkl. bilag, s. 88, supplerende dokumentation af 19.9.2016, s. 2).

På udbuddet vil der blive anvendt forskellige undervisnings- og arbejdsformer som klasseundervisning, projektarbejde, cases, teorigennemgang kombineret med praktiske øvelser, tværfaglige opgaver og studenterpræsentationer.

For at give et eksempel på, hvordan undervisningen vil blive struktureret, har udbuddet beskrevet tilrettelæggelsen af faget branchekompetence på 1. semester. Ifølge studieordningen for uddannelsen skal de studerende i relation til dette fag bl.a. kunne anvende teorien om oplevelsesøkonomi i en praksiskontekst, ligesom de skal kunne indgå i relevante arbejdsprocesser inden for servicebranchen og oplevelsesøkonomi (ansøgning inkl. bilag, s. 37). Udbuddet beskriver, at de studerende vil blive præsenteret for en teorigennemgang, hvorefter de skal løse opgaver i grupper, som præsenteres og drøftes i plenum. Udbuddet har fokus på, at undervisningen i begyndelsen af semesteret i høj grad er styret af underviserne, mens der senere i undervisningsforløbet stilles større krav til de studerendes aktive deltagelse. Denne progression afspejles eksempelvis i opgavernes sværhedsgrad og i det forhold, at de studerende efterhånden får stillet opgaver uden underviserens indledende teorigennemgang. Udbuddet lægger desuden vægt på at aktualisere stoffet og at koble teori og praksis. I introugen skal de studerende besøge en virksomhed, og udbuddet beskriver, at besøget giver de studerende mulighed for at relatere den efterfølgende teoretiske undervisning til et konkret eksempel fra praksis (ansøgning inkl. bilag, s. 14, supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 4).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet vil blive tilrettelagt, så den studerende kan nå uddannelsens læringsudbytte inden for uddannelsens normerede studietid, og at studiet vil kunne gennemføres med en samlet studiebelastning svarende til uddannelsens omfang på 120 ECTS-point. Panelet vurderer, at arbejds- og undervisningsformerne understøtter, at det er muligt for de studerende at nå uddannelsens mål for læringsudbytte. I forbindelse med faget branchekompetencer ses dette bl.a. i koblingen af teori og praksis.

Er underviserne pædagogisk kvalificerede?

Udbuddet oplyser, at fem af de eksisterende undervisere i Esbjerg er i gang med et adjunktforløb, mens en sjette underviser blev lektor i 2015 (ansøgning inkl. bilag, s. 70-73).

De to undervisere, som efter planen vil blive ansat på udbuddet i Sønderborg, skal også gennemgå adjunktforløbet, som består af tre moduler. Det første modul består af et kursus i praktisk undervisningsteknik. På andet modul bliver adjunkten tildelt en pædagogisk vejleder, der følger adjunkten og giver feedback, og tredje modul består af et teoretisk forløb inden for pædagogik, der omhandler udvikling af undervisningsforløb og uddannelser (ansøgning inkl. bilag, s. 16).

Udbuddet redegør desuden for, at der vil ske en løbende opkvalificering af underviserens pædagogiske kvalifikationer gennem den årlige MUS samt på pædagogiske dage på tværs af institutionens uddannelser. Eksempelvis er et tidligere tema for disse dage klasserumsledelse. Endelig vil underviserne skulle deltage i interne udviklingsarrangementer, hvor underviserne, efter teachers teaching teachers-princippet, underviser hinanden. Eksempelvis har undervisere undervist kollegaer i undervisningsformen flipped classroom (ansøgning inkl. bilag, s. 17).

Akkrediteringspanelet vurderer, at underviserne vil være pædagogisk kvalificerede til at undervise på udbuddet.

Har de studerende mulighed for udlandsophold?

Udbuddet redegør for, at de studerende har mulighed for at gennemføre 3. semester, som består af et praktikforløb og et uddannelsesforløb, i udlandet. Institutionen har flere partnerskoler i udlandet, hvor det vil være relevant for en studerende på serviceøkonomuddannelsen at tage på udlandsophold. Bl.a. har institutionen en samarbejdsaftale med Valencia College i Florida om både studieophold og praktikplads i Walt Disney World. Desuden har institutionen et samarbejde med den tyske Hochschule Harz i Wernigerode, som tilbyder fag inden for turisme og servicemanagement, og med TecnoCampus i Barcelona, hvor det er muligt for de studerende at følge faget Tourism and Leisure Management (ansøgning inkl. bilag, s. 17-18).

Udbuddet opfordrer de studerende til at tage på udlandsophold, og de studerende kan søge om økonomisk støtte gennem Erasmus+-programmet, hvis opholdet er inden for EU, og gennem en pulje afsat af institutionens bestyrelse, hvis opholdet er uden for EU (ansøgning inkl. bilag, s. 17).

Akkrediteringspanelet vurderer, at de studerende på udbuddet vil have mulighed for udlandsophold, uden at det fører til studietidsforlængelse.

Er udbuddet fagligt sammenhængende i alle sine dele?

Udbuddet redegør for, at praktikforløbets placering på 3. semester giver de studerende mulighed for at kombinere teori og praksis i forlængelse af fagene på uddannelsens første studieår. Forud for praktikforløbet skal praktikstedet og praktikvejlederen godkende en praktikkontrakt, der skal sikre, at læringsmålene for praktikken bliver indfriet. Det er praktikvejlederens ansvar, at den studerendes arbejdsopgaver understøtter læringsmålene for praktikforløbet. Midtvejs i praktikperioden vil vejlederen besøge praktikstedet for at tale med den studerende og virksomhedens kontaktperson om forløbet og indholdet i praktikken. Under besøget vil vejlederen have fokus på, om den studerende får lov til at arbejde med de opgaver, der er beskrevet i kontrakten, så den studerende kan nå læringsmålene for praktikken. Efter forløbet skal den studerende udarbejde en praktikrapport, som indeholder refleksioner over forløbets indhold og udbytte (ansøgning inkl. bilag, s. 18, supplerende dokumentation af 19.9.2016, s. 2).

Udbuddet redegør for, at praktikforløbets placering i begyndelsen af 3. semester betyder, at de studerende kan være i praktik i hotel- og turismeindustriens højsæson. Efter praktikken kan de studerende inddrage deres erfaringer på uddannelsens sidste semester (ansøgning inkl. bilag, s. 18-19).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet vil blive struktureret på en sådan måde, at der er en faglig sammenhæng mellem praktikforløbet på 3. semester og uddannelsens øvrige semestre.

Bliver praktikpladser sikret?

Udbuddet redegør for, at praktikken vil blive koordineret af institutionens praktik- og karrierekontor, som fysisk er placeret i Esbjerg. På udbuddet i Sønderborg vil der være en koordinator, som har kendskab til det lokale erhvervsliv i og omkring Sønderborg. Koordinatoren vil løbende have kontakt til kontoret i Esbjerg for at sikre ensartede procedurer. De studerende opfordres til selv at etablere kontakten til virksomhederne, men de kan få støtte af praktik- og karrierekontoret, som har kontakt til nuværende og potentielle praktikvirksomheder. Praktik- og karrierekontoret skaber overblik over praktikvirksomhederne gennem institutionens CRM-system, som indeholder virksomhedskontakterne, og hvor det registreres, hvis en virksomhed tilkendegiver interesse for endnu en praktikant (ansøgning inkl. bilag, s. 19, supplerende dokumentation af 19.9.2016, s. 2).

Praktikvirksomhederne for serviceøkonomuddannelsen skal ifølge udbuddet findes i både Syd- og Sønderjylland og Nordtyskland, og gennem institutionens udbud af markedsføringsøkonom i Sønderborg har udbuddet allerede en god relation til virksomheder, som forventes at ville aftage studerende fra serviceøkonomuddannelsen.

Derudover har udbuddet i forbindelse med afdækningen af behovet for udbuddet fået flere forhåndsgodkendelser fra virksomheder, som gerne vil aftage studerende i praktik, herunder Danfoss Universe, Historiecenter Dybbøl Banke, Comwell Hotel Sønderborg og Destination Sønderjylland. Derudover tager flere studerende fra udbuddet i Esbjerg allerede i praktik på Tønder Festival og Gram Slot, og udbuddet forventer, at de to aktører også vil aftage praktikanter fra udbuddet i Sønderborg (ansøgning inkl. bilag, s. 19-20, supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 5).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet har sandsynliggjort, at der vil være et tilstrækkeligt antal praktikpladser til de studerende.

Kriterium V: Intern kvalitetssikring og -udvikling

Kvalitetssikringen af uddannelsen er i overensstemmelse med de europæiske standarder og retningslinjer for de videregående uddannelsesinstitutioners interne kvalitetssikring af uddannelser og er velfungerende i praksis.

Uddybning:

Institutionen sikrer, at:

- der gennemføres løbende kvalitetssikring og -udvikling af uddannelsens tilrettelæggelse og gennemførelse, herunder indsamling, analyse og anvendelse af relevant information og de studerendes evaluering af undervisningen,
- der gennemføres periodiske evalueringer af uddannelsen med inddragelse af aftagere og øvrige relevante interessenter,
- dele af uddannelsen, som gennemføres uden for institutionen, herunder praktik, kliniske forløb og uddannelsesdele, der gennemføres i udlandet, omfattes af det systematiske kvalitets-sikringsarbejde,
- uddannelsens fysiske faciliteter, og materielle ressourcer er relevante for at realisere målene for læringsudbyttet.

Vurdering

Kriteriet er tilfredsstillende opfyldt.

Akkrediteringspanelet vurderer, at der løbende vil blive gennemført kvalitetssikring og -udvikling af udbuddets tilrettelæggelse og gennemførelse, herunder indsamling og anvendelse af relevant information. Efter hvert semester vil de studerende evaluere undervisningen, ligesom praktikforløbet og ophold i udlandet vil være omfattet af udbuddets kvalitetssikringssystem. Gennem en årlig studentertilfredshedsundersøgelse vil de fysiske faciliteter og materielle ressourcer løbende blive sikret. Udbuddet gennemfører periodiske evalueringer i form af en årlig 360 graders-evaluering, hvor evalueringresultaterne fra bl.a. studentertilfredshedsundersøgelser, praktikevalueringer og dimittendundersøgelser indgår i en samlet statusopgørelse. På baggrund af den samlede evaluering vil udbuddets klyngechef og undervisere udarbejde en handleplan med indsatsområder for det kommende år. Hvert sjette år vil udbuddet endvidere gennemføre en ekstern 360 graders-evaluering, hvor et eksternt panel drøfter det samlede udbud med udgangspunkt i de foregående interne evalueringer.

Uddybning af vurderingen

Indledningsvist vil AI gøre opmærksom på, at vurderingerne nedenfor, selvom de berører et fælles kvalitetssikringssystem, alene gælder kvalitetssikringen af det konkrete udbud. AI gør samtidig opmærksom på, at kravene i en uddannelsesakkreditering ikke svarer til de mere omfattende krav til et kvalitetssikringssystem, som bekendtgørelsen stiller i forbindelse med institutionsakkreditering.

Den samlede vurdering af kriteriet er baseret på vurderinger af følgende forhold:

Bliver information om uddannelseskvaliteten løbende indsamlet og anvendt?

Udbuddet redegør for, at det løbende kvalitetsarbejde vil blive koordineret i et årshjul, hvor der er angivet tidspunkt for gennemførelse af og opfølgning på de forskellige kvalitetssikringsaktiviteter (ansøgning inkl. bilag, s. 21). Aktiviteterne vil inddrage viden fra både studerende og eksterne interessenter.

Undersøgelser af de *studerendes* oplevelse af undervisningen og læringsmiljøet vil omfatte undervisningsevalueringer, generelle studentertilfredshedsundersøgelser og praktikevalueringer:

Undervisningsevalueringer vil blive gennemført hvert semester efter en fast evalueringsplan, som skal sikre, at alle fag vil blive evalueret i løbet af uddannelsens forløb på to år. Via et elektronisk spørgeskema vil de studerende blive spurgt om undervisnings- og arbejdsformerne, sammenhængen i undervisningen, fordelingen af arbejdsbyrden og undervisernes pædagogiske kompetencer. Resultaterne vil tilgå underviseren, som drøfter resultaterne med det

pågældende hold, og herefter foretages **eventuelle** ændringer i undervisningen på baggrund af evalueringseresultaterne og drøftelserne med de studerende. Underviserne vil dermed blive ansvarlige for undervisningsevalueringerne, og evalueringseresultaterne vil desuden indgå i den årlige MUS mellem den enkelte underviser og udbuddets klyngechef (ansøgning inkl. bilag, s. 22, supplerende dokumentation af 29.8.2016, bilag 5).

Studentertilfredsbedsundersøgelsen (Ennova-undersøgelse) vil blive gennemført hvert år. I en spørgeskemaundersøgelse vil de studerende bl.a. skulle vurdere organiseringen af uddannelsen, herunder tilrettelæggelsen, og om der er tydelige krav og relevant og rettidig information. Resultatet af studentertilfredshedsundersøgelsen vil tilgå uddannelsens ledelse, som skal vurdere behovet for opfølgning og iværksættelse af eventuelle handleplaner (ansøgning inkl. bilag, s. 23 og 25).

Praktikevalueringer vil blive gennemført ved praktikforløbenes afslutning, hvor de studerende vil få tilsendt et elektronisk spørgeskema. I evalueringen vil de studerende bl.a. skulle svare på, om praktikforløbet har givet en bedre forståelse af sammenhængen mellem teori og praksis, ligesom de studerende vil blive bedt om at svare på, om uddannelsen har rustet dem fagligt til praktikken. Udbuddets klyngechef og institutionens praktik- og karrierekontor vil blive ansvarlige for at følge op på praktikevalueringer, som indikerer problemer (ansøgning inkl. bilag, s. 22, 27 og 120-124).

Undersøgelser blandt *eksterne interessenter* omfatter praktikevalueringer, dimittendundersøgelser og censorrapporter.

Praktikevalueringer vil også blive gennemført af virksomhederne ved praktikforløbets afslutning. Praktikevalueringen vil belyse virksomhedens oplevelse af forskellige forhold under forløbet såsom tilfredsheden med praktikantens faglige kompetencer og engagement, samarbejdet med institutionen undervejs og forslag til forbedring af praktikforløbet (ansøgning inkl. bilag, s. 22 og 116-119).

Dimittendundersøgelser vil blive gennemført blandt udbuddets dimittender ved hjælp af et elektronisk spørgeskema, som sendes ud et år efter dimission, og klyngechefen vil blive ansvarlig for at følge op på undersøgelserne (ansøgning inkl. bilag, s. 22, supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 6).

Censorrapporterne vil ligeledes indgå i udbuddets dataindsamling, i det omfang der er noget at bemærke. Udbuddets klyngechef vil få ansvaret for at orientere sig i rapporten (ansøgning inkl. bilag, s. 24, supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 6).

To gange om året vil udbuddet desuden indsamle informationer om uddannelsens kvalitet i form af faktaark (nøgletal), som vil rumme tal om optag, frafald, gennemførelse og ledighed (ansøgning inkl. bilag, s. 22).

Akkrediteringspanelet vurderer på baggrund af ovenstående, at udbuddet løbende vil indsamle og analysere relevant information om uddannelsens kvalitet, herunder både studerendes og eksterne interessenters vurdering af forskellige aspekter ved uddannelsen og undervisningen.

Hvordan vil periodiske evalueringer af det samlede udbud blive gennemført med inddragelse af aftagere og øvrige relevante interessenter?

Som det fremgår ovenfor, vil udbuddet løbende indsamle relevante informationer. Resultaterne fra de ovenstående kvalitetsaktiviteter vil indgå i en årlig intern 360 graders-evaluering, som har til formål at gøre status over samtlige udbud i klyngen. I den samlede evaluering vil evalueringseresultaterne fra undersøgelserne blandt de studerende og de eksterne interessenter indgå, herunder undervisningsevalueringer, studentertilfredshedsundersøgelser, praktikevalueringer og dimittendundersøgelser, ligesom faktaark og censorrapporter vil blive inddraget. På baggrund af den samlede evaluering vil klyngechefen og underviserne fastsætte indsatspunkter og udarbejde en handleplan omkring temaerne videngrundlag, niveau og indhold og relevans, som skal godkendes af uddannelsesledelsen. Ifølge udbuddet vil evalueringen give mulighed for opsamling på og refleksion over undersøgelserne og nøgletallene (ansøgning inkl. bilag, s. 22 og 111-113).

Som et supplement til den interne 360 graders-evaluering arbejder institutionen på et nyt koncept, en ekstern 360 graders-evaluering, der skal gennemføres hvert sjette år for at styrke kvaliteten gennem øget inddragelse af eksterne aktører i evalueringen af institutionens uddannelser. Indsatsområderne fra tidligere interne 360 graders-evalueringer vil blive omformuleret til fokuspunkter, som et eksternt panel skal drøfte. Det eksterne panel vil bestå af:

- Aftagere, eksempelvis en repræsentant for hotel- og restaurationsbranchen og en repræsentant for turismesektoren
- Repræsentanter for forskningsmiljøer, eksempelvis SDU's Center for Turisme, Innovation og Kultur
- En dimittend, som kan kontaktes via institutionens alumneforening eller de sociale medier
- En studerende
- En underviser på et andet erhvervsakademi, som kan kontaktes gennem netværk, erfagrupper eller udvalg.

Konceptet gennemføres som pilotprojekt i 2016, og udbuddet forventer, at det er færdigudviklet, når udbuddet skal starte op (ansøgning inkl. bilag, s. 24, e-mail af 23.9.2016).

Ud over evalueringerne vil udbuddet få input fra et uddannelsesudvalg, som skal mødes to gange om året for at drøfte udbuddets relevans og indhold. Udvalget er endnu ikke oprettet, men udbuddet beskriver, at repræsentanterne forventes at komme fra relevante interesseorganisationer og virksomheder, bl.a. Sydvestjysk Udviklingsforum. Udvalget skal dække udbuddet af serviceøkonomuddannelsen i både Sønderborg og i Esbjerg, og for at få viden fra lokale aftagere i og omkring Sønderborg vil uddannelsesudvalget blive suppleret med et advisoryboard (ansøgning inkl. bilag, s. 24, supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 6).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet med en årlig intern 360 graders-evaluering vil foretage en samlet periodisk evaluering, hvor praktikevalueringer og dimittendundersøgelser vil bidrage med input fra aftagere. Panelet vurderer desuden, at udbuddet har sandsynliggjort, at en ekstern 360 graders-evaluering vil sikre, at udbuddet bliver evalueret med inddragelse af eksterne interessenter. Endelig vurderer panelet, at udbuddet har sandsynliggjort, at oprettelsen af uddannelsesudvalget og advisoryboardet kan bidrage med relevant viden fra aftagere.

Sikrer udbuddet løbende de nødvendige fysiske faciliteter og materielle ressourcer?

Som nævnt under kriterium II er institutionens afdeling i Sønderborg flyttet til Alsion, hvor de studerende vil have adgang til undervisningslokale, bibliotek og trådløst internet døgnet rundt. I forbindelse med undervisningen i uddannelsens specialer vil udbuddet indgå aftale med Comwell Hotel Sønderborg eller Scandic Sønderborg om udlån af faciliteter (ansøgning inkl. bilag, s. 25, supplerende dokumentation af 29.8.2016, s. 5).

Udbuddet redegør for, at de fysiske faciliteter og materielle ressourcer løbende vil blive evalueret gennem studentertilfredshedsundersøgelsen, som gennemføres en gang om året. Uddannelsesledelsen vil gennemgå resultaterne og vurdere, om der er behov for iværksættelse af handleplaner (ansøgning inkl. bilag, s. 25).

Akkrediteringspanelet vurderer, at det fysiske miljø vil blive omfattet af løbende kvalitetsarbejde, og at udbuddet herigennem sikrer kvaliteten af de fysiske faciliteter og materielle ressourcer, der er nødvendige for, at de studerende kan gennemføre uddannelsen og nå målene for læringsudbytte.

Bliver praktik kvalitetssikret?

De studerendes praktikforløb vil blive kvalitetssikret både forud for, under og efter praktikforløbet. Institutionens CMS-system vil fungere som digitalt kartotek, hvor informationsmaterialet til praktikvirksomheden, praktikkontrakten, praktikvejlederens besøgsrapport og evalueringsresultaterne vil ligge. Institutionens praktik- og karrierekontor vil blive ansvarligt for systemet, som vil give mulighed for at følge progressionen i forløbet, fx om alle studerende har fundet en praktikplads (ansøgning inkl. bilag, s. 26).

Forud for praktikforløbet vil praktikvirksomheden skulle godkendes af institutionen. Ligeledes vil praktikkontrakten, som indeholder en beskrivelse af den studerendes arbejdsopgaver, skulle godkendes af den studerende, virksomheden og den studerendes praktikvejleder. Som nævnt under kriterium IV vil

praktikvejlederen blive ansvarlig for, at arbejdsopgaverne er fagligt relevante og understøtter læringsmålene for praktikken. Inden praktikforløbet vil den studerende og virksomheden desuden få tilsendt informationsmateriale, som beskriver de overordnede rammer for forløbet og danner grundlag for en forventningsafstemning, inden forløbet starter (ansøgning inkl. bilag, s. 18 og 25-26, supplerende dokumentation af 19.9.2016, s. 2).

Undervejs i praktikforløbet vil praktikvejlederen besøge praktikvirksomheden for at tale med både den studerende og virksomhedens kontaktperson. Besøget skal supplere det skriftlige informationsmateriale, således at der opnås en gensidig forventningsafstemning om, hvad der kræves af virksomheden, og hvad virksomheden får til gengæld. Derudover vil den studerendes arbejdsopgaver være i fokus, således at det sikres, at den studerende får lov til at arbejde med de opgaver, som fremgår af praktikkontrakten. Efter besøget skal vejlederen skrive en besøgsrapport ud fra et fast indberetningsskema, som gemmes i CRM-systemet (ansøgning inkl. bilag, s. 26).

Efter praktikforløbets afslutning vil udbuddet, som nævnt ovenfor, evaluere praktikforløbet blandt både de studerende og praktikvirksomhederne (ansøgning inkl. bilag, s. 27).

Udbuddet redegør for, at kvalitetssikringen vil komme til at foregå på samme måde for praktikophold hhv. i Danmark og i udlandet. Dog med den undtagelse, at praktikvejlederen ikke fysisk vil besøge alle de udenlandske praktiksteder, men i stedet foretage stikprøvekontroller eller gennemføre samtaler med den studerende og praktikvirksomhedens kontaktperson via Skype (ansøgning inkl. bilag, s. 25-27).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet har sandsynliggjort, at praktikforløbet vil blive kvalitetssikret gennem faste procedurer, der sikrer, at de studerendes praktikophold har den nødvendige kvalitet.

Bliver de dele af udbuddet, der foregår på andre institutioner, kvalitetssikret?

Som nævnt under kriterium IV har institutionen indgået en række samarbejdsaftaler med udenlandske uddannelsesinstitutioner. Dermed har udbuddet allerede flere forhåndsaftaler, som sikrer det faglige indhold og niveauet i undervisningen. Hvis en studerende vil tage på udlandsophold på en institution, som udbuddet ikke har indgået en forhåndsaftale med, vil fagsammensætningen blive vurderet, og godkendes fagene, vil den studerende få merit for opholdet (ansøgning inkl. bilag, s. 27).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet gennem forhåndsgodkendelser og merit vil sikre kvaliteten af de studieaktiviteter, der vil blive gennemført uden for institutionen.

Om akkrediteringen

Lovgrundlag

En akkrediteringsvurdering af et udbud er en faglig vurdering af, om udbuddet lever op til foruddefinerede kriterier. Denne akkrediteringsvurdering er foretaget med udgangspunkt i de kriterier for uddannelsers kvalitet og relevans, som er fastlagt i bekendtgørelse nr. 852 af 03.07.2015 (bekendtgørelse om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner og godkendelse af videregående uddannelser).

Metode og proces

Akkrediteringsprocessen bygger på metodiske elementer, som er internationalt anerkendte, og på de europæiske standarder og retningslinjer for kvalitetssikring af videregående uddannelse. Hovedelementerne i akkrediteringsprocessen er, at institutionen indsender sit skriftlige materiale for at vise, hvordan kriterierne er opfyldt, at et fagligt akkrediteringspanel vurderer dette, og at der udarbejdes en akkrediteringsrapport, som offentliggøres.

AI har tilrettelagt akkrediteringsprocessen med det formål at sikre en transparent proces og tilvejebringe et solidt dokumentationsmateriale, som akkrediteringspanelet kan foretage sin vurdering på baggrund af.

Processen skitseres kort herunder. En uddybning af processen findes i AI's *Vejledning til uddannelsesakkreditering. Nye uddannelser og udbud*, som er tilgængelig på www.akkr.dk.

- Institutionen har været inviteret til et vejledende informationsmøde om akkrediteringsopgaven.
- Institutionen har indsendt ansøgning og bilag for at vise, hvordan de opfylder kriterierne. Kravene til den skriftlige dokumentation fremgår af *Vejledning til uddannelsesakkreditering. Nye uddannelser og udbud*.
- Akkrediteringspanelet og AI har analyseret materialet ud fra de kriterier, som er fastlagt for akkreditering af nye uddannelser og udbud, og har bedt institutionen om at indsende supplerende dokumentation ved tvivlsspørgsmål.
- AI har udarbejdet akkrediteringsrapporten på baggrund af institutionens skriftlige materiale og akkrediteringspanelets analyse og vurdering heraf. Rapporten er godkendt af akkrediteringspanelet.
- Rapporten har været i høring på uddannelsesinstitutionen.
- AI har sendt den endelige akkrediteringsrapport til Akkrediteringsrådet og har samtidig offentliggjort rapporten på www.akkr.dk. Akkrediteringsrapporten danner grundlag for Akkrediteringsrådets afgørelse om positiv akkreditering eller afslag på akkreditering.
- Akkrediteringsrådet meddeler sin afgørelse til uddannelsesinstitutionen og Uddannelses- og Forskningsministeriet.

Organisering

Fra AI har akkrediteringskonsulent Marie Bjerresgaard Hjort stået for at gennemføre akkrediteringsprocessen og at udarbejde rapporten i samarbejde med områdechef Inge Enroth, der har haft det overordnede ansvar.

Sagsbehandling

Ansøgningen er modtaget 1. juni 2016.

Akkrediteringsrapporten er sendt i høring hos institutionen 3. oktober 2016.
Institutionen har ikke indsendt et høringssvar.

Akkrediteringsrapporten er behandlet på Akkrediteringsrådets møde 1. december 2016.

Dokumentation – samlet oversigt

Ansøgningen

Studieordning (vedlagt ansøgning)

Bilag (vedlagt ansøgning):

Kriterium 2

Bilag 2_Kompetenceoversigt_SØK.pdf
Bilag 3_FOU-Strategi_Salg, marketing og service.pdf
Bilag 4_Oplevelser i Vadehavet_projektoplæg og program.pdf
Bilag 5_VDR_info flyer.pdf
Bilag 6_How sport events impact stakeholders (curling-event)_program.pdf
Bilag 7_Exbased_infosheet.pdf
Bilag 8_Program for Serviceøkonom årskonferencen 2016.pdf
Bilag 9_Gæsteforelæsninger SØK 2015-16.pdf

Kriterium 4

Bilag 10_lektionsantal SØK Sønderborg.pdf
Bilag 11_Adjunktmoduler.pdf
Bilag 12_Partnerskoler.pdf
Bilag 13_MOU - Valencia College Florida.pdf
Bilag 14_Studietur SØK_Program in Tourism and Leisure Management.pdf
Bilag 15_Praktikaftale EASV.pdf
Bilag 16_Praktikvirksomheder.pdf

Kriterium 5

Bilag 17_Skabelon_Handleplan 360 intern_fultidsudd.pdf
Bilag 18_Praktikevaluering - spørgeramme virksomhed.pdf
Bilag 19_Praktikevaluering - spørgeramme praktikant.pdf
Bilag 20_Praktikfakta serviceøkonom.pdf

Følgrebrev med rektors godkendelse

Supplerende dokumentation

- Supplerende dokumentation den 29/8-2016
- Supplerende dokumentation den 19/9-2016
- Supplerende dokumentation (mail) den 23/9-2016