



Danmarks  
Akkrediteringsinstitution

**Akkrediterings-  
rapport**

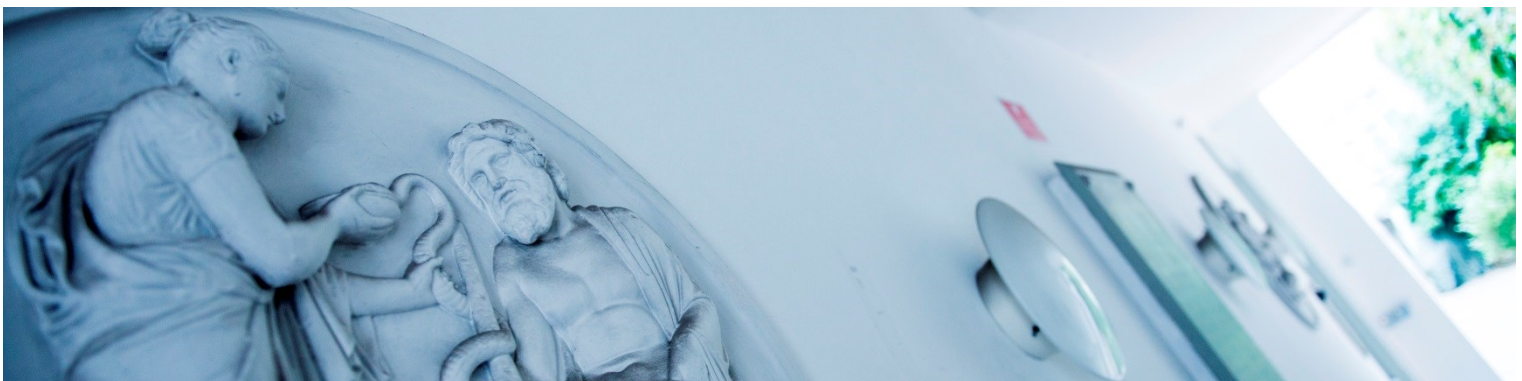
2017



**EKSISTERENDE UDBUD**

# **PROFESSIONSBACHELOR- UDDANNELSEN I INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT**

**COPENHAGEN BUSINESS ACADEMY, KØBENHAVN**



Professionsbacheloruddannelsen i international hospitality management, Copenhagen Business Academy, Kø-

benhavn

16/020407

Oktober 2017

Publikationen er offentliggjort elektronisk på [www.akkr.dk](http://www.akkr.dk)

# Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse .....	3
To udbud i én rapport .....	4
Indstilling for det dansksprogede udbud .....	5
Begrundelse for indstilling .....	5
Indstilling for det engelsksprogede udbud.....	7
Begrundelse for indstilling .....	7
Akkrediteringspanelet .....	8
I UddannelsesGuiden er uddannelsen beskrevet på følgende måde.....	8
Grundoplysninger.....	9
Uddannelsesetal .....	9
Uddannelsens mål for læringsudbytte.....	10
Uddannelsens struktur.....	11
Studieaktiviteter .....	11
Kriterium I: Behov og relevans.....	12
Kriterium II: Videngrundlag.....	16
Kriterium III: Mål for læringsudbytte.....	20
Kriterium IV: Tilrettelæggelse og gennemførelse .....	23
Kriterium V: Intern kvalitetssikring og -udvikling .....	30
Om akkrediteringen .....	36
Sagsbehandling.....	37
Dokumentation – samlet oversigt .....	37

## To udbud i én rapport

---

Denne akkrediteringsrapport omhandler Cphbusiness' ansøgning om akkreditering af det dansksprogede og det engelsksprogede udbud af professionsbacheloruddannelsen i international hospitality management i København. Afrapporteringen af de to udbud er slået sammen i én rapport, da tilrettelæggelsen og gennemførelsen af uddannelsen på de to udbud er næsten ens. Således har de to udbud samme uddannelsesledelse og samme undervisergruppe, ligesom tilrettelæggelsen af undervisningen foregår samlet og gennemføres på stort set samme måde på de to udbud.

For alle kriterier gælder, at akkrediteringspanelet vurderer de to udbud hver især, men beskrivelserne under kriteriernes vurderingspunkter kan vedrøre begge udbud. Derudover har akkrediteringen af det engelsksprogede udbud af international hospitality management i København et særskilt fokus på de forhold, som er vigtige for kvaliteten af et engelsksproget udbud, jf. *Tillæg til Vejledning til uddannelsesakkreditering, Eksisterende uddannelser og udbud, juni 2015 – for engelsksprogede uddannelser og udbud, juli 2015*.

## Indstilling for det dansksprogede udbud

---

Danmarks Akkrediteringsinstitution (AI) indstiller det dansksprogede udbud af professionsbacheloruddannelsen i international hospitality management på Copenhagen Business Academy i København til:

### Positiv uddannelsesakkreditering

## Begrundelse for indstilling

---

Akkrediteringspanelet vurderer, at ledighedsgraden for udbuddets dimittender er på et acceptabelt niveau, samt at dimittenderne finder relevant beskæftigelse. Udbuddet indgår i en løbende dialog om uddannelsens relevans med aftagere gennem systematisk dataindsamling fra praktikvirksomheder, forsknings- og udviklingsprojektet NICE, netværket EuroCHRIE og udbuddets uddannelsesudvalg.

Udbuddet er baseret på ny viden fra forskning, udviklingsarbejde og det erhverv, der uddannes til. Flere af underviserne er selv videnproducerende, og alle undervisere deltager i arrangementer, hvor resultater fra forsknings- og udviklingsarbejde formidles, og tendenser i branchen diskuteres. Undervisningen varetages af undervisere med de rette uddannelsesmæssige kvalifikationer og erhvervsmæssige kompetencer og tilrettelægges af fagteams af undervisere, der samlet set har kontakt til relevante forsknings- og udviklingsmiljøer samt til det erhverv, der uddannes til. Idet flere af underviserne selv er aktive videnproducenter, får de studerende kontakt til det relevante videngrundlag gennem undervisningen, hvor der også indgår oplæg ved eksterne undervisere og gæsteforelæsnere.

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet gennem relevante indsatser i starten af uddannelsesforløbet tilstræber at skabe overensstemmelse mellem uddannelsens niveau og indhold og de forskellige fagligheder og forudsætninger, som de studerende har i kraft af adgangsgrundlaget.

Fordelingen af studieaktiviteter og anvendte arbejds- og undervisningsformer på udbuddet understøtter, at der er tale om et fuldtidsstudium, og at de studerende kan nå uddannelsens mål for læringsudbytte inden for den normale studietid. Der har tidligere været et relativt højt frafald på udbuddet, særligt i løbet af første studieår, hvilket dog er faldet noget i den seneste opgørelse, ligesom udbuddet har kortlagt årsagerne og iværksat relevante frafaldsindsatser, som må forventes at have en positiv effekt på frafaldet. Akkrediteringspanelet vurderer, at der ikke er problemer med studietidsforlængelse på udbuddet. Undervisningen på udbuddet er pædagogisk kvalificeret.

De studerende har mulighed for at tage på studieophold i udlandet, og brug af learning agreements og forhåndsmérit understøtter, at de studerende kan gennemføre studieophold i udlandet uden forsinkelse. Uddannelsens struktur og korte varighed gør det dog i praksis vanskeligt at gennemføre et længerevarende studieophold, men udbuddet arbejder på at forbedre mulighederne for dette ved at iværksætte tiltag, som vil gøre det lettere for de studerende at tage på studieophold.

Akkrediteringspanelet vurderer, at de studerendes teoretiske og praksisnære læring før, under og efter praktikken supplerer hinanden, så praktikken udgør en integreret del af uddannelsen.

Studieophold i udlandet og praktikforløb i Danmark og udlandet bliver kvalitetssikret både før, under og efterforløbene, og de studerende evaluerer forløbene og de praktiksteder og udenlandske institutioner, der samarbejdes med. Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet understøtter de studerende i at finde en praktikplads til tiden.

Udbuddet indsamler, analyserer og anvender løbende relevant information for at sikre og udvikle uddannelsens kvalitet gennem nøgletalsrapporter, uddannelsesrapporter og udviklingsplaner samt diverse surveys og evalueringer. De studerende evaluerer undervisningens kvalitet. Udbuddets fysiske faciliteter og materielle ressourcer er overordnet tilfredsstillende og bliver løbende sikret gennem den årlige studentertilfredshedsundersøgelse. Der gennemføres periodiske evalueringer af udbuddet i forbindelse med en årlig uddannelsesrapport, og tilbagemeldinger fra aftarere og dimittender bliver inddraget heri.

# Indstilling for det engelsksprogede udbud

---

Danmarks Akkrediteringsinstitution (AI) indstiller det engelsksprogede udbud af professionsbacheloruddannelsen i international hospitality management på Copenhagen Business Academy i København til:

## Positiv uddannelsesakkreditering

### Begrundelse for indstilling

---

Akkrediteringspanelet vurderer, at ledighedsgraden for udbuddets dimittender er på et acceptabelt niveau, samt at dimittenderne finder relevant beskæftigelse. Udbuddet har særligt fokus på at fremme beskæftigelse blandt internationale studerende. Udbuddet indgår i en løbende dialog om uddannelsens relevans med aftagere gennem systematisk dataindsamling fra praktikvirksomheder, forsknings- og udviklingsprojektet NICE, netværket EuroCHRIE og udbuddets uddannelsesudvalg.

Udbuddet er baseret på ny viden fra forskning, udviklingsarbejde og det erhverv, der uddannes til. Flere af underviserne er selv videnproducerende, og alle undervisere deltager i arrangementer, hvor resultater fra forsknings- og udviklingsarbejde formidles, og tendenser i branchen diskuteres. Undervisningen varetages af undervisere med de rette uddannelsesmæssige kvalifikationer og erhvervsmæssige kompetencer og tilrettelægges af fagteams af undervisere, der samlet set har kontakt til relevante forsknings- og udviklingsmiljøer samt til det erhverv, der uddannes til. Idet flere af underviserne selv er aktive videnproducenter, får de studerende kontakt til det relevante videngrundlag gennem undervisningen, hvor der også indgår oplæg ved eksterne undervisere og gæsteforelæsnere.

Akkrediteringspanelet vurderer, at institutionen sikrer, at de studerende har de nødvendige engelsksproglige kundskaber inden optagelse, og at udbuddet gennem relevante indsatser i starten af uddannelsesforløbet tilstræber at skabe overensstemmelse mellem uddannelsens niveau og indhold og de forskellige fagligheder og forudsætninger, som de studerende har i kraft af adgangsgrundlaget. Der er på udbuddet en særlig indsats med hensyn til studieteknik og læring målrettet studerende med international baggrund, som er med til at sikre, at denne gruppe studerende har gode forudsætninger for at nå læringsmålene for uddannelsen.

Fordelingen af studieaktiviteter og anvendte arbejds- og undervisningsformer på udbuddet understøtter, at der er tale om et fuldtidsstudium, og at de studerende kan nå uddannelsens mål for læringsudbytte inden for den normerede studietid. Akkrediteringspanelet vurderer, at der ikke er problemer med frafald og studietidsforlængelse på det engelsksprogede udbud. Undervisningen på udbuddet er pædagogisk kvalificeret, og underviserne har de rette sproglige kompetencer til at undervise på engelsk.

De studerende har mulighed for at tage på studieophold i udlandet, og brug af learning agreements og forhåndsmøder understøtter, at de studerende kan gennemføre studieophold i udlandet uden forsinkelse. Uddannelsens struktur og korte varighed gør det dog i praksis vanskeligt at gennemføre et længerevarende udvekslingsophold, men udbuddet arbejder på at forbedre mulighederne for dette ved at iværksætte tiltag, som vil gøre det lettere for de studerende at tage på udvekslingsophold.

Akkrediteringspanelet vurderer, at de studerendes teoretiske og praksisnære læring før, under og efter praktikken supplerer hinanden, så praktikken udgør en integreret del af uddannelsen.

Studieophold i udlandet og praktikforløb i Danmark og udlandet bliver kvalitetssikret både før, under og efterforløbene, og de studerende evaluerer forløbene og de praktiksteder og udenlandske institutioner, der samarbejdes med. Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet understøtter de studerende i at finde en praktikplads til tiden og gør en særlig indsats for at hjælpe internationale studerende med at finde en praktikplads i Danmark.

Udbuddet indsamler, analyserer og anvender løbende relevant information for at sikre og udvikle uddannelsens kvalitet gennem nøgletalsrapporter, uddannelsesrapporter og udviklingsplaner samt diverse surveys og evalueringer. De studerende evaluerer undervisningens kvalitet og underviserens engelskkompetencer. Centrale dokumenter og undervisningsmateriale er tilgængeligt på engelsk for de studerende.

Udbuddets fysiske faciliteter og materielle ressourcer er overordnet tilfredsstillende og bliver løbende sikret gennem den årlige studentertilfredshedsundersøgelse. Der gennemføres periodiske evalueringer af udbuddet i forbindelse med en årlig uddannelsesrapport, og tilbagemeldinger fra aftagere og dimittender bliver inddraget heri.

## 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, uddannelsesstilrettelæggelse og -gennemførelse og forholdene på arbejdsmarkedet. Panelet består af:

- Truls Eric Johan Engström, ph.d. og MSc i International Hotel and Tourism Administration, bachelor i hotel management. Truls Eric Johan Engström er forsker og underviser ved Norsk hotellhøgskole ved Universitetet i Stavanger, hvor han desuden er studieleder. Han har derudover bestyrelsesposter, blandt andet i Hotel Schools of Distinction, hvor han er næstformand.
- Peter Kristensen, HD i afsætning, markedsføringskonsulent ved University College Nordjylland. Peter Kristensen har undervist, vejledt på samt været censor på serviceøkonomuddannelsen og hotellederuddannelsen. Derudover har han deltaget i udviklingen af serviceøkonomuddannelsen. Peter Kristensen har tidligere deltaget som panelmedlem i akkrediteringen af serviceøkonomuddannelsen.
- Peter Saabye Simonsen, cand.mag. i kommunikation og historie, diplomuddannelse som tourist manager, leder af Nationalpark Vadehavet. Peter Simonsen er tidligere leder af Destination Lillebælt og af DATE – Danish Business Academies Centre for Tourism and Experience Research ved Erhvervsakademi Dania og direktør for Syddansk Turisme. Peter Saabye Simonsen har tidligere deltaget som panelmedlem i akkrediteringen af et nyt udbud af professionsbacheloruddannelsen i international hospitality management.
- Simon Mandøe Svendsen, dimittend fra professionsbacheloruddannelsen i international hospitality management på Erhvervsakademi Dania.

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

## I UddannelsesGuiden er uddannelsen beskrevet på følgende måde

---

*"Intertional Hospitality Management er en 1½ årig overbygningssuddannelse, som bygger videre på serviceøkonom, markedsføringsøkonom eller en tilsvarende erhvervsakademiuddannelse.*

*Uddannelsen giver dig kompetencer til at varetage komplekse og praktiske opgaver inden for markedsføring, ledelse samt drift og udvikling af virksomheder, der beskæftiger sig med fx oplevelsesøkonomi, turisme samt hotel og rejser.*

*Du får undervisning i følgende fagområder:*

- *Økonomi, der bl.a. giver indsigt i at lave budgetter og kendskab til økonomiske problemstillinger inden for erhvervet.*
- *Ledelse, der giver dig ledelsesværktøjer med fokus på personalestyring og udvikling.*
- *Kultur- og gæsteforståelse, der er et internationalt modul med fokus på kulturanalyse og globalisering. Du lærer bl.a. om, hvordan virksomheder forhandler med repræsentanter fra andre kulturer.*
- *Strategi, der har fokus på virksomheders udviklingsmuligheder. Du lærer at udvikle nye markeder og koncepter og om virksomhedernes strategiske udfordringer.*

*Det sidste semester indeholder virksomhedspraktik og et selvstændigt bachelorprojekt. Praktikken kan foregå både i Danmark og i udlandet."*

[www.ug.dk](http://www.ug.dk)).



Ifølge UddannelsesGuiden udbydes uddannelsen i alt tre steder i landet, eksklusive udbuddene i denne rapport. Denne beskrivelse er kun gengivet i rapporten til almen introduktion. Teksten indgår ikke i vurderingsgrundlaget.

## Grundoplysninger

---

### Udbudssted

Uddannelsen bliver udbudt i København.

### Sprog

Undervisningen på det dansksprogede udbud foregår på dansk, og undervisningen på det engelsksprogede udbud foregår på engelsk.

### Hovedområde

Uddannelsen hører under det økonomisk-merkantile område.

## Uddannelsestal

---

### Det dansksprogede udbud

	2013	2014	2015
Antal nye studerende optaget på udbuddet de seneste tre år	38	25	35
Antal indskrevne studerende de seneste tre år	86	67	60
Antal dimittender de seneste tre år	48	24	34

### Det engelsksprogede udbud

	2013	2014	2015
Antal nye studerende optaget på udbuddet de seneste tre år	37	38	62
Antal indskrevne studerende de seneste tre år	40	70	105
Antal dimittender de seneste tre år	0	13	25

### Det dansk- og engelsksprogede udbud

Antal undervisere i seneste undervisningsår: 13.

Antal årsværk i seneste undervisningsår: 12.

## Uddannelsens mål for læringsudbytte

---

### *Viden*

Den uddannede har viden om:

- forskellige principper for for- og efterkalkulationsmetoder og branchemæssig anvendelse heraf
- erhvervets centrale begreber inden for yield og revenue management
- personalestyring generelt, arbejdsmarkedets overenskomster og de juridiske bindinger, der har indflydelse på personalestyringen inden for hospitalitybranchen
- stress og stresshåndtering
- hvordan organisationskulturen, herunder virksomhedskultur, professionskultur, funktionskultur og afdelingskultur, manifesterer sig i praksis i hospitality-branchen
- erhvervets infrastruktur og dennes betydning for udviklingen af den enkelte virksomhed og erhvervet samt for de hertil knyttede succesfaktorer og kan reflektere over branchens generelle udvikling på det strategiske område samt relevante strategiske modeller

### *Færdigheder*

Den uddannede kan:

- udarbejde et afdelings- og aktivitetsbudget samt opstille et regnskab til analysebrug
- anvende forskellige metoder til for- og efterkalkuler samt beregne virksomhedens særlige branchenøgletal
- anvende yield og revenue management til forbedring af virksomhedens indtjening på kort og langt sigt
- anvende overenskomsternes bestemmelser i planlægningen inden for hospitality-branchen
- vurdere behov for kompetencemål, som den enkelte afdeling eller virksomhed skal forfølge
- vurdere kulturelle modeller og koncepter samt idéer til ledelse og udvikling inden for hospitality-branchen
- vurdere strategiers relevans for en virksomhed samt identificere og formidle succesfaktorer med henblik på at udvikle virksomheden og den enkelte medarbejder
- planlægge arbejdsfordeling under hensyntagen til gældende regler og bestemmelser

### *Kompetencer*

Den uddannede kan:

- selvstændigt udvikle budgetforslag og nøgletal til styring af virksomheden på baggrund af input fra virksomhedens forskellige afdelinger og aktiviteter
- analysere virksomhedens situation samt opstille og håndtere forskellige forslag til optimering af og implementering i driften
- identificere virksomhedens læringsbehov og implementere en kompetenceudviklingsplan i relation til virksomheden og hospitality-erhvervet
- kommunikere og forhandle med personer, virksomheder og organisationer under hensyntagen til kulturelle, økonomiske, ledelsesmæssige og juridiske aspekter såvel som etiske overvejelser
- udvikle virksomheden og dens organisation på baggrund af dens strategiske udfordringer
- selvstændigt udarbejde en forretningsplan for virksomheden samt udvikle nye markeder og koncepter (BEK nr. 1282 af 15.12.2009).

## Uddannelsens struktur

Uddannelseselementer		1. studieår	2. studieår
Kerneområder	Økonomi (15 ECTS)	15 ECTS	
	Ledelse (15 ECTS)	15 ECTS	
	Kultur- og gæsteforståelse (10 ECTS)	10 ECTS	
	Strategi (15 ECTS)		15 ECTS
Valgfrie uddannelseselementer		5 ECTS	
Praktik		15 ECTS	
Bachelorprojekt			15 ECTS
<b>I alt ECTS</b>		<b>60 ECTS</b>	<b>30 ECTS</b>

(Studieordningen for International Hospitality Management, samlet ansøgning inkl. bilag, s. 80).

## Studieaktiviteter

Studieaktiviteten på uddannelsen er fordelt 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)	192	-	8		
2. semester (30 ECTS-point)	66	1	5	1	15
3. semester (30 ECTS-point)	80	-	28	2	15

(Supplerende dokumentation, s. 87).

## Kriterium I: Behov og relevans

Uddannelsen er relevant i forhold til arbejdsmarkedets behov.

Uddybning:

- dimittenderne finder relevant beskæftigelse eller videre uddannelse,
- institutionen indgår i en løbende dialog med aftagere og andre relevante interessenter med henblik på fortsat at sikre uddannelsens relevans på arbejdsmarkedet.

### Vurdering

Kriteriet er tilfredsstillende opfyldt for det dansksprogede udbud.

Kriteriet er tilfredsstillende opfyldt for det engelsksprogede udbud.

Akkrediteringspanelet konstaterer, at ledighedsgraden for dimittender fra udbuddene ligger over landsgennemsnittet for videregående uddannelser, men under AP's grænseværdi. Dimittendundersøgelser peger på, at dimittenderne finder relevant beskæftigelse.

Akkrediteringspanelet bemærker positivt, at udbuddene har iværksat forskellige indsatser med henblik på at fremme beskæftigelsen blandt dimittenderne, herunder en årlig jobbørs, hvilket må forventes at have en positiv effekt på dimittendernes beskæftigelsesgrad. Der er særligt fokus på at fremme beskæftigelse blandt internationale studerende på det engelsksprogede udbud.

Akkrediteringspanelet vurderer samlet set, at ledighedsgraden for udbuddenes dimittender er på et acceptabelt niveau, samt at dimittenderne finder relevant beskæftigelse.

Institutionen indgår i en løbende dialog om uddannelsens relevans med aftagere gennem systematisk dataindsamling fra praktikvirksomheder, forsknings- og udviklingsprojektet NICE, netværket EuroCHRIE og uddannelsesudvalget for udbuddene.

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

### Finder dimittenderne relevant beskæftigelse eller videre uddannelse?

#### Gælder begge udbud

Tallene i nedenstående tabel angiver ledigheden fire-syv kvartaler efter dimission for dimittender fra både det dansksprogede og det engelsksprogede udbud fordelt på dimissionsårgang.

**Tabel 1. Bruttoledighedsgrad fire-syv kvartaler efter dimission for dimittender for de tre senest opgjorte år**

Dimissionsår	2011		2012		2013	
	%	Antal	%	Antal	%	Antal
International hospitality management på Cphbusiness	15,4 %	59	16,1 %	93	17,6 %	140
Landsgennemsnit for alle videregående uddannelser	11,1 %	35.086	11,6 %	36.962	10,6 %	41.556

Ledighedstallene angiver bruttoledighedsgraden for dimittender i det 4. kvartal efter fuldførelsesdatoen til og med det 7. kvartal efter fuldførelsesdatoen. Landsgennemsnittet for videregående uddannelser er indhentet fra Uddannelses- og Forskningsministeriets hjemmeside om nøgletal i det indikatorbaserede tilsyn pr. august 2017. Ledighedsopgørelsen svarer til den opgørelse, som er anvendt i forbindelse med Uddannelses- og Forskningsministeriets dimensioneringsmodel.

Tallene i ovenstående tabel stammer fra de centralt opgjorte og offentlige tilgængelige ledighedsopgørelser, som udarbejdes af Uddannelses- og Forskningsministeriet, og som anvendes i forbindelse med akkreditering af eksisterende uddannelser. Denne opgørelse skelner dog ikke mellem dimittender fra det dansksprogede og det en-

gelsksprogede udbud. Det har ikke været muligt at fremskaffe centralt opgjorte tal, som viser ledighedsgraden blandt dimittender fra de to udbud<sup>1</sup>.

Uddannelsen er fra 2017 underlagt dimensionering efter Uddannelses- og Forskningsministeriets dimensioneringsmodel. Loftet over optag bliver frem til 2020 gradvist reduceret fra 80 studerende til 60 studerende.<sup>2</sup>

Akkrediteringspanelet konstaterer, at bruttoledighedsgraden ligger over landsgennemsnittet for alle videregående uddannelser, men under AP's grænseværdi. Ledighedsgraden ligger dog over Cphbusiness' egne grænseværdier, der fastlægger, hvornår programlederne/områdecheferne skal forklare tallene og udarbejde handlingsplaner for forbedring (redegørelse inkl. bilag, s. 385). Udbuddene har således igangsat forskellige tiltag med henblik på at fremme beskæftigelsen blandt dimittenderne.

Et tiltag er, at udbuddene har styrket kontakten til og indholdet af dialogen med praktiksteder med henblik på at øge kendskabet til og tilfredsheden med praktikanter og samtidigt styrke praktikvirksomhedernes interesse for at aftage dimittender (se beskrivelse af dialogen med praktiksteder under behandlingen af aftagerkontakt på næste side). Udbuddene afholder desuden en årlig jobbørs, hvor studerende har mulighed for at møde potentielle aftagere fra servicebranchen og tale om muligheden for praktik og eventuelt efterfølgende beskæftigelse (redegørelse inkl. bilag, s. 7).

Akkrediteringspanelet vurderer, at dimittendernes ledighed er på et acceptabelt niveau, og bemærker samtidig positivt, at der på udbuddene er igangsat forskellige tiltag, som må forventes at have en positiv effekt på dimittendernes mulighed for at finde beskæftigelse.

Cphbusiness gennemfører dimittendundersøgelser, som afdækker, om dimittenderne finder relevant beskæftigelse. Resultaterne udledes separat for hhv. det danske og det engelske udbud.

Den seneste undersøgelse, som er foretaget i 2016 og havde en svarprocent på 88 blandt dimittender fra det dansksprogede udbud, viser, at 75 % af disse var i fuldtidsjob, 2 % var i deltidsjob, og 10 % var studerende på en anden videregående uddannelse, mens 13 % ikke var i arbejde (heraf var 22 % på barsel). Blandt de dimittender, som var i fuldtidsjob, svarede 38 %, at deres uddannelse i meget høj grad eller i høj grad har været relevant for deres nuværende job, 48 % svarede, at uddannelsen i nogen grad har været relevant, mens 10 % svarede, at uddannelsen i ringe grad eller slet ikke har været relevant for deres nuværende job.

Svarprocenten for dimittenderne fra det engelsksprogede udbud var 96, og her var 67 % i fuldtidsjob og 17 % studerende på en anden videregående uddannelse, mens 17 % ikke var i arbejde (heraf var 25 % på barsel). Blandt de dimittender, som var i fuldtidsjob, svarede 50 %, at deres uddannelse i meget høj grad eller i høj grad har været relevant for deres nuværende job, 44 % svarede, at uddannelsen i nogen grad har været relevant, mens 10 % svarede "Ved ikke".

De dimittender, der er i beskæftigelse, har desuden svaret på, hvad deres stillingsbetegnelse og arbejdsplads er, og svarene på disse spørgsmål fremgår af undersøgelsen. Akkrediteringspanelet vurderer, at der er tale om stillinger og arbejdspladser, som er relevante for uddannelsens indhold.

Akkrediteringspanelet vurderer samlet set, at dimittendernes ledighedsgrad er på et acceptabelt niveau, samt at dimittenderne finder relevant beskæftigelse.

#### Gælder kun det engelsksprogede udbud

Cphbusiness har valgt at redegøre for, hvilke særlige indsatser institutionen har med hensyn til at fremme beskæftigelsen blandt dimittender fra det engelsksprogede udbud. Institutionens internationale afdeling, Cphbusiness

---

<sup>1</sup> En forudsætning for opdelte beskæftigelsestal er, at optagelse sker gennem Den Koordinerede Tilmelding (KOT), hvilket ikke er tilfældet her, idet der er tale om en såkaldt top-up-uddannelse.

<sup>2</sup> Uddannelses- og Forskningsministeriet: <http://ufm.dk/uddannelse-og-institutioner/videregaende-uddannelse/dimensionering/institutionernes-fordeling>.

International, afvikler introduktionskurser for internationale studerende og står for integrationsprogrammet Immerse and Grow, som understøtter de studerende i at etablere sig i Danmark gennem hjælp med praktiske forhold og med at finde praktik og efterfølgende beskæftigelse. I 2016 har Cphbusiness desuden, i samarbejde med andre erhvervsakademier, tilbudt karriereudviklingsprogrammet E2E, Education2Employment, som har fokus på at øge de internationale studerendes beskæftigelse i Danmark ved at skabe bånd mellem de studerende og relevante virksomheder.

På baggrund af sin erfaring med, at et dansk praktikophold er særligt fremmede for de studerendes mulighed for senere at opnå beskæftigelse i Danmark, har Cphbusiness en målsætning om, at de studerende gennemfører deres praktikophold i Danmark, så de kan etablere et professionelt netværk og etablere tilknytning til det danske arbejdsmarked. Institutionen har siden 2014 opgjort andelen af internationale studerende, som er i praktik hhv. i deres hjemland og i Danmark. På international hospitality management var 66 % af de internationale studerende i praktik i Danmark, og 17 % i praktik i deres hjemland, i foråret 2016 (redegørelse inkl. bilag, s. 58-59). Institutionen har desuden på baggrund af den seneste kvalitetsrapport besluttet at udvikle en model til monitorering af ledighed og beskæftigelse, som giver viden om resultaterne på hhv. det dansk- og det engelsksprogede udbud (redegørelse inkl. bilag, s. 8). Cphbusiness oplyser, at målsætningen om, at internationale studerende får praktikophold i Danmark, understøttes af institutionens initiativer til at hjælpe studerende med at finde praktik, herunder praktikmesse, CV-workshop og kickoffmøder med praktikvejlederen (supplerende dokumentation, s. 2-3).

Akkrediteringspanelet finder, at der på det engelsksprogede udbud er igangsat relevante initiativer, der bidrager til at sikre de internationale studerendes mulighed for beskæftigelse i Danmark efter dimission.

### **Indgår institutionen i dialog med aftagere og andre relevante interessenter om arbejdsmarkedets behov?**

#### Gælder begge udbud

Udbuddene indhenter viden fra og indgår i dialog med aftagere og andre interessenter gennem følgende fora:

- Uddannelsesudvalget for udbuddene
- Forsknings- og udviklingsprojektet NICE
- Dialog med praktikvirksomheder
- Netværk af udbydere af uddannelsen.

Uddannelsesudvalget er fælles for alle Cphbusiness' uddannelser inden for Service og Oplevelse, der rådgiver uddannelsesdirektøren og områdechefen. Uddannelsesudvalgets medlemmer består, ud over repræsentanter for studerende og undervisere, af aftagerrepræsentanter fra HORESTA, HK, Dansk Erhverv, Roskilde Universitet, 3F og Tivoli (udpeget af Dansk Industri) samt to selvsupplerende medlemmer fra erhvervet, der i øjeblikket er besat af aftagerrepræsentanter for DGI-byen og ISS (redegørelse inkl. bilag, s. 9, og supplerende dokumentation, s. 75). Udvalget holder fire møder årligt. Under besøget forklarede underviserne, at uddannelsesudvalget især bruges til at drøfte problemstillinger, der er relateret til uddannelsens studerende og dimittender, fx hvordan de studerende klarer sig i praktikken, samt hvilken type jobs dimittenderne får, og om dimittendernes faglighed matcher kravene. Akkrediteringspanelet vurderer, at medlemmerne af udvalget er relevante for uddannelsens beskæftigelsesområder, samt at udvalget bidrager med relevante drøftelser af matchet mellem udbuddenes indhold og arbejdsmarkedets behov.

Det fremgår af redegørelsen, at områdechefen, som deltager i uddannelsesudvalgets møder som sekretær, bruger input herfra til at opnå en generel viden om, hvordan praktikanter og dimittenders aktuelle kompetencer opleves af branchen. På ledelsesniveau er områdechefen formand for netværket af udbydere af international hospitality management-uddannelsen og deltager derfor i netværksmøder og en årlig konference. Her drøftes tendenser i erhvervet og input fra aftagere, fx fra uddannelsesudvalget, og andre interessenter, fx de årlige studentertvivelsundersøgelser foretaget af analysefirmaet Ennova, med henblik på at foretage eventuelle justeringer i uddannelsens indhold og studieordning (redegørelse inkl. bilag, s. 9-10).

Et eksempel på, at dialogen med aftagere har ført til konkrete ændringer, er, at hospitality-begrebet har fået en mere fremtrædende plads i undervisningen, efter at dialog med aftagere viste, at der i branchen var et stort fokus på begrebet. På baggrund heraf bragte områdechefen emnet op i netværket af udbydere, hvorefter hospitality-begrebet blev skrevet tydeligere ind i studieordningen (redegørelse inkl. bilag, s. 14-15).

En anden primær kilde til dialog med aftagere er NICE, som er et innovationsprojekt igangsat af Region Hovedstaden, der gennemføres i et samarbejde mellem virksomheder, destinationer, arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer samt forsknings- og uddannelsesinstitutioner og har som mål at generere ny viden og konkret erfaring om service- og oplevelsesudvikling ([www.niceproject.dk](http://www.niceproject.dk)). Områdechefen for udbuddene er aktiv i projektets styregruppe, mens udbuddenes programleder fungerer som projektleder. Projektet har flere spor, hvoraf et af dem, NICE Forum, har fokus på at indhente viden fra erhvervet. I NICE Forum deltager repræsentanter for aftagere, og forummet bruges til at drøfte aktuelle og fremadrettede problemstillinger med relevans for hospitality-erhvervet. Flere af aftagerne er også medlemmer af uddannelsesudvalget for international hospitality management-uddannelsen og kan derfor være med til at drøfte, hvordan NICE-projektets resultater kan anvendes med henblik på konkrete justeringer på udbuddene.

Under besøget forklarede udbuddenes programleder og undervisere, at de især indhenter viden om tendenser i erhvervet gennem dialog med praktiksteder, og at denne viden dokumenteres og systematiseres gennem en videlog, som er en del af vidensløjfen, der er Cphbusiness' overordnede koncept for arbejdet med videngrundlaget på uddannelserne (se kriterium II).

Et eksempel på et fokuspunkt, der er udsprunget af dialog med aftagere gennem NICE-projektet, er, at udbuddene med aftagerne har drøftet, hvordan kulturforståelse og kulturbegrebet har fået en dobbeltbetydning, idet ikke alene gæsterne, men også medarbejderne i servicefaget ofte har en anden kulturbaggrund end den danske. Områdechefen har derfor taget denne problematik med til kvalificering i uddannelsesudvalget og vil, hvis udvalget finder det relevant, drøfte problemstillingen yderligere i udbydernetværket med henblik på en justering af uddannelsen. Et andet eksempel på, at NICE-projektet har ført til konkrete justeringer af uddannelsen, er, at der på baggrund af viden indsamlet fra aftagere er oprettet et nyt valgfag – innovation in the service encounter – der fokuserer på det konkrete servicemøde med kunden (se beskrivelse under kriterium II).

Akkrediteringspanelet finder, at aftagere inddrages som dialogparter i forbindelse med drøftelser af udbuddenes indhold gennem uddannelsesudvalget, og at den systematiske indhentning af viden fra praktikvirksomheder og deltagelsen i NICE-projektet er med til at sikre, at viden om arbejdsmarkedets behov tilgår ledelsen for udbuddene.

Akkrediteringspanelet vurderer samlet set, at udbuddene opnår viden om arbejdsmarkedets behov gennem en løbende dialog med relevante repræsentanter for aftagere af udbuddenes dimittender og anvender den indsamlede viden til at justere udbuddenes indhold.

## 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 for det dansksprogede udbud.

Kriteriet er tilfredsstillende opfyldt for det engelsksprogede udbud.

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddene er baseret på ny viden fra forskning, udviklingsarbejde og det erhverv, der uddannes til. Flere af underviserne er selv videnproducerende, og alle undervisere deltager i arrangementer, hvor resultater fra forsknings- og udviklingsarbejde formidles gennem forsknings- og udviklingsprojektet NICE. Underviserne deltager også i systematisk dataindsamling af viden fra erhvervet gennem dialog med praktiksteder, hvilket suppleres af gæsteoplæg og deltagelse i konferencer og årsmøder, hvor flere af underviserne deltager og indhenter viden om tendenser i branchen. Undervisningen varetages af undervisere med de rette uddannelsesmæssige kvalifikationer og erhvervsmæssige kompetencer og tilrettelægges af fagteams af undervisere, der samlet set har kontakt til relevante forsknings- og udviklingsmiljøer samt til det erhverv, der uddannes til.

De studerende har kontakt til det relevante videngrundlag gennem undervisningen, idet flere af underviserne selv er aktive i forsknings- og udviklingsarbejde, ligesom de studerende møder eksterne undervisere og gæsteforelæsnere i undervisningen. De studerende har også mulighed for selv at deltage i dataindsamling gennem NICE-projektet, omend i begrænset omfang.

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

### Har udbuddene et videngrundlag af tilstrækkelig kvalitet?

#### *Gælder begge udbud*

De to udbud har en fælles undervisergruppe på i alt ni undervisere, og videngrundlaget for det dansk- og det engelsksprogede udbud beskrives derfor samlet.

En professionsbacheloruddannelse har et videngrundlag, der er erhvervs- og professionsbaseret samt udviklingsbaseret. Erhvervs- og professionsbaseret indebærer, at uddannelsen er baseret på ny viden om centrale tendenser inden for det erhverv eller den profession, som uddannelsen retter sig mod. Udviklingsbaseret indebærer, at uddannelsen er baseret på ny viden fra forsknings- og udviklingsarbejde, som er relevant for det erhverv eller den profession, som uddannelsen retter sig mod. Udviklingsbaseret indebærer desuden, at uddannelsen er baseret på ny viden fra forskningsfelter, der er relevante for de kerneområder, der er konstituerende for uddannelsens formål og erhvervsigtede.

Cphbusiness har siden efteråret 2015 implementeret en ny model for sikring af videngrundlaget, kaldet Vidensløjfen, som indebærer, at der på udbuddene er en videnkoordinator, som har til opgave at understøtte undervisersteamet videnarbejde, blandt andet gennem en videnlog, hvor underviserne skal registrere alle videnaktiviteter (redegørelse inkl. bilag, s. 374). På baggrund heraf foretages der en såkaldt videnanalyse, og den indsamlede viden drøftes i undervisersteamet, blandt andet i forbindelse med tilrettelæggelsen af semesteret. I udbuddenes videnanalyse er det seneste års videnaktiviteter oplistet, opdelt efter, hvilken aktivitetstype der er tale om, og hvilke



videnområder de er relevante for. Det fremgår af videnanalysen, at Cphbusiness opererer med fire videndområder for uddannelsen: økonomi, ledelse, kultur- og gæsteforståelse samt strategi (redegørelse inkl. bilag, s. 116).

#### *Viden fra forsknings- og udviklingsarbejde*

Alle undervisere deltager i NICE-projektet, som er et samarbejde mellem virksomheder, arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer samt forsknings- og uddannelsesinstitutioner og har som mål at generere ny viden og konkret erfaring om service- og oplevelsesudvikling ([www.niceproject.dk](http://www.niceproject.dk)). Det fremgår af videnanalysen for 2015, at projektet bidrager med viden inden for tre af de fire videndområder (ledelse, kultur- og gæsteforståelse samt strategi), og at alle undervisere deltog i konferencen NICE Live, hvor resultaterne fra projektet blev præsenteret (redegørelse inkl. bilag, s. 116).

Undervisergruppens tilknytning til NICE-projektet består desuden i, at programlederen (der også underviser) er projektleder på NICE, og at en af underviserne er ph.d.-studerende på projektet og gennemfører forskning i samarbejde med Roskilde Universitet. Igennem videnindsamlingen til ph.d.-projektet har denne underviser dokumenteret, at oplevelsesbegrebet og dets kobling til mødet med kunden kun bruges aktivt af få virksomheder (supplerende dokumentation, s. 44-50). Dette har bidraget med forskningsviden inden for vidområdet kultur- og gæsteforståelse og har resulteret i, at der på udbuddene er blevet oprettet et nyt valgfag, innovation in the service encounter, hvor de studerende undervises i at udvikle det konkrete servicemøde med kunden (redegørelse inkl. bilag, s. 134-135).

Underviserne indhenter desuden ny viden fra EuroCHRIE, som er et netværk for organisationer og institutioner, der arbejder med uddannelse og træning inden for hospitality- og turismeerhvervet i Europa, Mellemøsten og Afrika. Netværkets formål er at skabe videndeling om forskning, erfaringer fra erhvervet, undervisningsmateriale m.v. mellem medlemmerne gennem blandt andet publikationer og en årlig konference. Hvert år deltager et antal undervisere fra udbuddene i netværkets konference, hvor de indhenter viden om udviklingen inden for erhvervet ved at deltage i faglige oplæg fra undervisere fra universiteter, university colleges og universities of applied science (redegørelse inkl. bilag, s. 10).

Flere af underviserne er selv videnproducerende og publicerer videnskabelige artikler til internationale konferencer og journals, eksempelvis i regi af EuroCHRIE, hvor tre af underviserne i de seneste to år har deltaget og skrevet artikler. Det fremgår af videnanalysen, at der i forbindelse med artikelskrivningen i 2015 blev indhentet viden inden for vidområdet strategi. En af underviserne er desuden peer reviewer på andres videnskabelige artikler (redegørelse inkl. bilag, s. 19-20).

Endelig fremgår det af den seneste videnanalyse, at der i 2015 blev indhentet viden inden for vidområderne ledelse og økonomi, ved at en underviser deltog i konferencer og seminarer om eksempelvis Søren Kierkegaard, ledelseskommunikation og forandringslederskab (redegørelse inkl. bilag, s. 116).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddenes indhentning af ny viden inden for forsknings- og udviklingsarbejde ud over ad hoc-deltagelse i konferencer og seminarer er baseret på få, men solide, primære videnskilder, nemlig NICE-projektet og EuroCHRIE, samt at flere undervisere selv er videnproducerende. Da der er tale om få kilder, er det derfor afgørende for udbuddenes videnbaserings, at disse videnskilder er tilstrækkeligt bredt funderede inden for udbuddenes videndområder. Panelet vurderer samlet set, at der indhentes viden fra forsknings- og udviklingsarbejde inden for flere af udbuddenes videndområder.

#### *Viden fra erhvervet*

Under besøget forklarede udbuddenes programleder og undervisere, at de især indhenter viden om tendenser i erhvervet gennem dialog med praktiksteder, og at denne viden dokumenteres og systematiseres gennem videnloggen. Udbuddenes undervisere deltager, som nævnt under kriterium I, i systematiseret dataindsamling fra praktikvirksomheder i form af interviews efter en fast spørgeramme. Denne dialog bidrager bredt med viden inden for uddannelsens videndområder. Den opsamlede viden indgår i en iterativ proces, hvor der løbende sker justeringer af spørgerammen på baggrund af input fra praktikvirksomhederne, ligesom resultaterne kan give anledning til justeringer af det faglige indhold (redegørelse inkl. bilag, s. 14-15). Som beskrevet under kriterium I har ny viden

inden for kultur- og gæsteforståelse eksempelvis ført til, at hospitality-begrebet har fået en mere fremtrædende plads i undervisningen.

Ud over dialogen med praktikvirksomheder og aftagere indhenter udbuddene ny viden fra erhvervet gennem oplæg fra eksterne foredragsholdere/besøg i undervisningen. I 2015 havde udbuddene besøg af oplægsholdere fra virksomhederne Stromma Danmark, Zoologisk Have, Momentum CPH samt en kommunikationsekspert, hvilket var relevant for videnområdernes strategi samt kultur- og gæsteforståelse. Nogle af oplæggene deltog alle undervisere i, mens det med hensyn til to af oplæggene kun var en enkelt underviser, der deltog (redegørelse inkl. bilag, s. 116).

Endelig deltager alle undervisere i årsdage og konferencer, hvor tendenser inden for erhvervet diskuteres, og hvor igennem der, afhængigt af emnet, kan indhentes viden inden for alle videnområder på udbuddene. Konferencer og årsdage er fx den årlige konference for udbydere af international hospitality management-uddannelsen og HORESTA's Årsmøde, hvor tendenser inden for erhvervet diskuteres med aftagere. Deltagelse i årsdage og konferencer registreres i udbuddenes videnlog og indgår i den årlige videnanalyse (redegørelse inkl. bilag, s. 116).

Det er akkrediteringspanelets vurdering, at der igennem systematisk indsamling af viden fra praktikvirksomheder, gæsteforelæsninger med eksterne oplægsholdere og øvrig dialog med aftagere gennem konferencer indsamles viden fra erhvervet inden for en bred vifte af videnområder og med en bred deltagelse i undervisergruppen.

Akkrediteringspanelet vurderer samlet set, at udbuddenes videnaktiviteter er relevante og dækkende for uddannelsens videnområder.

### **Står relevante undervisere bag udbuddene?**

#### Gælder begge udbud

Der er i alt ni undervisere, som forventes at undervise ti timer eller mere pr. semester på udbuddene. Heraf er to eksterne undervisere, der underviser i jura. Det fremgår af underviserens CV'er, at alle har en uddannelsesmæssig baggrund på et højere niveau end det, der undervises på på uddannelsen. Fire af underviserne har en kandidatuddannelse i erhvervsøkonomi (én har desuden en ph.d.-uddannelse), én har en MBA-uddannelse, to undervisere har en juridisk kandidatuddannelse (cand.jur.), og de to øvrige er hhv. master i oplevelsesledelse og cand.mag. i medievidenskab. Nogle af underviserne har erfaring fra hospitalitybranchen fra tidligere ansættelser som rejseleder og marketingassistent, mens andre har erfaring med ledelse og økonomi fra ansættelse i andre brancher. De to eksterne juraundervisere er ansat i arbejdsgiverorganisationer (HORESTA og Dansk Industri), hvis medlemmer er beskæftiget inden for blandt andet turismebranchen (redegørelse inkl. bilag, s. 191-212, og supplerende dokumentation, s. 25-39).

Akkrediteringspanelet vurderer, at underviserne på udbuddene har de rette uddannelseskvalifikationer og erhvervmæssige kompetencer til at undervise på udbuddene.

Den lokale tilrettelæggelse af undervisningen sker i selvstyrende teams, hvor hvert enkelt team har ansvaret for undervisningens overordnede indhold på baggrund af uddannelsens studieordning og læringsmål, herunder valg af undervisningspraksis, pensum, supplerende pensum og fordeling mellem holdundervisning, foredrag, vejledning etc. Rammerne i form af mængde og form af undervisning og projektforsløb samt ressourcer hertil udstikkes dog af programlederen og områdechefen. Områdechefen er desuden, som tidligere nævnt, med i styregruppen for netværket af udbydere af uddannelsen, der træffer overordnede beslutninger om indholdet i studieordningen (redegørelse inkl. bilag, s. 18-19). Idet undervisergruppens kontakt til relevante videnaktiviteter er beskrevet og vurderet tilfredsstillende ovenfor, er det akkrediteringspanelets vurdering, at udbuddenes tilrettelæggere samlet set har tilfredsstillende kontakt til relevante forsknings- og udviklingsmiljøer samt til det erhverv, der uddannes til.

### **Får de studerende kontakt til det faglige miljø og videngrundlaget?**

#### Gælder begge udbud

Udbuddene har redegjort for, hvordan de studerendes kontakt til videngrundlaget blandt andet sikres gennem undervisningen, hvor de studerende har adgang til flere undervisere, som selv er videnproducerende ved at deltage i dataindsamling og udarbejdelse af videnskabelige artikler. I undervisningen er der også indlagt oplæg ved eksterne oplægsholdere og undervisere, som gør, at de studerende møder bærere af praksisviden i undervisningen (redegørelse inkl. bilag, s. 20-21).

Akkrediteringspanelet vurderer, at de studerende kommer i kontakt med uddannelsens videngrundlag gennem undervisningen, idet flere af undviserne selv er aktive i forsknings- og udviklingsarbejde, og fordi de studerende præsenteres for ny viden gennem eksterne undervisere og gæsteforelæsere.

Herudover arbejdes der på udbuddene på at øge de studerendes mulighed for at komme i kontakt med videngrundlaget gennem videnindsamlingen i forbindelse med NICE-projektet. Indtil videre har to studerende været involveret i dataindsamlingen i forbindelse med NICE-projektet, og der arbejdes på at formidle resultaterne til flere studerende, særligt på det engelsksprogede udbud. Det engelsksprogede udbud arbejder blandt andet på selv at oversætte materiale til engelsk og sørge for simultanoversættelse, når det ikke er muligt at afvikle oplæg på engelsk (redegørelse inkl. bilag, s. 21).

Akkrediteringspanelet bemærker, at de studerende har mulighed for selv at blive involveret i videnaktiviteter, omend i begrænset omfang, og at der arbejdes på at gøre resultaterne fra aktiviteterne mere tilgængelige for de studerende.

Akkrediteringspanelet vurderer samlet set, at de studerende har tilstrækkelig kontrakt til uddannelsens videngrundlag.

## Kriterium III: Mål for læringsudbytte

Der er sammenhæng mellem uddannelsens indhold og målene for læringsudbytte.

Uddybning:

- uddannelsens mål for læringsudbytte lever op til den relevante typebeskrivelse i den danske kvalifikationsramme for videregående uddannelser,
- der er sammenhæng mellem uddannelsens struktur, læringsmål og adgangsgrundlag set i forhold til målene for læringsudbytte.

### Vurdering

Kriteriet er tilfredsstillende opfyldt for det dansksprogede udbud.

Kriteriet er tilfredsstillende opfyldt for det engelsksprogede udbud.

Både det dansk- og det engelsksprogede udbud optager studerende med forskellige faglige forudsætninger. Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddene gennem relevante indsats i starten af uddannelsesforløbet tilstræber at skabe overensstemmelse mellem uddannelsens niveau og indhold og de forskellige fagligheder og forudsætninger, som de studerende har i kraft af adgangsgrundlaget.

Akkrediteringspanelet vurderer, at institutionen sikrer, at de studerende har de nødvendige engelskkundskaber inden optagelse. Der er på det engelsksprogede udbud desuden en særlig indsats med hensyn til studieteknik og læring, som er målrettet studerende med international baggrund, og som er med til at sikre, at denne gruppe studerende har gode forudsætninger for at nå læringsmålene for uddannelsen.

Akkrediteringspanelet har kun forholdt sig til denne del af kriteriet, da mål for læringsudbytte er fastlagt af Uddannelses- og Forskningsministeriet i uddannelsens bekendtgørelse, og læringsmålene for uddannelsens elementer er fastlagt i den nationale studieordning. Derfor er der ikke behov for at vurdere de enkelte udbuds praksis i forhold til disse punkter.

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

### Har de studerende på det engelsksprogede udbud de nødvendige sprogkundskaber?

#### Gælder kun det engelsksprogede udbud

Adgangskravene til uddannelsen er en baggrund som serviceøkonom eller markedsføringsøkonom (eller tilsvarende uddannelse) og for det engelsksprogede udbud endvidere kundskaber i engelsk svarende til mindst B-niveau. Hvis ansøgeren ikke har en engelsksproget serviceøkonom- eller markedsføringsøkonomuddannelse, kræves en af følgende engelsktest som dokumentation for et engelskniveau svarende til engelsk på B-niveau:

- TOEFL paper-based score (Minimum score accepted: 550+)
- TOEFL computer-based test score (Minimum score accepted: 213+)
- TOEFL internet-based score (Minimum score accepted: 80)
- IELTS academic score (Minimum score accepted: 6.0+)
- Cambridge Advanced (Minimum score accepted: Grade C)
- Cambridge Proficiency (Minimum score accepted: Grade C)
- Danish students (Minimum score accepted: Level B)
- Common European Framework for Languages (Minimum score accepted: Level B2).

(Redegørelse inkl. bilag, s. 221).

Blandt de ansøgere, som opfylder adgangskravene, optager udbuddet ansøgere efter udvælgelseskriterier, som er fastlagt af udbyderinstitutionerne i fællesskab og omfatter karaktergennemsnit fra den adgangsgivende eksamen, relevant erhvervs erfaring og anden erhvervs erfaring samt en motiveret ansøgning (redegørelse inkl. bilag, s. 221).

Som et led i optagelsesproceduren gennemfører Cphbusiness interviews med alle internationale ansøgere, enten fysisk eller via Skype, for at sikre, at de studerende har et tilstrækkeligt engelskniveau og viden om Cphbusiness og Danmark samt et tilstrækkeligt fagligt niveau, tilstrækkelig motivation og et tilstrækkeligt engagement (redegørelse inkl. bilag, s. 23).

Akkrediteringspanelet vurderer, at institutionen sikrer, at de studerende har de nødvendige engelsksproglige kundskaber inden optagelse.

### **Bygger udbuddene videre på adgangsgrundlaget?**

#### *Gælder begge udbud*

Adgangskravene er fastlagt i samarbejde med de øvrige udbydere af uddannelsen og er som tidligere nævnt en baggrund som serviceøkonom eller markedsføringsøkonom eller en tilsvarende uddannelse. Cphbusiness foretager den faglige vurdering af, om en anden uddannelse har det rette niveau og faglige indhold, og lægger i den forbindelse særlig vægt på, om en sådan uddannelse har et tilsvarende antal ECTS-point inden for økonomi, metode, organisation og ledelse, kulturforståelse og strategi (redegørelse inkl. bilag, s. 221). Man søger om optagelse på uddannelsen direkte til Cphbusiness, som ud fra de fastlagte kriterier tildeler de studerende point og, hvis der er flere ansøgere end studiepladser, optager ansøgere med flest point (redegørelse inkl. bilag, s. 22).

Idet mange studerende har en baggrund som serviceøkonom, har de udbuddene særligt opmærksomme på at give de studerende og underviserne et overblik over de studerendes videnniveau, kompetencer og niveau gennem aktiviteter igangsat af underviserne i starten af uddannelsesforløbet (redegørelse inkl. bilag, s. 24). Udbuddene oplyser, at de har særligt fokus på at give de studerende en erkendelse af niveauforskellen og det kompetenceløft, der skal ske på uddannelsen, for at undgå, at de studerende, der har læst på erhvervsakademiuddannelsen til serviceøkonom, får en opfattelse af, at der er tale om kendt stof på uddannelsen i international hospitality management. Udbuddene redegør for, at forskellen mellem de to uddannelser især består i, at der på udbuddene er mere fokus på teori og teoretiske modeller, samt at de studerende læser primærlitteratur, mens de studerende på erhvervsakademiuddannelsen til serviceøkonom har opnået et mere overfladisk kendskab til teorierne gennem sekundærlitteratur.

Udbuddene har vedlagt beskrivelser af, hvordan der i starten af forløbet arbejdes med at sikre et fælles udgangspunkt for de studerende ved at nivellere det faglige niveau i de enkelte fag. Eksempelvis tager den første måned af erhvervsøkonomiundervisningen udgangspunkt i en test af den enkelte studerende, og på baggrund heraf planlægges de øvrige undervisningsgange med det formål at genopfriske kendte begreber og metoder, som sættes ind i en branchespecifik kontekst. Metodemæssigt sker nivelleringen gennem løsning af cases og opgaver, hvor underviseren i denne periode differentierer hjælpen til de studerende, der har brug for et fagligt løft, og de studerende, der er mere selvkørende. Opsamling af cases og opgaver sker herefter i plenum (redegørelse inkl. bilag, s. 219).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddene gennem relevante indsatser tilstræber at skabe overensstemmelse mellem uddannelsens niveau og de forskellige forudsætninger, som de studerende har i kraft af adgangsgrundlaget.

#### *Gælder kun det engelsksprogede udbud*

Udbuddet har en særlig indsats med hensyn til studieteknik og læring, der er målrettet internationale studerende, på baggrund af erfaringer med, at internationale studerende har en længere tilvænningsperiode med hensyn til at lære at studere på en dansk uddannelse (redegørelse inkl. bilag, s. 23). Inden den officielle studiestart tilbydes internationale studerende således et todages program, der giver en kort introduktion til dansk sprog og kultur, integration og praktiske forhold (redegørelse inkl. bilag, s. 227-228).

Efter studiestart har underviserne fokus på at identificere og løse problemer, der er relateret til de forskellige forudsætninger, de studerende på det engelsksprogede udbud har, gennem en tilgang, hvor udfordringerne inddrages åbent i læringsprocessen (redegørelse inkl. bilag, s. 23). De studerende fra det engelsksprogede udbud, som akkrediteringspanelet mødte under besøget, gav udtryk for, at institutionen hjælper internationale studerende med at komme godt i gang på en dansk uddannelse.

Akkrediteringspanelet vurderer, at der på det engelsksprogede udbud er en særlig indsats med hensyn til studieteknik og læring, som er målrettet studerende med international baggrund, og som er med til at sikre, at denne gruppe studerende har gode forudsætninger for at nå læringsmålene på uddannelsen.

## 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 for det dansksprogede udbud.

Kriteriet er tilfredsstillende opfyldt for det engelsksprogede udbud.

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddene har gjort sig relevante overvejelser om de studerendes arbejdsbelastning, og at fordelingen af studieaktiviteter understøtter, at der er tale om et fuldtidsstudium, og at de studerende kan nå uddannelsens mål for læringsudbytte inden for den normerede studietid. De anvendte arbejds- og undervisningsformer i de centrale fagelementer, som panelet har udvalgt, finder panelet sammenhængende med det faglige indhold af fagene og understøttende for de studerendes opnåelse af læringsmålene. Der har tidligere været et relativt stort frafald på det dansksprogede udbud, særligt inden for det første studieår, hvilket dog er faldet noget i den seneste opgørelse, ligesom udbuddet har kortlagt årsagerne og iværksat relevante frafaldsindsatser, som må forventes at have en positiv effekt på frafaldet. Frafaldet på det engelsksprogede udbud vurderes ikke at være for stort. Panelet vurderer, at der ikke er problemer med studietidsforlængelse på udbuddene.

Undervisningen på udbuddene er pædagogisk kvalificeret, og akkrediteringspanelet vurderer, at underviserne på det engelsksprogede udbud har de rette sproglige kompetencer til at undervise på engelsk.

Akkrediteringspanelet konstaterer, at de studerende har mulighed for at tage på studieophold i udlandet. Dog medfører uddannelsens struktur og korte varighed, at dette i praksis er vanskeligt, men panelet anerkender, at der arbejdes på at forbedre mulighederne for dette ved at iværksætte tiltag, som vil gøre det lettere for de studerende at gennemføre dele af uddannelsen i udlandet. Panelet vurderer desuden, at brugen af learning agreements og forhåndsmerit understøtter, at de studerende kan gennemføre studieophold i udlandet uden forsinkelse.

Akkrediteringspanelet vurderer, at de studerendes teoretiske og praksisnære læring før, under og efter praktikken supplerer hinanden, så praktikken udgør en integreret del af uddannelsen.

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

### **Er udbuddene hensigtsmæssigt tilrettelagt som fuldtidsstudium?**

#### Gælder begge udbud

Udbuddene arbejder fra 2016 efter Cphbusiness' uddannelsesmodel og standarder for studieaktivitet. Uddannelsesmodellen er baseret på en ambition om, at læringsaktiviteterne på udbuddene skal udvikle de studerendes erhvervskompetencer, hvilket udmønter sig i læringsforløb, hvor problemer fra praksis inddrages og løses gennem blandt andet projektarbejde (redegørelse inkl. bilag, s. 233-234). På international hospitality management har uddannelsesmodellen betydet, at der på alle tre semestre indgår projektbaserede læringsforløb, hvor de studerende arbejder med en praksisnær problemstilling (redegørelse inkl. bilag, s. 241).

Cphbusiness' standarder for studieaktivitet har som formål at tydeliggøre institutionens forventninger til, hvor meget tid de studerende skal bruge på deres studium. Dette gøres både ved introduktionen til hvert semester og i de enkelte lektionsplaner. Forventningen er, at de studerende hvert semester skal have 750 studieaktivitetstimer. Heraf er en tredjedel planlagt som såkaldt rød tid, dvs. kontakttid, hvor den studerende har en underviser til rådighed, typisk i form af undervisning, vejledning eller eksamen. To tredjedele er planlagt til at være gul tid, som den studerende forventes at bruge på læring, uden at der er en underviser til stede, dvs. forberedelse, opgave-skrivning og gruppearbejde uden vejledning (redegørelse inkl. bilag, s. 30).

Fordelingen af studieaktiviteter er illustreret på s. 11 hvor den forventede mængde undervisnings- og vejledningslektioner samt praktik fremgår. Den forventede mængde studieaktiviteter er den samme for begge udbud. Undervisningen er primært tilrettelagt på mindre hold med under 40 studerende. På 1. semester følger de studerende fagene økonomi og ledelse. På 2. semester er de studerende i praktik og følger faget kultur- og gæsteforståelse samt et valgfag. På 3. semester skriver de studerende bacheloropgave og følger faget strategi. På alle semestre arbejder de studerende med projektorienterede forløb, hvor de arbejder sammen om projekter og præsentationer og kan få hjælp af en vejleder (supplerende dokumentation, s. 5).

Under besøget gav de studerende på udbuddene udtryk for forskellige erfaringer med arbejdsbelastningen på studiet og antallet af timer, der bruges på forberedelse, hvilket også synes at afhænge af, om de studerende har erhvervsarbejde ved siden af studiet, og om de har forhåndsviden om indholdet af fagene fra fx serviceøkonomuddannelsen. Enkelte studerende gav udtryk for, at forberedelse ikke er en forudsætning for at kunne følge undervisningen, mens flertallet af studerende fandt det nødvendigt at bruge tid på forberedelse.

Akkrediteringspanelet vurderer samlet set, at fordelingen af studieaktiviteter understøtter, at de studerende kan nå læringsmålene med en arbejdsbelastning svarende til uddannelsens normering i ECTS-point.

Udbuddene har redegjort for indhold og undervisnings- og arbejdsformerne i tre centrale fagelementer, som er udvalgt af akkrediteringspanelet og AI. De tre fagelementer er:

- Økonomi (1. semester, 15 ECTS-point)
- Ledelse (1. semester, 15 ECTS-point)
- Strategi (3. semester), afgrænset til modul 2 strategi (10 ECTS-point).

Nedenfor beskrives de anvendte undervisnings- og arbejdsformer i de tre fag.

### *Strategi*

Der anvendes primært tre undervisningsformer: lærerstyret gennemgang af pensum, gruppearbejde med praksisbaseret case og fælles gennemgang/diskussion på holdet. Undervisningen er tilrettelagt med en kombination af forelæsninger, holdundervisning, gruppe- og casearbejde, vejledning samt feedback. Akkrediteringspanelet vurderer, at undervisningsformen er tilrettelagt på en måde, der understøtter de studerendes opnåelse af læringsmålene, da de studerende har mulighed for at arbejde både teoretisk og praksisnært og med relevant litteratur.

### *Ledelse*

Ligesom i strategi er undervisningen tilrettelagt som en kombination af forelæsning, holdundervisning og gruppearbejde. De studerende aktiveres selv i undervisningen gennem individuelle oplæg og gruppeoplæg. Igennem anvendelsesorienterede læringsforløb skal de studerende desuden samarbejde med aftagere inden for emnet organisationsstruktur, og de skal udarbejde en kompetenceudviklingsplan. Akkrediteringspanelet vurderer, at undervisningsformerne samlet set er varierede, praksisnære, teoribaserede og anvendelsesorienterede og derved i samspil med valg af relevant litteratur understøtter opnåelse af læringsmålene.

### *Økonomi*

De studerende undervises efter en grundbog, der gennemgår centrale ledelses- og driftsteorier inden for faget. Herudover løser de studerende mindre opgaver i forbindelse med holdundervisningen og efterfølgende i forbin-



delse med gruppearbejde. Akkrediteringspanelet finder, at tilrettelæggelsen af faget lader den studerende gennemgå pensum på flere måder og dermed er med til at understøtte opnåelsen af læringsmålene.

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddene har gjort sig relevante overvejelser over de studerendes arbejdsbelastning, og at fordelingen af studieaktiviteter understøtter, at de studerende kan nå uddannelsens mål for læringsudbytte. Generelt er det panelets vurdering, at indholdet og tilrettelæggelsen af udbuddene betyder, at der er tale om et fuldtidsstudium.

Akkrediteringspanelet finder, at de anvendte arbejds- og undervisningsformer i de udvalgte centrale fagelementer hænger sammen med fagenes faglige indhold og understøtter de studerendes opnåelse af læringsmålene.

### Hvilke strategier og tiltag er iværksat for at afhjælpe eventuelle problemer med gennemførelsestid og frafald?

#### *Gælder begge udbud*

I tabel 2 og 3 ses andelen af studerende fra en optagelsesårgang, der er hhv. frafaldne og fortsat indskrevne eller har gennemført uddannelsen inden for normeret tid på hhv. det dansk- og det engelsksprogede udbud. I tabel 4 ses den gennemsnitlige overskridelse af den normerede studietid på udbuddene, sammenlignet med landsgennemsnittet for en professionsbacheloruddannelse inden for det økonomisk-merkantile område. Det har ikke været muligt at fremskaffe opdelte nøgletal om gennemsnitlig overskridelse af den normerede studietid på de to udbud.

**Tabel 2. Frafall og gennemførelse for studerende på det dansksprogede udbud**

Optagelsesår	2012		2013		2014		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
<b>Optagne</b>	59	100 %	38	100 %	26	100 %	35	100 %
<b>Frafaldne inden for normeret tid</b>	15	25 %	4	11 %	9	35 %		
- Heraf frafaldne inden for første studieår	14	24 %	3	8 %	9	35 %	7	20 %
<b>Gennemført på normeret tid</b>	22	37 %	30	79 %	17	65 %		
<b>Fortsat indskrevet efter normeret tid</b>	22	37 %	4	11 %	0	0 %		

**Tabel 3. Frafall og gennemførelse for studerende på det engelsksprogede udbud**

Optagelsesår	2012		2013		2014		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
<b>Optagne</b>			37		37	100 %	62	100 %
<b>Frafaldne inden for normeret tid</b>			9	24 %	4	11 %		
- Heraf frafaldne inden for første studieår			7	19 %	3	8 %	7	10 %
<b>Gennemført på normeret tid</b>			20	54 %	33	89 %		
<b>Fortsat indskrevet efter normeret tid</b>			8	22 %	0	0 %		

Tallene viser antallet/andelen af studerende på en optagelsesårgang, der efter uddannelsens normerede tid er hhv. faldet fra, heraf frafaldne inden for uddannelsens første studieår, færdige med uddannelsen eller stadig under uddannelse. Summen af frafaldne, gennemførte og fortsat indskrevne er 100 %. (Redegørelse inkl. bilag, s. 32, og supplerende dokumentation, s. 80).

**Tabel 4. Gennemsnitlig overskridelse af normeret studietid for dimittender fra de tre senest opgjorte år**

Gennemsnitlig overskridelse af normeret studietid i måneder	2012		2013		2014	
	Overskridelse, mdr.	Antal	Overskridelse, mdr.	Antal	Overskridelse, mdr.	Antal
International hospitality management i København	1,5	32	1,7	49	1,1	36
Lands gennemsnit for det økonomisk-merkantile hovedområde	0,5	792	2,0	1.142	1,1	1.331

Tallene er indhentet fra Uddannelses- og Forskningsministeriets hjemmeside om nøgletal i det indikatorbaserede tilsyn pr.22. februar 2016. Overskridelsen af normeret studietid udregnes for hver dimittend ved at trække den normerede studietid fra studietiden. Merit indgår ikke i studietiden og kan derved bidrage til en kortere studietid for de studerende, der har fået dele af uddannelsesforløbet meriteret. Opdelingen på dansk- og engelsksprogede udbud er baseret på data fra den Koordinerede Tilmelding (KOT), hvorfor dimittender optaget uden om KOT-systemet ikke indgår i opgørelserne.

Det fremgår af tabellerne, at den gennemsnitlige overskridelse af den normerede studietid og andelen af studerende, der falder fra uddannelsen, varierer meget fra år til år. Der tegner sig således ikke et entydigt mønster i frafaldet. Dog har frafaldet været relativt stort på det dansksprogede udbud, særligt for 2014-optaget, hvor hver tredje elev (35 %) var faldet fra på tidspunktet for normeret studietid. Frafaldet på det engelsksprogede udbud har tidligere ligget over 20 %, men har efterfølgende ikke været stort.

For at monitorere udviklingen i frafaldet nærmere opgør Cphbusiness frafaldet hvert halve år. Seneste opgørelse af frafaldet viser, at hhv. 10 % på det engelsksprogede udbud og 20 % af de studerende på det dansksprogede udbud er faldet fra inden for det første studieår (supplerende dokumentation, s. 42).

Udbuddene forholder sig desuden til frafaldårsager i uddannelsesrapporten samt i en separat frafaldsanalyse. Her opgøres også årsager til frafald, som udbuddene forholder sig til, ligesom de kommer med forslag til initiativer, der skal mindske frafaldet. I den seneste frafaldsanalyse, der behandler perioden 2012-15, forholder udbuddet sig blandt andet til den store frafaldsandel blandt studerende på 2014-optaget på det dansksprogede udbud.

Det fremgår af rapporten, at man særligt regner eksamensformen i økonomifaget samt en flytning fra Valby til Nørrebro som de primære årsager til det store frafald på det dansksprogede udbud. Udbuddet baserer blandt andet denne antagelse på viden om årsager til frafald, idet en af de primære opgjorte årsager til frafald er, at den studerende ikke har bestået eksamen, samt at en stor del af frafaldet er sket inden for det første studieår (hvor økonomieksamen er placeret) (redegørelse inkl. bilag, s. 399). Herudover har studerende uformelt over for programlederen givet udtryk for, at flytningen fra én adresse til en anden medførte, at organiseringen af udbuddene forekom ustruktureret (redegørelse inkl. bilag, s. 246). På baggrund heraf forventes det, at de nye rammer på Nørrebro samt en ændring af eksamensformen i økonomifaget fra skriftlig prøve til casebaseret mundtlig prøve vil mindske frafaldet (redegørelse inkl. bilag, s. 397-403).

Af andre tiltag nævnes øget fokus på studieintensitet og henvisning til studievejledningen af studerende i risikogruppen. Blandt andet har et fald i de studerendes selvrapporterede studieintensitet i efteråret 2015 været medvirkende til, at udbuddene har øget fokus på betydningen af studieintensitet. Udbuddene vil blandt andet bruge studieaktivitetsmodellen som redskab til at øge studieintensiteten. Herudover er opmærksomheden rettet mod undervisernes rolle med hensyn til at henvise frafaldstruede studerende til studievejledningen, så studerende, der ikke selv opsøger hjælp hos en studievejleder, kan få rådgivning og hjælp til at anvende den tilstrækkelige tid på studiet (redegørelse inkl. bilag, s. 34-35 og 397-403).

Akkrediteringspanelet konstaterer, at frafaldet på det dansksprogede udbud har været relativt stort. Panelet konstaterer samtidigt, at udbuddet har iværksat indsatser for at minimere frafaldet. Samlet vurderer panelet, at frafaldindsatserne er relevante og må forventes at have en positiv effekt på frafaldet.

Hvad angår studietidsforlængelse, ligger udbuddene på Cphbusiness over landsgennemsnittet for professionsbacheloruddannelser inden for det økonomisk-merkantile område i ét ud af tre år, mens de i ét år har en gennemsnitlig studietidsforlængelse under gennemsnittet og endelig rammer netop landsgennemsnittet i 2014. I alle tre år

er den gennemsnitlige overskridelse af den normerede studietid under tre måneder, hvilket er AI's grænseværdi. Under akkrediteringspanelets besøg forklarede ledelsen og de studerende, at de oplever, at studietidsforlængelse primært skyldes, at de studerende har erhvervsarbejde ved siden af studiet, og at nogle studerende bliver fuldtidsansat af deres praktikvirksomheder, før de har færdiggjort uddannelsen.

Akkrediteringspanelet vurderer, at der ikke er problemer med studietidsforlængelse på udbuddene.

### **Er underviserne pædagogisk kvalificerede?**

#### Gælder begge udbud

Blandt de ni undervisere, der forventes at undervise på udbuddene i mere end ti timer pr. semester, er syv interne undervisere, som enten er lektorkvalificerede eller i gang med at blive det igennem et adjunktforløb, der inkluderer pædagogisk opkvalificering (se nedenfor). De to eksterne undervisere i jura har ikke formelle pædagogiske kompetencer (redegørelse inkl. bilag, s. 191-212, og supplerende dokumentation, s. 25-39).

Adjunktforløbet inkluderer en række teoretiske elementer, blandt andet fagene pædagogisk introduktionsforløb, læring og didaktik, blended learning samt kollegial supervision og feedback, hvilket kombineres med praksiserfaring fra undervisning af studerende (redegørelse inkl. bilag, s. 295).

Ved ansættelse af nye undervisere prioriteres der først efter, om de formelle kvalifikationer er opfyldt. Hvis dette er tilfældet, sorteres der efter undervisningserfaring og pædagogisk uddannelse og/eller erfaring. De ansøgere, som går videre efter første runde ansættelsessamtaler, bliver bedt om at gennemføre en 20-minutters undervisningssession, hvor områdeledelsen og en underviserrepræsentant agerer studerende. Halvdelen af undervisningssessionen foregår på engelsk. Herefter vil ansøgeren blive bedt om at reflektere over undervisningssituationen, og der vil ved beslutningen om ansættelse blive lagt vægt på vurderingen af ansøgerens pædagogiske kompetencer (redegørelse inkl. bilag, s. 40-41).

Udbuddene oplyser, at underviserne i forbindelse med nyansættelse er tilknyttet et introduktionsforløb, som blandt andet inkluderer pædagogisk opkvalificering gennem udvalgte kurser, eksempelvis kurset Det personlige lederskab, samt introduktion til Cphbusiness' pædagogiske model Viden i Praksis. Herudover følger alle nyansatte en erfaren kollega for at få kollegial sparring i forbindelse med de første undervisningsgange (redegørelse inkl. bilag, s. 37).

Underviserne tilbydes løbende pædagogisk opkvalificering gennem workshops, der har fokus på de behov for opkvalificering, der er afdækket gennem udbuddenes Ennova-tilfredshedsmålinger. I forbindelse med de senest afholdte workshops har der især været fokus på pædagogisk opkvalificering af underviserne med hensyn til tværfaglig undervisning. Der har blandt andet været afholdt en fagenes fest, hvor underviserne fik en faglig og pædagogisk opdatering inden for de fagområder, de ikke underviser i til daglig, ligesom der har været afholdt et internt kursus i undervisning i økonomi for ikke-økonomer, hvor den samlede undervisergruppe blev opkvalificeret med hensyn til at vejlede de studerende i forbindelse med bachelorprojekter, hvor der indgår økonomiske beregninger og refleksioner. I nogle undervisningsforløb inddrages generelt to undervisere, hvilket giver mulighed for pædagogisk og faglig sparring (redegørelse inkl. bilag, s. 37-39).

Behovet for kompetenceudvikling tages mere systematisk op i forbindelse med de årlige medarbejderudviklingssamtaler (MUS) og teamudviklingssamtaler (TUS). Mens MUS har fokus på den enkelte medarbejders behov for og ønsker til opkvalificering, er der i TUS fokus på, hvilke kompetencer det samlede undervisersteam har behov for at udvikle, herunder pædagogiske kompetencer (redegørelse inkl. bilag, s. 38-39, og supplerende dokumentation, s. 63).

Akkrediteringspanelet vurderer, at undervisningen på udbuddene er pædagogisk kvalificeret, idet størstedelen af underviserne enten er eller forventes at blive lektorkvalificerede, ligesom der i forbindelse med ansættelsesforløb og tilknytning af eksterne undervisere er fokus på pædagogisk kompetence og opkvalificering.

## **Har underviserne de rette sproglige kompetencer til at undervise på det engelsksprogede udbud?**

### Gælder kun det engelsksprogede udbud

Der foreligger ikke dokumentation for undervisernes erfaring med at formidle på engelsk eller for deres formelle engelskkompetencer i form af beståede engelsktest eller lignende, idet undervisernes engelskkompetencer alene er overordnet beskrevet i de medsendte CV'er (supplerende dokumentation, s. 72).

Som nævnt bliver ansøgernes engelskkompetencer vurderet i forbindelse med ansættelsesforløb, idet de ansøgere, der kommer til anden samtale, skal gennemføre to gange ti minutters undervisning på hhv. dansk og engelsk. Den samtale, der knytter sig til de enkelte oplæg, fortsætter på engelsk, så det sikres, at underviseren behersker et tilstrækkeligt engelskniveau, også i den spontane samtale (redegørelse inkl. bilag, s. 61).

De studerende på det engelsksprogede udbud, som akkrediteringspanelet mødte under besøget, gav udtryk for, at undervisernes engelskkompetencer er tilfredsstillende.

Akkrediteringspanelet vurderer, at det er en mindre svaghed, at undervisernes erfaring med og kompetencer i at undervise på engelsk ikke er dokumenteret af udbuddet. Panelet vurderer dog, på baggrund af udsagn fra de studerende under besøget, samt at der lægges vægt på engelskkompetencer i forbindelse med rekrutteringen, at underviserne på det engelsksprogede udbud har de rette sproglige kompetencer til at undervise på engelsk.

## **Har de studerende mulighed for udlandsophold?**

### Gælder begge udbud

Studieordningen for international hospitality management er tilrettelagt sådan, at de studerende har mulighed for at gennemføre udlandsophold på 2. semester ved at afvikle modulerne kultur- og gæsteforståelse samt valgfag (i alt 15 ECTS-point) samt praktikophold i udlandet. Cphbusiness har dog beskrevet, at det på trods af studieordningens rammer er vanskeligt for de studerende at gennemføre udlandsopholdet, idet de fleste partnerinstitutioner opererer med en semesterstruktur, hvor den studerende forventes at læse 30 ECTS-point for at kunne være udvekslingsstuderende (redegørelse inkl. bilag, s. 41).

Som et alternativ til et fuldt studieophold på hele 2. semester har de studerende mulighed for at tage på studieophold på en udenlandsk uddannelsesinstitution ved at afvikle et halvt semester (15 ECTS-point) ved institutioner, der tilbyder en trimesterstruktur. Cphbusiness oplyser, at man aktuelt er ved at identificere og indgå samarbejdsaftaler med udenlandske uddannelsesinstitutioner, der har en sådan struktur. En anden mulighed er at kombinere et ophold på et helt semester med en tilpasset tilrettelæggelse af praktikken (redegørelse inkl. bilag, s. 42).

Studerende, der ønsker at gennemføre et studieophold i udlandet, indgår en såkaldt learning agreement med Cphbusiness. Med en godkendt learning agreement har de studerende en forhåndsgodkendelse af merit for de fag, de ønsker at aflægge på den udenlandske institution (dette er nærmere beskrevet under kriterium V).

Mens institutionen har som målsætning, at de internationale studerende på det engelsksprogede udbud gennemfører deres praktikophold i Danmark, ønsker Cphbusiness at understøtte danske studerende på både det dansk- og det engelsksprogede udbud i at tage i praktik i udlandet. Dette mål skal blandt andet understøttes af samarbejde mellem praktikkoordinatoren og det centrale internationale kontor og af, at udbuddene fremover vil være opmærksomme på at informere de studerende om muligheden for praktik i udlandet inden studiestart og tidlige i uddannelsesforløbet.

Akkrediteringspanelet konstaterer, at de studerende har mulighed for at tage på studieophold i udlandet, selvom uddannelsens struktur og korte varighed i praksis gør det vanskeligt for de studerende både at tage fag og gennemføre praktik i udlandet. Panelet anerkender, at institutionens ledelse er opmærksom på, hvilke udfordringer de studerende møder, og arbejder på tiltag, som vil gøre det lettere for de studerende at gennemføre dele af uddannelsen i udlandet. Panelet vurderer også, at brugen af learning agreements og forhåndsmerit understøtter, at de studerende kan gennemføre studieophold i udlandet uden forsinkelse.

## Er praktik integreret i udbuddene?

### Gælder begge udbud

Det er fastlagt i studieordningen for international hospitality management, at der er obligatorisk praktik i sidste halvdel af 2. semester. Praktikken er et selvstændigt afrundet forløb, der omfatter både teori og praksis.

Inden praktikforløbet har de studerende modtaget undervisning i tre af studiets fire fagområder, nemlig økonomi, ledelse og kultur- og gæsteforståelse, samt et valgfag. I undervisningen præsenteres de studerende for eksempler og cases fra hospitality-branchen, så de er forberedt til at anvende viden fra fagområderne i praktikken. Dette gør det muligt for de studerende at anvende teori fra de tre områder og koble dem til praksis i forbindelse med praktikforløbet.

Koblingen mellem teori og praksis sker, ved at den studerende i praktikvirksomheden skal vurdere og inddrage den teori, vedkommende har tilegnet sig på uddannelsen, til at løse reelle opgaver i praktikvirksomheden. Den studerende har desuden mulighed for at fordybe sig i en særlig type problemstilling eller virksomhed. Konkret kombinerer den studerende viden, teori og praksis i forbindelse med en bunden opgave i regi af NICE-projektet i forbindelse med praktikken (se kriterium II).

Efter gennemførelse af praktikforløbet skal de studerende udarbejde en praktikrapport, hvor der reflekteres over praktikforløbenes læringsmål og opfyldelsen af dem. Koblingen mellem den teoretiske ballast, som den studerende har med fra de dele af uddannelsen, der ligger før praktikken, sker således især gennem udarbejdelsen af praktikprojektet og vejledningen ved en underviser undervejs i forløbet.

I forlængelse af praktikforløbet følger de studerende faget strategi, hvor metode og videnskabsteori også indgår. Her kan de studerende anvende den praktisknære viden fra praktikken i tilknytning til den teoretiske viden inden for strategifaget, idet de studerendes erfaringer ofte anvendes som cases i undervisningen (redegørelse inkl. bilag, s. 44-46).

Nogle af de studerende, akkrediteringspanelet mødte, mente, at det ville være mest ideelt at placere praktikken sidst på uddannelsen, så de studerende ville have en større teoretisk ballast inden praktikken. Underviserne bekræftede også, at de studerende indimellem er i tvivl om, hvad de kan bidrage med hos praktikvirksomhederne, og at underviserne derfor bruger tid i undervisningen på at hjælpe dem med at klarlægge deres kompetencer. Ligeledes forklarede underviserne, at de gennem praktikkontrakt og besøg på praktikstedet (se kriterium V) tilstræber, at viden fra undervisningen integreres i praktikken, ligesom de arbejder med at integrere viden fra praktikken i strategifaget.

De praktikansvarlige på udbuddene forklarede, at praktikkens placering efter deres opfattelse fungerer godt. De studerende bliver dog ikke direkte spurgt om dette i forbindelse med praktikevalueringerne. Udbuddenes ledelse forklarede under akkrediteringspanelets besøg, at man har valgt at placere praktikken midt i uddannelsen, for at den studerende både har en teoretisk ballast inden praktikken og samtidig kan anvende praksisviden fra praktikken på det sidste semester. Ledelsen forklarede også, at praktiske forhold også har betydning for praktikkens placering, eksempelvis ønsket om, at udenlandske studerende bliver i Danmark, og at de studerende på udbuddene ikke konkurrerer om praktikpladser med de studerende på erhvervsakademiuddannelsen til serviceøkonom (hvor praktikken er placeret i efteråret, mens den på international hospitality management er placeret i foråret). Endelig forklarede ledelsen også, at den ser en værdi i at skifte mellem det teoretiske og praktiske i uddannelsen og i, at de studerende kan inddrage viden fra praktikvirksomheder i deres bacheloropgave.

Akkrediteringspanelet konstaterer, at nogle studerende oplever, at praktikken er uhensigtsmæssigt placeret, og savner bedre teoretisk forberedelse. Panelet anerkender dog samtidig, at underviserne er opmærksomme på at forberede de studerende til praktikken og efterfølgende integrere den i strategifaget. Panelet finder desuden, at ledelsen har gjort sig relevante overvejelser om praktiske og didaktiske årsager til praktikkens placering.

Akkrediteringspanelet vurderer derfor samlet, at de studerendes teoretiske og praksisnære læring før, under og efter praktikken i tilstrækkelig grad supplerer hinanden, så praktikken udgør en integreret del af uddannelsen.

## 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 for det dansksprogede udbud.

Kriteriet er tilfredsstillende opfyldt for det engelsksprogede udbud.

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddene løbende indsamler, analyserer og anvender relevant information for at sikre og udvikle uddannelsens kvalitet gennem nøgletalsrapporter, uddannelsesrapporter og udviklingsplaner samt diverse surveys og evalueringer. De studerende evaluerer undervisningens kvalitet og undervisernes engelskkompetencer evalueres af de studerende. Centrale dokumenter og undervisningsmateriale er tilgængelige på engelsk for de studerende på det engelsksprogede udbud.

Studieophold i udlandet og praktikforløb i Danmark og udlandet bliver kvalitetssikret både før, under og efter forløbene, og de studerende evaluerer forløbene og de praktiksteder og udenlandske institutioner, der samarbejdes med. Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddene understøtter de studerende i at finde en praktikplads til tiden, og at der gøres en særlig indsats for at hjælpe internationale studerende på det engelsksprogede udbud med at finde en praktikplads i Danmark.

Udbuddenes fysiske faciliteter og materielle ressourcer er overordnet tilfredsstillende og bliver løbende sikret gennem den årlige studentertilfredshedsundersøgelse. Der gennemføres periodiske evalueringer af udbuddet i forbindelse med en årlig uddannelsesrapport, og tilbagemeldinger fra aftagere og dimittender bliver inddraget heri.

#### *Uddybning af vurdering*

Indledningsvist vil AI gøre opmærksom på, at vurderingerne nedenfor, selvom de berører et fælles kvalitetssikringssystem, alene gælder kvalitetssikringen af de 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?**

##### Gælder begge udbud

Udbuddenes kvalitetsarbejde er baseret på monitorering af nøgletal, som der reflekteres over og handles på grundlag af, gennem en årlig uddannelsesrapport. I marts udarbejdes centralt en nøgletalsrapport for udbuddene med en række nøgletal, som tilgår programlederen og områdechefen, mens der i oktober udarbejdes halvårsrapporter med nøgletal udelukkende om frafald og gennemførelse. På baggrund af nøgletalsrapporterne udarbejder udbuddenes områdechef og programleder under inddragelse af undervisersteamet hvert år i marts en uddannelsesrapport og en udviklingsplan. I uddannelsesrapporten vurderer udbuddene nøgletallene og forklarer dem, hvis

de overstiger centralt fastlagte grænseværdier (røde og gule tal), ligesom de reflekterer over årsagerne, hvis der er sket en positiv udvikling (fx fra gule til grønne tal) (redegørelse inkl. bilag, s. 385). Udbuddene skal desuden forholde sig til øvrig relevant viden om kvaliteten, herunder blandt andet resultater fra undervisningsevalueringer, Ennova-tilfredshedsmålinger og praktikevalueringer. Udbuddene skal i uddannelsesrapporten også tage stilling til dimittendundersøgelser og input fra aftagere i årets løb, herunder fra uddannelsesudvalg og øvrige kilder til aftagerdialog, som beskrevet under kriterium I. Udviklingsplanen beskriver, hvilke tiltag udbuddene skal iværksætte som opfølgning på uddannelsesrapporten (redegørelse inkl. bilag, s. 387-388).

Med udgangspunkt i uddannelsesrapporter og udviklingsplaner fra de forskellige udbud udarbejder kvalitetsenheden i maj måned en årlig kvalitetsrapport for hele Cphbusiness. På baggrund af kvalitetsrapporten udarbejder direktionen en handleplan på institutionsniveau, som institutionens bestyrelse godkender i juni (redegørelse inkl. bilag, s. 373). Nedenfor beskrives den viden, som udbuddene løbende indsamler gennem undersøgelser og evalueringer (redegørelse inkl. bilag, s. 405).

#### *Undervisningsevaluering*

Udbuddene redegør for, at de to gange årligt gennemfører en undervisningsevaluering blandt de studerende på baggrund af et elektronisk spørgeskema. Evalueringen er teambaseret, hvilket vil sige, at de studerende evaluerer hvert undervisningsforløb, der er tilrettelagt af et team af undervisere. Undervisningsevalueringen undersøger blandt andet det faglige indhold, niveau og udbytte, underviserens tilrettelæggelse af undervisningen, de anvendte arbejdsformer og den studerendes egen indsats (redegørelse inkl. bilag, s. 61-62).

Undervisningsevalueringen bliver fulgt op med en mundtlig dialog med de studerende for at kvalificere resultaterne yderligere og give underviserne mulighed for at justere undervisningen for både nuværende og kommende studerende. For at de studerende kan tale så åbent som muligt, er det programlederen, der indgår i den mundtlige dialog med holdene om resultaterne fra undervisningsevalueringen (redegørelse inkl. bilag, s. 62-63).

Underviserteamet skal drøfte resultaterne fra undervisningsevalueringen og udarbejde en skriftlig opsamling til programlederen om teamets refleksioner og de handlinger, som resultaterne har affødt. Programlederen udarbejder herefter en samlet redegørelse for udbuddene, som godkendes af områdechefen og indgår som input i den årlige uddannelsesrapport og udviklingsplan (redegørelse inkl. bilag, s. 435-440).

#### *Ennova-tilfredshedsundersøgelsen*

Udbuddene gennemfører hvert efterårssemester en elektronisk spørgeskemaundersøgelse (Ennova-tilfredshedsundersøgelsen), der måler de studerendes tilfredshed med hensyn til blandt andet studieglæde, udbytte, organisering af uddannelsen, socialt og fysisk miljø, eksamen og prøver samt studie- og praktikophold. Idet der er tale om en national studentertilfredshedsundersøgelse på erhvervsakademierne med en fælles spørgeramme, er det muligt at sammenligne udbuddenes resultater med resultater for andre udbydere af uddannelsen og efterfølgende drøfte erfaringer i netværket af udbydere (redegørelse inkl. bilag, s. 59-60).

Lokalt følger underviserne op på resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen i underviserteamet og i dialog med de studerende på holdene. Programlederen udarbejder på baggrund af undersøgelsens resultater og input fra underviserne en handleplan, som indeholder tiltag, der skal iværksættes. Handleplanen skal afleveres til uddannelsesdirektøren og kvalitetsenheden. Resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen indgår også i den årlige uddannelsesrapport og udviklingsplan, som er beskrevet ovenfor (redegørelse inkl. bilag, s. 60).

#### *Intro-survey*

Udbuddene gennemfører umiddelbart efter introforløbet en elektronisk introsurvey. I surveyen vurderer de studerende blandt andet ansøgnings- og optagelsesprocessen før studiestart og introduktionsforløbet efter studiestart.

Resultaterne fra introsurveyen bliver behandlet af blandt andre områdechefen. Som opfølgning på resultaterne fra den seneste introsurvey har udbuddene i uddannelsesrapporten og udviklingsplanen for 2016 beskrevet, at der i introperioden fremover skal være øget fokus på at forbedre den information, de studerende modtager om

introperioden, herunder hvor lang tid de studerende forventes at tilbringe på uddannelsen i introperioden (redegørelse inkl. bilag, s. 251).

#### *Dimittendundersøgelse*

Udbuddene får viden om dimittendernes vurdering af deres uddannelses relevans for arbejdsmarkedet og deres beskæftigelsessituation gennem den årlige dimittendundersøgelse, som er nærmere beskrevet under kriterium I. Resultaterne fra dimittendundersøgelsen indgår i uddannelsesrapporten, hvori udbuddene blandt andet forholder sig til uddannelsens relevans i forhold til dimittendernes beskæftigelse (redegørelse inkl. bilag, s. 254).

#### *Praktikevaluering*

Udbuddene udsender efter hvert praktikforløb elektroniske spørgeskemaer til hhv. praktikvirksomheden og den studerende, der har været i praktik. Praktikevalueringerne er nærmere beskrevet nedenfor under afsnittet om kvalitetssikring af praktikken.

#### *Undersøgelser af frafald*

Som beskrevet under kriterium IV har udbuddene gennemført både kvantitative og kvalitative undersøgelser af årsagerne til frafald. Udbuddene har på baggrund af undersøgelserne og nøgletal om frafald iværksat konkrete tiltag, som skal forebygge frafald.

#### *Årsberetning fra censorformandskabet*

Den årlige censorrapport giver udbuddene viden om censorformandskabets vurdering og anbefalinger med hensyn til blandt andet uddannelsens niveau samt prøver og eksaminer (redegørelse inkl. bilag, s. 378-390).

#### *Akkrediteringspanelets vurdering*

Akkrediteringspanelet vurderer på baggrund af ovenstående, at udbuddene løbende indsamler og analyserer relevant information om uddannelsens kvalitet, herunder både studerendes og eksterne interessenters vurdering af forskellige aspekter ved uddannelsen og undervisningen. Endvidere vurderer panelet, at udbuddene følger op på og bruger resultaterne med henblik på fortsat at kvalitetssikre og -udvikle uddannelsens indhold og tilrettelæggelse.

### **Evaluerer de studerende undervisernes engelskkundskaber?**

#### *Gælder kun det engelsksprogede udbud*

Cphbusiness har redegjort for, at de studerende i undervisningsevalueringen bliver bedt om at evaluere undervisernes engelskkundskaber. I retningslinjen for undervisningsevaluering står: ”Den pædagogiske kvalitet omfatter bl.a. undervisernes sprogkundskaber i det sprog, der undervises på. Ved kvantitative undersøgelser på internationale udbud skal indsættes et spørgsmål, der omhandler undervisernes engelskkundskaber” og ”I de tilfælde hvor en uddannelse har valgt en ren kvalitativ evalueringstilgang, indføres et periodisk spørgeskema. Spørgeskemaet kan være defineret af programområdet, men som fast element skal der for de internationale udbud være et spørgsmål om undervisernes engelskkundskaber. Resultaterne skal gå direkte til ledelsen (høringssvar, s. 2). Derudover sikres undervisernes engelskkundskaber som beskrevet under kriterium IV i forbindelse med ansættelsesforløbet (redegørelse inkl. bilag, s. 61).

### **Bliver de samlede udbud periodisk evalueret med inddragelse af aftagere og øvrige relevante interessenter?**

#### *Gælder begge udbud*

Cphbusiness redegør for, at udbuddenes ledelse, som ovenfor beskrevet, evaluerer den samlede uddannelse i forbindelse med den årlige uddannelsesrapport. Tilbagemeldinger fra aftagere og dimittender bliver inddraget i evalueringen gennem praktikevalueringer, praktikbesøg, dimittendundersøgelser og dialogfora med aftagere. Udbuddene skal således i uddannelsesrapporten også tage stilling til input, der er kommet fra aftagere i årets løb (redegørelse inkl. bilag, s. 245-256). På baggrund af disse input fra blandt andet aftagere udarbejdes der som nævnt også en udviklingsplan (redegørelse inkl. bilag, s. 257-262).



Udbuddene redegør endvidere for, at resultaterne i uddannelsesrapporten og udviklingsplanen fremlægges for uddannelsesudvalget, hvorved aftagere også er involveret i drøftelserne af resultaterne og opfølgningen på den løbende evaluering af uddannelsen (redegørelse inkl. bilag, s. 64-65).

Akkrediteringspanelet vurderer på baggrund af ovenstående, at der gennemføres periodiske evalueringer af de samlede udbud, og at tilbagemeldinger fra aftagere og dimittender bliver inddraget heri.

### **Sikrer udbuddene løbende de nødvendige fysiske faciliteter og materielle ressourcer?**

#### Gælder begge udbud

Udbuddene er placeret på Cphbusiness' afdeling på Nørrebro, hvor der forefindes undervisningslokaler, gruppekupéer og andre områder, der kan anvendes til gruppearbejde. De studerende har adgang til biblioteket, der fysisk er placeret i centrum af København, hvor de studerende også kan få vejledning i litteratursøgning af bibliotekarer (redegørelse inkl. bilag, s. 67). De studerende og underviserne gav under besøget udtryk for, at de fysiske faciliteter overordnet set var tilfredsstillende og understøttende for gennemførelsen af uddannelsen, men at der dog var et begrænset antal siddepladser i undervisningslokalerne. Underviserne havde desuden et ønske om bedre adgang til lokaler, hvor der kan afholdes større arrangementer såsom gæsteforelæsninger.

Akkrediteringspanelet konstaterer, at de fysiske faciliteter på udbuddene overordnet set er tilfredsstillende, så de studerende kan gennemføre uddannelsen og nå målene for læringsudbytte.

Udbuddene redegør for, at de studerende evaluerer de fysiske faciliteter og materielle ressourcer i den årlige Ennova-undersøgelse, hvor også undervisningsmiljøvurderingen indgår. De studerende bliver blandt andet spurgt om det fysiske og sociale miljø samt udstyr og materialer, herunder undervisningslokalernes indretning og uddannelsesstedets vedligeholdelse. Udbuddene udarbejder en handleplan på baggrund af resultaterne. Udbuddene skal sikre, at relevante resultater bliver kommunikeret til institutionens tværgående funktioner for hhv. Service og Lokalteter, IT og Studieadministration (redegørelse inkl. bilag, s. 67).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddene løbende sikrer de fysiske faciliteter og materielle ressourcer, der er nødvendige, for at de studerende kan gennemføre uddannelsen og nå målene for læringsudbytte.

### **Er centrale dokumenter og undervisningsmaterialer tilgængelige på engelsk?**

#### Gælder kun det engelsksprogede udbud

Udbuddet oplyser, at følgende centrale dokumenter på udbuddet findes i oversat udgave (redegørelse inkl. bilag, s. 67-68):

- Studieordning
- Eksamenskatalog
- Eksamensmanualer og -vejledninger
- Praktikvejledning.

Cphbusiness har oplyst og dokumenteret, at der i undervisningen på det engelsksprogede udbud alene anvendes engelsksproget materiale (supplerende dokumentation, s. 72). Eksempelvis anvendes der i faget personalejura engelsksproget undervisningsmateriale om den danske arbejdsmarkedslovgivning (supplerende dokumentation, s. 76-79).

Akkrediteringspanelet vurderer, at de studerende på det engelsksprogede udbud har adgang til centrale dokumenter på engelsk og til engelsksproget undervisningsmateriale, så uddannelsen kan gennemføres med tilstrækkelig kvalitet.

### **Bliver praktik kvalitetssikret?**

#### Gælder begge udbud

Udbuddene kvalitetssikrer praktikken både forud for, under og efter praktikforløbet med udgangspunkt i institutionens praktikhåndbog for ansatte ved Cphbusiness (redegørelse inkl. bilag, s. 451-479).

For at blive praktikvirksomhed skal virksomheden godkendes af udbuddenes praktikkoordinator. Det sker via en praktikaftale, som virksomheden indgår med den studerende forud for praktikforløbet. Praktikaftalen definerer læringsmålene for praktikopholdet og fastlægger, hvilke opgaver den studerende skal arbejde med i praktikperioden. For at blive godkendt skal praktikaftalen leve op til uddannelsens læringsmål. Udbuddene har udarbejdet informationsmateriale til praktikvirksomhederne, som beskriver de overordnede rammer for praktikforløbet og danner grundlag for en forventningsafstemning, inden forløbet starter (redegørelse inkl. bilag, s. 458-460 og 478).

Som beskrevet under kriterium I besøger den studerendes praktikvejleder praktikvirksomheden undervejs i praktikforløbet. Formålet med besøget er blandt andet at kvalitetssikre den studerendes læringsforløb. Efter besøget skriver praktikvejlederen en besøgsrapport, som uploades i CRM-databasen. Viden fra praktikbesøg deles på uddannelsen gennem underviser- og vejledermøder, hvor også praktikkoordinatoren, som har ansvaret for at kvalitetssikre praktikken, deltager (redegørelse inkl. bilag, s. 50).

Efter endt praktik gennemfører udbuddene evalueringer af praktikforløbet blandt de studerende og praktikvirksomhederne. Evalueringerne danner grundlag for, at underviserteamet i samarbejde med områdets ledelse evaluerer, om der skal ske justeringer af praktikprocessen, de studerendes forberedelse til praktik eller praktikvirksomhedernes egnethed som praktikvirksomhed (redegørelse inkl. bilag, s. 68-69).

Udbuddene redegør for, at kvalitetsprocedurerne ved praktikophold i udlandet er de samme som ved praktik i Danmark. Der er de samme krav til læringsmålene ved praktikophold i hhv. udlandet og Danmark. De studerende skal indgå en praktikaftale med den udenlandske praktikvirksomhed, der opfylder de samme kvalitetskrav som ved praktik i en dansk virksomhed. Praktikaftalen skal godkendes af praktikvejlederen, og praktikvejlederen har ansvar for at tage kontakt til praktikvirksomheden undervejs i forløbet. Dog besøger praktikvejlederen ikke fysisk den udenlandske praktikvirksomhed, men anvender i stedet Skype eller lignende (redegørelse inkl. bilag s. 51).

Akkrediteringspanelet talte under besøget med studerende, som havde været på praktikophold i både Danmark og udlandet, og som gav udtryk for, at institutionen havde hjulpet de studerende med vejledning og gode råd i enkelte tilfælde, hvor indholdet af praktikken ikke levede op til de studerendes forventninger.

#### *Akkrediteringspanelets vurdering*

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddene sikrer, at de studerendes praktikforløb har den nødvendige kvalitet.

### **Får de studerende på det engelsksprogede udbud en praktikplads til tiden?**

#### *Gælder kun det engelsksprogede udbud*

Udbuddet har forklaret, at praktikvejlederne gør en større indsats for at hjælpe de internationale studerende på det engelsksprogede hold med at finde en praktikplads i Danmark. Dette skyldes, at mange danske praktikvirksomheder foretrækker studerende, som behersker dansk i skrift og tale, og at antallet af potentielle praktikpladser derfor vil være mere begrænset end for dansksprogede studerende. Herudover er det udbuddets erfaring, at de internationale studerende ofte har et svagere netværk i Danmark til at hjælpe dem med selv at finde en praktikplads (redegørelse inkl. bilag, s. 51).

Som beskrevet under kriterium I er det udbuddets ambition, at de internationale studerende får en dansk praktikplads, fordi de dermed har bedre forudsætninger for efterfølgende at opnå beskæftigelse i Danmark, idet de gennem praktikperioden kan etablere et professionelt netværk og tilknytning til det danske arbejdsmarked. Indsatserne, som skal hjælpe de studerende med at få en praktikplads i Danmark, er blandt andet en praktikmesse, hjælp til CV-skrivning og kickoffmøder med praktikvejleder (supplerende dokumentation, s. 2-3). I foråret 2016 var 66 % af de internationale studerende i praktik i Danmark, og 17 % i praktik i deres hjemland (redegørelse inkl. bilag, s. 58-59).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddet gennem særskilte indsatser har fokus på at sikre, at de studerende på det engelsksprogede udbud finder en relevant praktikplads, uden at det medfører studietidsforlængelse.

### **Bliver de dele af udbuddene, der foregår på andre institutioner, kvalitetssikret?**

#### Gælder begge udbud

De studerende på udbuddene har som nævnt under kriterium IV mulighed for at tage på studieophold på en udenlandsk uddannelsesinstitution enten ved at gennemføre et halvt semester (15 ECTS-point) i udlandet eller ved at kombinere et ophold på et helt semester med en tilpasset tilrettelæggelse af praktikken (redegørelse inkl. bilag, s. 42).

Kvalitetssikringen af studieophold i udlandet følger Cphbusiness' procedurer.

For at blive godkendt til at læse et semester i udlandet skal den studerende have bestået alle tidligere eksamener på studiet, være motiveret for udlandsopholdet og kunne bestå en engelsktest, alternativt en fransk-, spansk- eller tysktest. Når den studerende er erklæret egnet til studieophold i udlandet, skal han eller hun i samarbejde med den internationale koordinator have godkendt en learning agreement, som indeholder fagbeskrivelser fra den udenlandske partnerinstitution. Fagbeskrivelserne heri skal være i overensstemmelse med fagbeskrivelserne i uddannelsens studieordning, og de ønskede fag i udlandet skal udgøre samme antal ECTS-point som fagene i Danmark (15 ECTS-point for et halvt semester og 30 ECTS-point for et helt semester). Ved godkendelsen af uddannelsesaftalen giver Cphbusiness forhåndsmerit for fagene (redegørelse inkl. bilag, s. 69-70).

Den studerende får efter studieopholdet merit for fag, der er bestået efter reglerne for den pågældende uddannelse. Hvis der er diskrepans mellem den indgåede learning agreement og karakterudskriften fra den udenlandske institution, fx ved ikke-beståede eksamener, gives der ikke merit, og den studerende vejledes til at supplere med det eller de manglende fag på anden måde. Efter studieopholdet i udlandet skal den studerende deltage i en survey, der belyser kvaliteten af studieopholdet. Udbuddene følger op på surveyen gennem personlige samtaler med den studerende, og surveyen indgår i den løbende dialog med den udenlandske uddannelsesinstitution (redegørelse inkl. bilag, s. 70).

Cphbusiness kvalitetssikrer et samarbejde med en udenlandsk uddannelsesinstitution ved blandt andet at se på, om institutionen er akkrediteret i hjemlandet, på længden af de udbudte uddannelser, gradsniveauer og forskningsforankring samt på de studerendes evalueringer af den udenlandske institution. Cphbusiness sender endvidere egne undervisere på udveksling for at få et indtryk af institutionen (redegørelse inkl. bilag, s. 71).

Akkrediteringspanelet vurderer, at udbuddene kvalitetssikrer studieophold i udlandet gennem learning agreements og meritvurderinger før og efter endt studieophold samt gennem den opfølgende survey og institutionens procedurer for udvælgelse af partnerskabsinstitutioner (redegørelse inkl. bilag s. 53).

# Om akkrediteringen

---

## Lovgrundlag

En akkrediteringsvurdering af udbuddene er en faglig vurdering af, om udbuddene 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 3.7.2015 (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. Eksisterende uddannelser og udbud, maj 2016*, som er tilgængelig på [www.akkr.dk](http://www.akkr.dk).

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

## Organisering

Fra AI har akkrediteringskonsulenterne Anne Sophie Callesen og Hanne Maria Elsnab stået for at gennemføre akkrediteringsprocessen og at udarbejde rapporten i samarbejde med områdechef Inge Enroth, der har haft det overordnede ansvar.

## Sagsbehandling

---

Dokumentationen er modtaget 5. september 2016.

Akkrediteringsrapporten er sendt i høring hos institutionen 8. juni 2017.

Akkrediteringsrapporten er behandlet på Akkrediteringsrådets møde 11. oktober 2017.

## Dokumentation – samlet oversigt

---

- Redegørelser<sup>3</sup>
- Studieordning

### Kriterium I

- Bilag KI-2-1 Beskæftigelsesundersøgelse for IHA-IHM dim. 2015
- Bilag KI-2-2 Beskæftigelsesundersøgelse for IHA (UK) dim. 2015
- Bilag KI-3-1 Referat IHM styregruppemøde 16112015

### Kriterium II

- Bilag KII-1-1 Videnanalyse
- Bilag KII-1-2 Videnanalyse SØK
- Bilag KII-1-3 Referat afdelingsmøde d. 29.10.15
- Bilag KII-1-5 Catalogue of Electives
- Bilag KII-2-1 Studieordning
- Bilag KII-2-2 Studieordning engelsk udbud
- Bilag KII-2-3 Udviklingsplan - handlingsplan videngrundlag IHM 2016
- Bilag KII-3-1 Overblik over undervisere på udbuddet
- Bilag KII-3-2 Exam guidelines Innovation in the service encounter

### Kriterium III

- Bilag KIII-4-1 Bilag 2 CV samlet IHM-undervisere (primær)
- Bilag KIII-4-2 Bilag 2 CV samlet IHM-undervisere som videngrundlag (sekundær)
- Bilag KIII-4-3 Introprogram IHM 2016
- Bilag KIII-4-4 Kvalifikationsrammen EAK-PBA
- Bilag KIII-4-5 Overgang fra EAK til IHM – økonomi
- Bilag KIII-4-6 Videnskabsteori, strategi og ledelse
- Bilag KIII-4-7 Adgangskrav til International Hospitality Management
- Bilag KIII-4-8 Pointskema for evaluering af PBA maj 2016
- Bilag KIII-4-9 Practical Introduction for International Students

### Kriterium IV

- Bilag KIV-1-1 Information til UV om uddannelsesmodel
- Bilag KIV-2-1 Uddannelsesrapport og udviklingsplan IHM
- Bilag KIV-3-0 Beskrivelse af faget Økonomi
- Bilag KIV-3-1 Strategi lektionsplan 2016
- Bilag KIV-3-2 Økonomi lektionsplan

---

<sup>3</sup> Redegørelserne for det dansk- og engelsksprogede udbud samt tilhørende bilag er identiske.

- Bilag KIV-3-3 Introtest
- Bilag KIV-3-4 caseeksempel
- Bilag KIV-3-5 Lesson Plan Management IHM 2016
- Bilag KIV-3-6 Lektionsplan jura
- Bilag KIV-3-X Beskrivelse af faget Strategi
- Bilag KIV-3-Y Beskrivelse af faget Ledelse
- Bilag KIV-4-1 Nyansatte program 2016
- Bilag KIV-4-4 Adjunktforløb på Cphbusiness
- Bilag KIV-4-5 Elementer i adjunktforløbet
- Bilag KIV-5-0 Manual for 14dagesophold
- Bilag KIV-5-5 Retention programme
- Bilag KIV-5-6 Learning agreement
- Bilag KIV-5-7 International Week Programme
- Bilag KIV-5-10 Bilag om udgående studenterudveksling
- Bilag KIV-5-11 Bilag om udvekslingsaftaler
- Bilag KIV-6-1 IHM internship guidelines 2016
- Bilag KIV-6-3 IHM praktik logbog
- Bilag KIV-6-4 Praktikaftale
- Bilag KIV-6-5 Årshjul praktik IHM
- Bilag KIV-6-10 Virksomhedsliste praktik 2015
- Bilag KIV-6-11 International internship placements
- Bilag KIV-6-12 Cphbusiness\_Praktik generel info til virksomheder
- Bilag KIV-1-0 Bilag 4

#### Kriterium V

- Bilag KV 1-0 Notat om udvikling og implementering af Cphbusiness kvalitetssikringssystem- revideret august 2016.
- Bilag KV 1-1 Uddrag af nøgletalsrapport for Service og oplevelse – IHM
- Bilag KV-1-2 Koncept for kvalitetsnøgletal
- Bilag KV-1-3 Frafaldsanalyse IHM
- Bilag KV-1-4 Cphbusiness\_Kvalitetpåhjemmeside
- Bilag KV-1-5 Beskrivelse af opgaver i Vidensløjfen
- Bilag KV-1-6 Samlet censorrapport
- Bilag KV-2-1 Uddannelsesudvalg\_referat\_160208
- Bilag KV-2-3 Undervisningsevaluering IHM 2. sem
- Bilag KV-2-4 Handlingsplan Ennova 2015 IHM
- Bilag KV-3-1 Opfølgning på Ennova 2015 IHM
- Bilag KV-6-1 Praktikhåndbog for Cphbusiness

#### Supplerende dokumentation

- Supplerende dokumentation modtaget 2. december 2016
- Supplerende dokumentation modtaget 2. marts 2017
- Supplerende dokumentation modtaget 5. april 2017

#### Høringssvar