## SERVICEØKONOM (AK)

# Studieordning

2013 til 2015

fællesdel

september 2013

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. september 2013, landsdækkende fællesdel

Der tages forbehold for eventuelle trykfejl og ændringer
MPJ/ 2013-2015

# INDHOLDFORTEGNELSE


*1. Studieordningens indhold* ..... *6*

*A. Uddannelsens fællesdel* ..... *6*

*2. Uddannelsens formål og profil* ..... *6*

**2.1 Uddannelsens formål** ..... **6**

**2.2 Kompetenceprofil** ..... **6**

*3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold* ..... *7*

**3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points** ..... **7**

**3.2 Uddannelsens struktur og indhold** ..... **8**

**3.3 Semesterforløb** ..... **9**

*4. Beskrivelse af kernefagenes mål for læringsudbytte* ..... *10*

**4.1 Samfundsvidenskabelig metode** ..... **10**

**4.2 Servicebranchen** ..... **10**

**4.3 Organisationsudvikling** ..... **12**

**4.4 Forretningsudvikling** ..... **14**

**4.5 Serviceøkonomi** ..... **16**

**4.6 Kommunikation** ..... **17**

**4.7 Speciale** ..... **19**

4.7.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management, fællesdel ..... 19

4.7.2 Speciale - Turisme Management, fællesdel ..... 20

4.7.3 Speciale – Service Management, fællesdel ..... 21

*5 Praktik – formål og formalia* ..... *23*

*6. Afsluttende eksamensprojekt* ..... *24*

*7. Eksaminer og øvrige prøver* ..... *24*

**7.1 Generelt omkring eksaminer og prøver** ..... **24**

**7.2 Eksaminer og prøver på de enkelte semestre** ..... **26**

7.2.1 Eksterne og interne eksaminer 1. semester ..... 26

7.2.1.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt – intern eksamen ..... 26

7.2.2 Eksterne og interne eksaminer 2. semester ..... 26

7.2.2.1 Skriftlig erhvervsøkonomi – ekstern eksamen ..... 26

7.2.2.2 1. års tværfaglige eksamen – ekstern eksamen ..... 27

7.2.3 Eksterne og interne eksaminer 3. semester ..... 28

7.2.3.1 Praktikprojekt – intern eksamen ..... 28

7.2.3.2 Specialeeksamen – ekstern eksamen ..... 28

7.2.4 Eksterne og interne eksaminer 4. semester ..... 29

7.2.4.1 Udviklingsprojekt – intern eksamen ..... 29

7.2.4.2 Kommunikation – ekstern eksamen ..... 30
7.2.4.3 Afsluttende eksamensprojekt – ekstern eksamen ..... 30
***8 Øvrige forhold vedrørende eksamen ..... 32***
**8.1 Regler for eksterne og interne eksaminer ..... 32**
**8.2 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering ..... 32**
**8.3 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider ..... 33**
**8.4 Gruppeprojekter ..... 34**
**8.5 Individualisering af gruppeprojekter ..... 34**
**8.6 Hjælpemidler til eksamen ..... 35**
**8.7 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser ..... 36**
**8.8 Tilbagemelding på prøver og eksaminer ..... 37**
**8.9 Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd / regelbrud ..... 37**
**8.10 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse ..... 38**
**8.11 Anvendt sprog ..... 38**
**8.12 Klager over eksamen ..... 38**
8.12.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag ..... 38
8.12.2 Anke ..... 40
8.12.3 Klage over retlige forhold ..... 40
**8.13 Ansøgning om dispensation ..... 40**
***9. Retsgrundlag ..... 40***
**9.1 Uddannelsens adgangskrav ..... 40**
**9.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag ..... 41**
**9.3 Uddannelsens udbydere ..... 42**
**9.4 Titulatur ..... 42**
***10. Overgangsbestemmelser ..... 43***
***11. Meritering ..... 43***
**11.1 Horisontal meritering - overflytning ..... 43**
**11.2 Vertikal meritering ..... 43**
11.2.1 Indland ..... 43
11.2.2 Udland ..... 44
***12. Regler for udbud af åben uddannelse ..... 44***
***13. Dispensationsmuligheder ..... 44***
***14. Ikrafttrædelse ..... 44***
Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte ..... 45
Bilag 2 Kvalifikationsrammen – niveau 5 ..... 46
Bilag 3 Kernefagenes og specialets – ECTS fordeling ..... 47

Bilag 4 Bedømmelse og eksamensbevis ..... 48
Bilag 5 Bedømmelsesplan – eksterne eksamener ..... 49
5.1 Bedømmelsesplan – 1. års tværfaglige eksamen ..... 49
5.2 Bedømmelsesplan – erhvervsøkonomi, ekstern eksamen ..... 50
5.3 Bedømmelsesplan – speciale, ekstern eksamen ..... 52
5.4 Bedømmelsesplan – kommunikation ..... 53
5.5 Bedømmelsesplan – det afsluttende eksamensprojekt ..... 58

# 1. Studieordningens indhold

Studieordningen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 636 af 29/06/2009 gældende) opdelt i:

- **en fællesdel**, der finder anvendelse på alle de erhvervsakademier, som er godkendt til udbud af uddannelsen

- **en institutionsspecifik del**, som angiver institutionsspecifikke retningslinjer og krav. Dele heraf kan være udarbejdet i fællesskab af en eller flere af de udbydende Akademier

Fællesdelen i denne studieordning er udarbejdet af de i kap. 9.3 angivne udbydere af uddannelsen, samt i henhold til de lovgivningsmæssige rammer angivet i kap. 9.2.

# A. Uddannelsens fællesdel

# 2. Uddannelsens formål og profil

## 2.1 Uddannelsens formål

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

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

## 2.2 Kompetenceprofil

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

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

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

[1] De tilhørende overordnede læringsmål fra BEK fremgår af bilag 1

- **Praksiskompetencer** inden for arbejde i servicevirksomheder generelt – så man kan gå direkte ud og fungere i en virksomhed og evne at omsætte teori til løsninger i praksis
- **Erhvervsøkonomiske kompetencer** – så de driftsøkonomiske aspekter altid vurderes
- **Specialekompetencer** der udvikler kompetencer inden for et valgfrit uddannelseselement (fremadrettet betegnet speciale)
- **Samarbejdskompetencer** og empati så man kan arbejde både individuelt og i gruppe – for det er det, man vil møde i hverdagen
- **Kommunikative og sproglige kompetencer** – fordi man skal arbejde i en branche præget af netværk og relationer til andre menneske
- **Internationale** og **interkulturelle kompetencer** – da servicebranchen er global
- **Metodiske kompetencer**, så man kan definere problemstillinger og angive metoder til løsning

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

I fokus er opøvelse af evner til at være:

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

# 3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold

## 3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points

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

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

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

## 3.2 Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

1) obligatoriske uddannelseselementer - 75 ECTS-point
2) praktik - 15 ECTS-point
3) speciale (valgfrit element) – 15 ECTS-point
4) afsluttende eksamensprojekt - 15 ECTS-point

I studieordningen er læringsmålene beskrevet efter kvalifikationsrammen[2], og beskrives således via terminologien; viden, færdigheder og kompetencer.

Uddannelsens obligatoriske uddannelseselementer er formuleret i en række kerneområder:

- samfundsvidenskabelig metode – 5 ECTS
- servicebranchen – 15 ECTS
- organisationsudvikling – 15 ECTS
- udvikling – 15 ECTS
- serviceøkonomi – 15 ECTS
- kommunikation – 10 ECTS

Enkelte af kerneområdernes fagbeskrivelser er opdelt i moduler.

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

I det efterfølgende er det beskrevet hvilken fokus de enkelte temaer har;

**1. semester**

1A – Servicebranchen

- Temaet har fokus på, at den studerende opnår en grundlæggende viden om oplevelsesøkonomiens udvikling og betydning samt praksisnær viden om forhold i service branchen

[2] "Ny dansk kvalifikationsramme for videregående uddannelse" beskriver niveauet af læringsmål, www.uvm.dk

1B - Virksomheden

- Temaet har fokus på, at give den studerende en helhedsforståelse af virksomhedsdrift og lønsomhed

**2. semester**

2 A - Strategi

- Temaet har fokus på, at den studerende kan planlægge servicevirksomhedens drift

2 B - Markedet

- Temaet har fokus på, at den studerende kan vurdere, hvordan markedet kan påvirkes

**3. semester**

3 A – Praktik

- se kapitel 5

3 B – Virksomhedens relationer

- Temaet har fokus på, at den studerende skal kunne indgå i relationer med servicevirksomhedens interessenter med henblik på at udvikle virksomheden i internationalt perspektiv

**4. semester**

4 A - Udvikling

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

4 B – Afsluttende eksamensprojekt

- se kapitel 6

## 3.3 Semesterforløb

Semestrene på uddannelsen forløber som angivet nedenfor:

| | |
|---|---|
| 1. semester | september til og med januar |
| 2. semester | februar til og med juli (inkl. ferie) |
| 3. semester | august til og med januar |
| 4. semester | februar til og med juni |

# 4. Beskrivelse af kernefagenes mål for læringsudbytte

Uddannelsens mål for læringsudbytte omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, den studerende skal opnå på uddannelsen, se endvidere bilag 1 og 2 for nærmere beskrivelse.

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

De enkelte kernefags ECTS-fordeling og placering fremgår af bilag 3.

## 4.1 Samfundsvidenskabelig metode

ECTS: 5

### Læringsudbytte:

**Viden:**

- den studerende skal have viden om og forståelse for hvorledes en kombination af forskellige metoder (metodetriangulering) anvendes i afdækning af en problemstilling
- den studerende skal have grundlæggende kendskab til videnskabsteoretiske indgangsvinkler

**Færdigheder:**

- den studerende skal ud fra forskellige teorier kunne tolke såvel kvalitative som kvantitative undersøgelser
- den studerende skal kunne formidle samfundsvidenskabelig metode skriftligt og mundtligt

**Kompetencer:**

- den studerende skal alene, i samarbejde med andre studerende og servicevirksomheder kunne designe undersøgelser og indhente og analysere information

## 4.2 Servicebranchen

ECTS: 15

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

- branchekompetence – 5 ECTS
- servicemanagement & kunderelationer – 8 ECTS
- servicejura – 2 ECTS

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

## Læringsudbytte:

## Branchekompetence:

**Viden:**

- den studerende skal have viden om servicebranchens udvikling og strukturer nationalt såvel som internationalt med særligt fokus på uddannelsens specialeområder
- den studerende skal have viden om oplevelsesøkonomi set fra et makroperspektiv, dens udvikling og begrebsapparat, samt betydning som vækstfaktor herunder viden om de socioøkonomiske og kommercielle effekter
- den studerende skal kunne relatere oplevelsesøkonomien til uddannelsens specialeområder

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne redegøre for servicebranchens udvikling
- den studerende skal kunne agere i servicebranchen med udgangspunkt i relation til for grundlæggende branchekodeks
- den studerende skal kunne identificere de nyeste trends

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne inddrage relevante aspekter om servicebranchen og oplevelsesøkonomien i analyser og redegørelser

## Service management & kunderelationer:

**Viden:**

- den studerende skal have viden om service management systemer, servicekoncepter og serviceleverancesystemer
- den studerende skal have viden omkring afgørende parametre for skabelse af optimale kunderelationer, herunder loyalitet og kvalitet
- den studerende skal have viden om forskellige kvalitetsstyringsprincipper

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne medvirke til udvikling af servicekoncepter og serviceleverancesystemer
- den studerende skal kunne medvirke til at skabe værdiskabende kunderelationer

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne tilegne sig ny viden med henblik på forbedring af service managementsystemer og koncepter
- den studerende skal kunne opbygge varige relationer med kunder og opstille forbedringsforslag

## Servicejura:

**Viden:**

- den studerende skal have viden om de juridiske forhold som for servicevirksomheder er afgørende for at agere i forhold til ansatte, kunder og marked
- den studerende skal have viden om overenskomster, hovedaftalen og servicedirektivet

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne vurdere juridiske problemstillinger i forhold til ansættelses- og arbejdsret, aftaleloven, købeloven og markedsføringsloven
- den studerende skal kunne vurdere ansættelsessituation på en juridisk korrekt måde
- den studerende skal kunne vurdere tilbudsafgivelse

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne identificere juridiske problemstillinger omkring servicevirksomhedens aftaleindgåelse, markedsføring samt ansættelser og køberetlige forhold og indgå i et fagligt samarbejde omkring løsning af juridiske problemstillinger

# 4.3 Organisationsudvikling

ECTS: 15

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

- ledelse & projektledelse – 7 ECTS
- organisation & HR – 8 ECTS

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

## Læringsudbytte:

## Ledelse & projektledelse:

**Viden:**

- den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå, lede og udvikle servicevirksomheder og organisationer
- den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå virksomhedens struktur og kultur og hvilke faktorer der påvirker motivationen i servicevirksomheder
- den studerende skal kunne forstå, hvordan ledelsesteorier og modeller kan anvendes i servicevirksomheder
- den studerende skal have viden om ledelsesmæssige forhold når en arbejdsgruppe skal sammensættes i relation til at skabe bedst mulig performance
- den studerende skal have kendskab til de mest gængse projektværktøjer (herunder IT), der med fordel kan anvendes for at styre et projekt

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne vurdere anvendeligheden af teorier/modeller i praktiske ledelsessituationer
- Den studerende skal kunne formidle ledelsesmæssige beslutninger til chefer, kolleger og medarbejdere
- den studerende skal kunne analysere, planlægge, evaluere og begrunde den praktiske gennemførelse af et projekt, herunder økonomien
- den studerende skal kunne vælge en hensigtsmæssig projektplanlægningsmetode – samt kunne vurdere, hvornår og hvorvidt et IT baseret system med fordel kan anvendes

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne identificere egne personlige udviklingsområder i relation til personlig udvikling, selvværd og selvtillid
- den studerende skal kunne medvirke til at træffe ledelsesmæssige beslutninger
- den studerende skal kunne anvende konkrete metoder og værktøjer til projektstyring, og opstille mål for en projektgruppe
- den studerende skal kunne tage ansvar samt planlægge og lede et projekt fra start til slut

## Organisation & HR:

**Viden:**

- den studerende skal have viden om og forståelse for forskellige organisationsformer, og disses betydning for effektiviteten og trivslen i servicevirksomheden
- den studerende skal have viden om forskellige teorier og modeller til udvikling og forandring af serviceorganisationen
- den studerende skal have viden om metoder og teorier til rekruttering, udvikling og afvikling af medarbejdere
- den studerende skal have viden om arbejdsmiljømæssige forhold i relation til faktorer der påvirker det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, herunder medarbejdertilfredshed

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne anvende og vurdere forskellige organisations-udviklingsmodeller
- den studerende skal kunne vurdere grundlæggende forhold omkring personaleudvikling og -administration i relation til organisationsudvikling
- den studerende skal kunne formidle servicevirksomhedens HR politik til medarbejdere og samarbejdspartnere

**Kompetencer:**

- Den studerende skal kunne varetage HR funktioner i egen afdeling i overensstemmelse med servicevirksomhedens overordnede HR strategi

- Den studerende skal kunne indgå i et tværfagligt samarbejde om udarbejdelsen af virksomhedens HR strategi
- Den studerende skal kunne indgå i udviklings- og forandringsprocesser med fokus på eget arbejds- og ansvarsområde
- den studerende skal kunne håndtere grundlæggende arbejdsmiljømæssige forhold samt være i stand til at søge rette ekspertviden

## 4.4 Forretningsudvikling

ECTS: 15

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

- kreativitet & innovation – 4 ECTS
- strategi & forretningsplan – 6 ECTS
- servicemarketing & trends – 5 ECTS

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

### Læringsudbytte:

### Kreativitet & innovation

**Viden:**

- den studerende skal have viden om sammenhængene mellem kreativitet, innovation og entre- og intrapreneurskab, og hvordan det fremmes i virksomheden
- den studerende skal have viden om kreative redskaber til praktisk idéudvikling
- den studerende skal have viden om hvorledes kreative og innovative processer kan igangsættes og planlægges

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne håndtere forskellige redskaber til praktisk ide udvikling og kreativitet i praksisnær kontekst
- den studerende skal vurdere, hvorledes servicevirksomheder kan fremme kreativitet og innovation

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring kreativitet og innovation i projekter og cases
- den studerende skal kunne deltage i og varetage kreative og innovative processer i servicevirksomheder

## Strategi & forretningsplan

**Viden:**

- den studerende skal have viden om de grundlæggende strategiske begreber og værktøjer som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi
- den studerende skal have viden om servicevirksomhedens konkurrencemæssige position
- den studerende skal have viden om relevante modeller for udarbejdelse af en forretningsplan

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne analysere servicevirksomhedens strategiske position
- den studerende skal kunne udarbejde en ekstern og intern analyse
- den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for udarbejdelse af en forretningsplan

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiplan
- den studerende skal kunne udarbejde en forretningsplan

## Servicemarketing & trends

**Viden:**

- den studerende skal have viden om grundlæggende servicemarketingbegreber
- den studerende skal have viden om servicevirksomheders markedsforhold
- den studerende skal have viden om servicevirksomhedens produkt og kundeforhold
- den studerende skal have viden om den nyeste udvikling indenfor marketingværktøjer

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne udarbejde interessentanalyser
- den studerende skal kunne vurdere og anvende service marketing mix og porteføljemodeller
- den studerende skal kunne identificere de nyeste marketingværktøjer

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiske markedsføring herunder udvikling af en markedsføringsplan

## 4.5 Serviceøkonomi

ECTS: 15

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

- erhvervsøkonomi – 12 ECTS
- global serviceøkonomi – 3 ECTS

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

### Læringsudbytte:

### Erhvervsøkonomi:

**Viden:**

- den studerende skal have viden om relevante elementer i virksomhedens økonomiske styring samt relaterede IT løsninger
- den studerende skal have viden om virksomhedsanalyse, herunder de regnskabsanalysemetoder der bliver anvendt indenfor serviceerhvervene
- den studerende skal have viden om anvendelse af økonomisystemer i praksis – hovedsagelig i relation til bogføring
- den studerende skal have viden om servicebranchens regnskabsanalysepraksis

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne opstille et regnskab samt relevante budgetter og nøgletal for servicevirksomheden og redegøre for de forhold der kan optimere økonomien
- den studerende skal kunne beskrive og analysere investering og finansierings alternativer
- den studerende skal kunne udarbejde relevante budgetter for en virksomhed og et projekt
- den studerende skal kunne opstille løsningsmuligheder i form af simple og relevante avancerede udregninger og simuleringer
- den studerende skal kunne vurdere hvordan ikke-finansielle rapporteringsformer kan understøtte ledelsens strategiske arbejde
- den studerende skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille parametre til yield og revenue management

**Kompetencer:**

- den studerende skal være i stand til at vurdere en virksomheds økonomiske udvikling og benytte budgettering i den økonomiske styring
- den studerende skal kunne udregne relevante nøgletal for servicevirksomheden
- den studerende skal kunne medvirke ved udarbejdelse af en regnskabsanalyse
- den studerende skal kunne foretage en beregning af en investerings lønsomhed og kunne redegøre for valg af finansieringsform og alternativer

## Global serviceøkonomi:

**Viden:**

- den studerende skal have viden om den globale økonomis betydning for såvel den nationale som regionale samfundsudvikling
- den studerende skal have viden om det globale økonomiske kredsløb, herunder de makroøkonomiske forhold
- den studerende skal have viden om effekterne af forskellige økonomisk/politiske handlemuligheder

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne beskrive og analysere de væsentligste makroøkonomiske faktorer i relation til serviceydelser
- den studerende skal kunne vurdere de forskellige markeds- og konkurrencestrukturer

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne inddrage de samfundsøkonomiske vilkår i relation til analyse og vurdering

# 4.6 Kommunikation

ECTS: 10

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

- forretningskommunikation og netværk – 7 ECTS
- interkulturel kompetence – 3 ECTS

I det følgende er læringsudbyttet for hver af temaerne beskrevet.

## Læringsudbytte:

## Forretningskommunikation og netværk (på engelsk):

**Viden:**

- den studerende skal have viden om de grundlæggende kommunikationsteorier og -modeller og deres anvendelse i konkrete kommunikationsopgaver
- den studerende skal have viden om hvorledes formidling af budskaber sker mest hensigtsmæssigt både skriftligt og mundtligt
- den studerende skal tilegne sig viden om præsentations- og mødeteknikker
- den studerende skal have viden om relevant teori indenfor forhandlingsteknik
- den studerende skal have forståelse for business netværkets betydning for medarbejderens og serviceorganisationens udvikling

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne anvende forskellige præsentationsteknikker, og selvstændigt tilpasse kommunikationsform til kontekst
- den studerende skal kunne gennemføre en forhandling
- den studerende skal kunne forhandle og præsentere på engelsk
- den studerende skal kunne identificere relevante netværk for medarbejder- og derved organisationsudvikling
- den studerende skal på kunne udforme skriftlig forretningskommunikation

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne formidle interne og eksterne budskaber med gennemslagskraft
- den studerende skal kunne kommunikere praksisnære og faglige problemstillinger og løsninger til samarbejdspartnere og kollegaer
- den studerende skal i forretningssammenhæng kunne kommunikere på engelsk i skrift og tale
- den studerende skal kunne forhandle effektivt
- den studerende skal kunne opstarte eller indgå i et relevant netværk med henblik på at udvikle egne kompetencer

## Interkulturel kompetence (på engelsk):

**Viden:**

- den studerende skal have viden om kulturbegrebet, kulturelementer og kulturanalyse i relation til den globale servicevirksomhed
- den studerende skal have forståelse for kulturens betydning for kommunikation

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne anvende viden om kultur i relation til den globale servicevirksomhed
- den studerende skal kunne foreslå praksisnære løsningsforslag i forbindelse med kulturkonflikter
- den studerende skal kunne indgå i forretningsudvikling, hvor der tages hensyn til kulturelle elementer

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne identificere adfærd og livsformer, som et fundament for samt agere i den globale servicevirksomhed
- De studerende skal kunne identificere kulturelle forskelle og livsformer, således at de kan begå sig og agere i forskellige kulturelle sammenhænge inden for servicebranchen

## 4.7 Speciale

ECTS: 15

Nedenfor er de landsdækkende fællesdele for de enkelte specialer beskrevet. Som det fremgår, er nedenstående antal ECTS-point landsdækkende fælles for specialerne:

- Hotel- & Restaurant Management – 5 ECTS + Institutionsspecifik - 10 ECTS
- Turisme Management – 5 ECTS + Institutionsspecifik - 10 ECTS
- Service Management – 5 ECTS + Institutionsspecifik - 10 ECTS

På specialerne gælder således, at der er således 10 ECTS-point inden for specialet der er institutionsspecifikke, disse fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

I den institutionsspecifikke del af studieordningen beskrives udelukkende de specialer som institutionen udbyder.

Det forventes, at der i specialeundervisningen tilsikres at det studerende er orienteret om og har forståelse for udviklingen i øvrige specialeområder, således at relevante aspekter kan inddrages.

### 4.7.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management, fællesdel

ECTS: 5

**Mål:**

Målet er, at den studerende kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i hotel-, konference- og restaurantvirksomheder.

Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for branchen og dermed evnen til at sætte gæsten i centrum samt vurdere forretningsgange og indtjeningsevne.

Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for de centrale arbejdsprocesser, der foregår i og mellem hotellets og restaurantens forskellige afdelinger. Den studerende opnår ligeledes kendskab til såvel nationale som internationale hotel- og restaurantkoncepter.

Specialet er baseret på service management, oplevelsesøkonomi og relaterede teorier og bygger derfor på et naturligt samspil med de obligatoriske fagområder for studiet.

**Viden:**

- den studerende skal have viden om traditioner og trends indenfor hotel-, konference- og restaurantbranchen samt have forståelse for sammenhængen til relaterede erhverv.
- den studerende skal have viden om nationale og internationale hotel-, konference- og restaurantrelaterede klassifikationssystemer, certificeringer og ejerskabsformer

- den studerende skal have forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt sammenspil
- den studerende skal have kendskab til de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, konference- og restaurantdrift.

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne vurdere og optimere hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / up-selling og nøgletal
- den studerende skal kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne udvikle og optimere servicepakker indenfor hotel- og restaurantbranchen.

### 4.7.2 Speciale - Turisme Management, fællesdel

ECTS: 5

**Mål:**

Målet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetencer til at kunne varetage koordinerende og rådgivende funktioner i turismevirksomheder og organisationer. Dette skal den studerende gøre ud fra en forståelse af destinationen som det centrale element, herunder en forståelse af virksomhedens/organisationens rolle i turismesystemet.

Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for det samarbejde og de transaktioner, der foregår mellem turismeaktører.

Specialet er baseret på turisme-teori og bygger på et naturligt samspil med uddannelsens obligatoriske fagområder.

**Viden:**

- den studerende skal have viden om hvilke aktører og elementer, der indgår i turistindustrien
- den studerende skal have viden om grundlæggende turisme begreber
- den studerende skal have viden om forskellige segmenter og typer af turister
- den studerende skal have viden om turismeaktørernes indbyrdes afhængighed

**Færdigheder:**

- den studerende skal kunne anvende deres viden indenfor incoming og outgoing turisme, herunder kunne optimere processer og arbejdsgange
- den studerende skal kunne vurdere en destinations opfyldelse af gæstens behov
- den studerende skal kunne vurdere destinationens opfyldelse af forskellige markeder og segmenters behov herunder både leisure og business

**Kompetencer:**

- den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af en destinationsanalyse
- den studerende skal kunne deltage i udvikling, design og tilrettelæggelse af nye turismeydelser på destinationen

## 4.7.3 Speciale – Service Management, fællesdel

ECTS: 5

**Mål:**
Målet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetence til at varetage koordinerende og rådgivende funktioner i forbindelse med udvikling og implementering af events inden for forskellige serviceområder. Den studerende skal kunne opstille klare strategiske mål for events og via en event management proces kunne nå disse strategiske mål. Den studerende skal kunne deltage i udvikling, planlægning, implementering og evaluering af en event - fra mindre endagsarrangementer til større events.

Den studerende skal bibringes en forståelse for konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel ekstern som intern serviceydelse over for en klient/kunde.

Specialet er baseret på fagområdets teori og bygger derfor på et naturligt samspil med uddannelsens obligatoriske fagområder. Specialet skal kvalificere til relevant videreuddannelse.

**Viden:**
- den studerende skal kunne forstå konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel ekstern som intern serviceydelse overfor en klient/kunde
- den studerende skal have viden om de grundlæggende teoretiske begreber og værktøjer som kendetegner konsulentens arbejde herunder hvilken indflydelse de forskellige konsulentroller har på servicevirksomhedens drift og udvikling
- den studerende skal opnå en forståelse for anvendelsen af produkt- og konceptudvikling i forbindelse med opbygning af events
- den studerende skal forstå og have viden om, hvad strategisk event management er og hvilken rolle event og event management har i såvel regional som global sammenhæng

**Færdigheder:**
- den studerende skal kunne vurdere forskellige konsulent-/rådgiverroller og anvende disse i et klient- og konsulentsamarbejde såvel internt som eksternt
- den studerende skal kunne opstille relevante mål for en event
- den studerende skal kunne tilegne sig nye færdigheder og viden omkring event management via et struktureret forarbejde i forbindelse med afviklingen af events
- den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle produkt- og konceptudvikling indenfor strategisk event management ud fra sammenhængen mellem denne udvikling og virksomhedens strategiske planlægning.
- den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle det essentielle ved at have gode leverandører og en optimal supply chain vedrørende afholdelse af events

**Kompetencer:**

- den studerende skal have kompetencer til at håndtere udvikling af forskellige produkter- og koncepter, samt kunne deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende implementering af disse
- den studerende skal kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events

# 5 Praktik – formål og formalia

Praktikken svarer til 15 ECTS-point har en varighed på 3 måneder[3] og er placeret primo 3. semester (august, september og oktober) [4]. Praktikken kan gennemføres både nationalt og internationalt.

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

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

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

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

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

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

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

**Viden**:

- den studerende skal have viden om praktikvirksomhedens eksistensgrundlag og organisering

**Færdigheder**:

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

[3] Hvilket er svarende til 13 fulde uger

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

**Kompetencer**

- den studerende skal kunne indgå i praktikvirksomhedens drift og udviklingsorienterede arbejdsprocesser og funktioner
- den studerende skal i en struktureret sammenhæng kunne udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling

# 6. Afsluttende eksamensprojekt

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

**Viden**

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

**Færdigheder**

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

**Kompetencer**

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

# 7. Eksaminer og øvrige prøver

Den studerendes studieaktivitet kontrollers vha. eksterne eksaminer, interne eksaminer, samt interne prøver og læringsaktiviteter (f.eks. cases, projekter, opgaver, ekskursioner), som beskrevet i den institutionsspecifikke del af studieordningen.

## 7.1 Generelt omkring eksaminer og prøver

Hver studerende skal aflægge 5 eksterne eksaminer samt 3 interne eksaminer.

Disse suppleres i den institutionsspecifikke del med et antal interne prøver og læringsaktiviteter, hvortil der ikke gives karakter.

I studieordningens fællesdel arbejdes der med 2 forskellige prøveformer:

1. Eksterne eksaminer – som bedømmes af eksaminator samt en eller flere beskikkede censorer.
2. Interne eksaminer – som bedømmes af en eller flere undervisere eller branchefolk

Der arbejdes i studieordningen med i alt fire forskellige prøveformer:

- Eksterne eksaminer – landsdækkende
- Interne eksaminer – landsdækkende
- Interne prøver – som er institutionsspecifikke
- Læringsaktiviteter – som er institutionsspecifikke

Ved eksterne og interne eksaminer, samt interne prøver gives der karakter efter 7-trins-skalaen eller bestået / ikke bestået. For at bestå en eksamen skal karakteren 02 eller bestået opnås. Læringsaktiviteter skal godkendes, som et forudsætningskrav for at kunne gå til eksamen.

Som studerende er man automatisk tilmeldt alle eksaminer, prøver og læringsaktiviteter i den førstkommende eksamenstermin jf. eksamensoversigten kap. 8.2. samt den institutions-specifikke del.

Såfremt man framelder sig eller udebliver fra en eksamen, betragtes man ikke som studieaktiv.

I forbindelse med eksterne og interne eksaminer, interne prøver og læringsaktiviteter gælder følgende:

- Alle interne eksaminer, interne prøver og læringsaktiviteter på 1. år skal være bestået/godkendt før studerende kan aflægge 1. års tværfaglige eksamen

- Før end den studerende kan aflægge ekstern eksamen i specialet på 3. semester, skal 1. års tværfaglige eksamen, erhvervsøkonomi, interne eksaminer, interne prøver samt læringsaktiviteter på 3. semester være bestået/godkendt

- For at den studerende kan aflægge ekstern eksamen på 4. semester, skal 1. års tværfaglige eksamen, erhvervsøkonomi, interne eksaminer, interne prøver samt læringsaktiviteter på 4. semester være bestået/godkendt.

- Alle eksterne og interne eksaminer, interne prøver og læringsaktiviteter skal være bestået hhv. godkendt før den studerende kan aflægge eksamen i det afsluttende eksamensprojekt

Hvis en intern eller ekstern eksamen ikke er bestået, skal den studerende deltage i omprøve eller reeksamen, dog højst 3 gange i alt.

## 7.2 Eksaminer og prøver på de enkelte semestre

I det følgende er de enkelte eksaminer og prøvers formål, art, form og vurdering på de enkelte semestre beskrevet.

### 7.2.1 Eksterne og interne eksaminer 1. semester

#### 7.2.1.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt – intern eksamen

I regi af faget samfundsvidenskabelig metode afsluttes 1. semester med udarbejdelse af et samfundsvidenskabeligt metodeprojekt.

Det samfundsvidenskabelige metodeprojektet skal afspejle de fag der er undervist i på 1. semester samt anvendt praksis.

Metodeprojektet har til formål at opøve den studerendes metodiske kompetence, det vil sige evnen til at definere, analysere og løse en problemstilling. Samtidig har projektet til formål at opøve den studerendes evne til at forholde sig kritisk til en anden gruppes arbejde og præsentere denne kritik skriftlig og mundtlig.

De studerende arbejder gruppevist (3-5 studerende) med en selvvalgt problemstilling, der kan være faglig eller af mere almen karakter. Institutionen godkender emne og problemstilling og tildeler vejledning.

Projektet vurderes som værende bestået eller ikke bestået.

Bedømmelsen af det samfundsvidenskabelige metodeprojekt omfatter:

- løsning af gruppeopgave med selvvalgt emne
- opponering på en anden gruppes opgave
- mundtligt forsvar af opgaven, med individuel bedømmelse[5]

Der afsættes i alt 20 min. pr. studerende til eksamen.

Såfremt man som studerende ikke deltager i den ordinære eksamen, eller ikke yder en arbejdsindsats som kan godkendes, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen defineres grupperne af akademiet.

Den interne eksamen vurderes samlet som bestået / ikke bestået.

### 7.2.2 Eksterne og interne eksaminer 2. semester

#### 7.2.2.1 Skriftlig erhvervsøkonomi – ekstern eksamen

I regi af fagområdet erhvervsøkonomi afholdes der ultimo 2. semester en ekstern eksamen.

---

[5] Se afsnit 8.5 vedrørende individualisering af gruppeprojekter

Prøven har til formål, at dokumentere den studerendes evner inden for erhvervsøkonomi, og har form som en 3-timers individuel skriftlig stedprøve.

Til prøven må medtages alle hjælpemidler[6]. Det forudsættes at alle modeller, excel-ark m.v. medtages af de studerende, der udleveres ikke regneark o. lign. ved eksamen.

Den eksterne eksamen bedømmes efter 7-trins skalaen.

#### 7.2.2.2 1. års tværfaglige eksamen – ekstern eksamen

Ultimo 2. semester skal den studerende deltage i 1. års tværfaglige eksamen. Eksamen tager udgangspunkt i de obligatoriske fagelementer på 1. år, undtagen erhvervsøkonomi.

Eksamen skal dokumentere den studerendes evne til at anvende teorien i skriftlig fremstilling og evnen til at arbejde tværfagligt og selvstændigt.

På baggrund af et udleveret case oplæg skal den studerende i løbet af 48-timer udarbejde en skriftlig besvarelse, som skal afleveres.

Efterfølgende skal den studerende deltage i en 30 minutters individuel mundtlig stedprøve inkl. votering. Stedprøven er uden forberedelse.

Deltagelse i eksamen omfatter:

- præsentation af besvarelsen herunder uddybning og perspektivering af det skriftlige arbejde
- mundtligt forsvar af egen besvarelse

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af en vægtning af følgende:

- besvarelsens faglige og metodiske indhold
- den studerendes præsentation og perspektivering
- den studerendes mundtlige forsvar af besvarelsen

Alle fagområder på 1. år kan inddrages, hvor det skønnes relevant.

Der gives 1 samlet karakter efter 7-trins-skalaen til hver eksaminand, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af prøven.

Aflevering af casebesvarelsen er et forudsætningskrav for at kunne gå til den efterfølgende mundtlige eksamen.

---

[6] Dog skal bestemmelserne i afsnit 8.6 overholdes

Såfremt den studerende ikke består eksamen, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen skal der udarbejdes en ny casebesvarelse.

## 7.2.3 Eksterne og interne eksaminer 3. semester

### 7.2.3.1 Praktikprojekt – intern eksamen

I løbet af praktikken samt i tiden umiddelbart efter udarbejder den studerende sit individuelle praktikprojekt. Projektet skal tage udgangspunkt i en selvvalgt problemstilling i praktikvirksomheden og skal endvidere indeholde en evaluering af, om de opstillede lærings- og personlige mål er nået.

Eksamen i praktikprojektet afholdes umiddelbart efter afviklingen af praktikken, og har form som et skriftligt projekt med mundtligt forsvar.

Praktikprojektet danner udgangspunkt for en individuel mundtlig eksamen af i alt 30 min. varighed, hvori indgår en præsentation samt perspektivering af projektet.

I forbindelse med praktikken indgår dele af de obligatoriske fag, hvor dette er naturligt.

Såfremt praktikprojektet vurderes som værende "ikke bestået", skal den studerende under vejledning forbedre projektet og aflevere igen. Den studerende har mulighed for tre forsøg i alt til at udarbejde et projekt, der kan bestås.

Den interne eksamen vurderes samlet som bestået / ikke bestået

### 7.2.3.2 Specialeeksamen – ekstern eksamen

I slutningen af 3. semester skal den studerende individuelt udarbejde et specialeprojekt som skal dokumentere den studerendes viden, færdigheder og kompetencer inden for udvalgte emner i specialet og relaterede obligatoriske fag.

I forbindelse med specialeeksamen tildeles den studerende en vejleder.

Den studerendes emne samt problemformulering er godkendt / godkendes af institutionen.

Specialeprojektet skal udarbejdes med udgangspunkt i specialets pensum og desk research. Det er et krav, at der inddrages supplerende litteratur, som underbygger besvarelsens problemstilling.

Det er ikke et krav til besvarelsen, at der skal gennemføres field research i forbindelse med denne, men den studerende må gerne inddrage individuel field research i besvarelsen, hvis problemformulering lægger op til dette.

Den studerende eksamineres i projektet ved en mundtlig individuel eksamen, som varer 30 minutter pr. studerende inkl. votering.

Deltagelse i eksamen omfatter:

- præsentation af besvarelsen i form af en uddybning og perspektivering af det skriftlige arbejde
- mundtligt forsvar af egen besvarelse

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af en vægtning af følgende:

- besvarelsens faglige og metodiske indhold
- den studerendes præsentation og perspektivering
- den studerendes mundtlige forsvar af besvarelsen

Til eksamen kan der eksamineres i alt fra den studerendes speciale og fra uddannelsen, der har relevans for den studerendes emne og problemformulering.

Yderligere specificerede forhold omkring specialeeksamen fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

Hvis eksamen ikke bestås, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen skal der udarbejdes en ny besvarelse.

Den eksterne eksamen bedømmes samlet efter 7-trins skalaen

## 7.2.4 Eksterne og interne eksaminer 4. semester

### 7.2.4.1 Udviklingsprojekt – intern eksamen

Medio 4. semester skal den studerende i grupper[7] udarbejde et udviklingsprojekt. Projektet har til formål at opøve den studerendes evne til at demonstrere forståelse for og kompetence inden for udviklingsorienteret problemløsning samt evnen til at arbejde tværfagligt og helhedsorienteret.

Projektet dækker bredt de obligatoriske fag; organisations- og forretningsudvikling samt serviceøkonomi på 3. og 4. semester.

Projektet har form som et gruppeprojekt med selvvalgt emne og problemstilling indenfor området, samt en efterfølgende individuel bedømmelse, med 20 minutter til hver studerende.

Institutionen godkender emne og problemstilling.

Deltagelse i projektet omfatter:

[7] Individuel udarbejdelse kan aftales, såfremt vægtige grunde taler herfor

- løsning af et gruppeprojekt
- mundtlig eksamen med individuel bedømmelse

Aflevering af projekt er et forudsætningskrav for at kunne gå til den efterfølgende mundtlige eksamen.

Den interne eksamen vurderes samlet som værende bestået eller ikke bestået

**7.2.4.2 Kommunikation – ekstern eksamen**

I regi af fagområdet kommunikation skal den studerende på 4. semester deltage i en ekstern eksamen, som afvikles på engelsk.

Eksamen har form som en 25 minutters[8] individuel mundtlig prøve uden forberedelse. Prøven baserer sig på et eksamensoplæg, den studerende får udleveret inden eksamen, hvorefter den studerende deltager i den mundtlige prøve.

Deltagelse i eksamen omfatter:

- Udarbejdelse af et mundtligt oplæg ud fra udleveret eksamensoplæg
- Mundtlig eksamen med individuel bedømmelse

Til selve eksamenen forventes alle elementer af kommunikationsfaget inddraget. Der kan dog også inddrages områder fra øvrige fagområde, hvor det skønnes relevant.

Der gives 1 samlet karakter efter 7-trins-skalaen til hver eksaminand, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af prøven.

**7.2.4.3 Afsluttende eksamensprojekt – ekstern eksamen**

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

Formålet med projektet er, at den studerende på metodisk grundlag dokumenterer evnen til at bearbejde en kompleks problemstilling i relation til et konkret projekt for praktikvirksomheden[9].

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

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

---

[8] Inkl. votering

[9] Akademiet orienteres skriftligt, og skal godkende, såfremt man som studerende ikke skriver for sin praktikvirksomhed

Økonomiske betragtninger og elementer skal indgå som en naturlig del af grundlaget for valg af løsning(er)[10].

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

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

Institutionen tildeler den studerende en vejleder og godkender opgavens emne og den indledende problemformulering[11].

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

Idet det afsluttende eksamensprojekt (normalt) tager udgangspunkt i den virksomhed, hvori den studerende har afviklet sin praktik, udarbejdes projektet som hovedregel individuelt. Der kan dispenseres herfra hvis max. 3 studerende i samråd med deres respektive praktikvirksomheder kan løse en mere brancherelateret problemstilling eller en opgave stillet af en anden virksomhed indenfor det valgfrie element.

Nærmere regler om aflevering og krav til individuel eller gruppevis udarbejdelse findes i Institutionens vejledning[12].

I forbindelse med det afsluttende eksamensprojekt gennemføres en individuel mundtlig eksamen på 60 min. inkl. votering. Der gives én samlet karakter for eksamensprojektet.

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

Såfremt det afsluttende eksamensprojekt ikke bestås, skal der skal udarbejdes et nyt projekt. Emnet må være det samme, men den nye problemformulering skal væsentligt adskille sig fra den tidligere valgte. Samme forhold gør sig gældende såfremt man vælger at framelde sig eksamen og dermed ikke afleverer eksamensprojektet til den ordinært fastsatte termin.

Der gives 1 samlet karakter efter 7-trins-skalaen, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af eksamen.

---

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

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

[12] Heraf fremgår evt. også den enkelte studerendes maksimalt afsatte tid til vejledning.

# 8 Øvrige forhold vedrørende eksamen

## 8.1 Regler for eksterne og interne eksaminer

Som studerende er man automatisk tilmeldt alle eksterne og interne eksaminer samt læringsaktiviteter.

Det gælder således:

- samfundsvidenskabeligt metodeprojekt – intern eksamen
- 3-timers skriftlig erhvervsøkonomi – ekstern eksamen
- 1. års tværfaglige eksamen – ekstern eksamen
- praktikprojekt – intern eksamen
- speciale – ekstern eksamen
- udviklingsprojekt – intern eksamen
- kommunikation - ekstern eksamen
- afsluttende eksamensprojekt – ekstern eksamen

For at blive betragtet som studieaktiv, skal man deltage i alle ordinære prøver og eksaminer. Hvis man ikke består eksamen, er man automatisk indstillet til sygeeksamen / reeksamen.

Hvis man uden gyldig grund udebliver fra eksamen / prøve har man brugt et eksamensforsøg[13].

## 8.2 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering

For studerende optaget i september 2013 gælder nedenstående plan vedrørende ordinære interne- og eksterne eksaminer samt reeksaminer (med forbehold for senere korrektioner):

| **Eksamensplan årgang 2013-2015** | | | |
|---|---|---|---|
| | **Udleveres / godkendes** | **Afleveres** | **Eksamenstidspunkt** |
| **Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt - intern eksamen** | | | **Ultimo 1. semester, fastlægges af den enkelte institution** |
| Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt - intern eksamen, reeksamen | | | Fastlægges af den enkelte institution |
| **1. års tværfaglig - ekstern eksamen** | **Case udlevering 20. maj 2014 kl. 9.00** | **Case aflevering 22. maj 2014 kl. 12.00** | **Mundtlig eksamen – uge 23 & 24, 2014** |
| **Erhvervsøkonomi, skriftlig, ekstern eksamen** | | | **Skriftlig eksamen, 3-timer, 27. maj 2014, kl. 9.00-12.00** |

[13] Gyldige grunde til udeblivelse skal dokumenteres

| | | | |
|---|---|---|---|
| Erhvervsøkonomi, skriftlig, ekstern eksamen, 1. reeksamen | | | Skriftlig eksamen, 3-timer, 26. juni 2014, kl. 9.00-12.00 |
| 1. års tværfaglig ekstern eksamen, reeksamen | Case udlevering 5. november 2014 kl. 9.00 | Case aflevering 7. november 2014 kl. 12.00 | Mundtlig eksamen – uge 48, 2014 |
| Erhvervsøkonomi, skriftlig, ekstern eksamen, 2. reeksamen | | | Skriftlig eksamen, 3-timer, 11. november 2014, kl. 9.00-12.00 |
| **Praktikprojekt - intern eksamen** | | | **Efterår 2014 Fastlægges af den enkelte institution** |
| Praktikprojekt - reeksamen | | | Fastlægges af den enkelte institution |
| **Speciale (valgfrit) - ekstern Eksamen** | **Emne og problem-formulering fastlagt senest fredag den 13. december 2014** | **Afleveres mandag den 6. januar 2015** | **Mundtlig eksamen uge 4 eller 5, januar 2015** |
| Speciale (valgfrit) – ekstern eksa-men, reeksamen | Fastlæggelse senest mandag den 28. februar 2015 | Afleveres mandag den 17. marts 2015 | Mundtlig eksamen uge 13, 14 eller 15, 2015 |
| **Kommunikation - ekstern eksa-men** | **Udleveres mandag d. 16. marts 2015** | | **Uge 15 & 16, april 2015** |
| Kommunikation - ekstern eksamen, reeksamen | | | Fastlægges af den enkelte institution |
| **Udviklingsprojekt - intern eksamen** | | | **Uge 12 & 13, marts 2015**[14] |
| Udviklingsprojekt - intern eksa-men, reeksamen | | | Fastlægges af den enkelte institution |
| **Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen** | **Officiel start man-dag den 30. marts 2015** | **Aflevering af god-kendt problemfor-mulering senest 28. april 2015 Eksamensprojektet afleveres senest onsdag den 28. maj 2015** | **Mundtlig eksamen i juni. Fastlægges af den enkelte institution** |
| Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen, reeksamen | | | Mundtlig eksamen ultimo oktober. Fastlægges af den enkelte institution |

I forbindelse med ovenstående eksamensplan gælder følgende vedr. tidspunkter:

- udlevering af eksamensoplæg sker fra kl. 9.00 pågældende dato
- aflevering af besvarelser skal ske senest kl. 12.00 pågældende dato

## 8.3 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider

For alle skriftlige besvarelser gælder at det fastlagte maksimale antal anslag, som angivet nedenfor altid SKAL overholdes.

Vurderingen af antal anslag er inkl. figurer og tabeller etc. men eksklusiv forside, indholds-fortegnelse, kildeliste og bilag.

Anslag opgøres inkl. mellemrum.

[14] Eksamen placeres inden det afsluttende eksamensprojekt officielt starter

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

I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser gælder nedenstående regler for omfang.

| **Eksamen / prøve** | **Maksimalt antal tegn i besvarelsen inkl. mellemrum** |
|---|---|
| Samfundsvidenskabeligt projekt | max. 50.000 anslag |
| 1. års tværfaglig eksamen | max. 15.000 anslag |
| Praktikprojekt | max. 35.000 anslag |
| Speciale, projekt | max. 35.000 anslag |
| Udviklingsprojekt | max. 50.000 anslag |
| Afsluttende eksamensprojekt | |
| 1 studerende | max. 100.000 anslag |
| 2 studerende | max. 150.000 anslag |
| 3 studerende | max. 200.000 anslag |

På alle skriftlige besvarelser o. lign. SKAL besvarelsens antal anslag fremgå tydeligt af forsiden. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen / prøven kan først finde sted ved næste eksamen[15].

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

Ovenstående regler gælder for alle skriftlige besvarelser.

## 8.4 Gruppeprojekter

I forbindelse med udarbejdelse af gruppeopgaver defineres grupper som værende af størrelsen 3 - 5 studerende. Undtaget herfor er det afsluttende eksamensprojekt.

## 8.5 Individualisering af gruppeprojekter

I forbindelse med gruppeprojekter, hvor der er krav om individualisering af besvarelsen, betyder dette at, hver studerendes bidrag tydeligt skal fremgå.

Besvarelser med individualiseringskrav kan bestå af nedenstående dele:

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

1. Den kollektive del omfatter indledning, problemformulering, konklusion og perspektivering
2. De individuelle dele, er et eller flere af opgavens afsnit, som den enkelte studerende er ansvarlig for med angivelse af navn. Den individuelle del skal forholdsvis deles ligeligt mellem gruppens studerende.

I forbindelse med eksamener, hvor der ikke skal gives en selvstændig bedømmelse for en skriftlig opgavebesvarelse, som er udarbejdet af flere studerende, kan opgavebesvarelsen indgå i bedømmelsen ved en efterfølgende mundtlig prøve.

## 8.6 Hjælpemidler til eksamen

I forbindelse med skriftlige eksaminer og prøver, må den studerende anvende bøger og materialer udleveret i undervisningen, egne noter, supplerende materialer, usb-pen el. lign. med dokumenter.

Den studerende har ikke adgang til at medbringe eller anvende nedenstående hjælpemidler:

- internet
- intranet
- bluetooth
- mobiltelefon
- øvrigt datakommunikationsudstyr, der gør, at man kan kommunikere med andre

med mindre andet udtrykkeligt fremgår af eksamensopgaven/vejledningen.

Såfremt man som studerende under eksamen gør ulovlig brug af ovenstående medfører det øjeblikkelig bortvisning fra eksamen.

I forbindelse med skriftlige prøver skal mobiltelefoner og andet kommunikationsudstyr slukkes og afleveres til tilsynet før eksamensstart.

Studerende skal selv medbringe tilladte hjælpemidler, skrivematerialer og eventuelt lommeregner. Det er ikke tilladt for studerende under prøven at dele hjælpemidler eller låne til medstuderende. Hjælpemidler udlånes ikke af akademiet.

Eksamenstilsynet har ret til at kontrollere medbragte hjælpemidler.

Eksaminander skal, ved skriftlige prøver, i videst mulig omfang sørge for at få lommeregnere, ordbøger, blyanter, hjælpemidler og lignende op af tasken før prøvens start. Tasker og poser skal anbringes på tilsynets anvisning.

Studerende må ikke på nogen måde kommunikere med hinanden efter prøvens start. Dog er det er tilladt at henvende sig ved håndsoprækning til eksamenstilsynet.

Forsøger studerende at sætte sig i forbindelse med en anden eksaminand eller anvende ikke-tilladte hjælpemidler, vil den studerende øjeblikkeligt blive bortvist fra eksamen.

## 8.7 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser

I forbindelse med udarbejdelse af skriftlige besvarelser, vil der ofte, som en del af dokumentationsgrundlaget, være behov for at anvende andres arbejde, det være sig citater, grafiske fremstillinger, tabeller, litteratur, tekster fra internettet, personers udtalelser eller en bearbejdet gengivelse af andres arbejde f.eks. fra en lærebog.

Når ovenstående anvendes, **skal** der tydeligt angives kilde.

Citat (direkte afskrift) må kun anvendes i begrænset omfang, og der må kun bruges en lille del af en andens tekst, dvs. et par linjer eller lidt mere, hvor det er nødvendigt for at forstå en sammenhæng eller underbygge egen argumenter. Det er ikke tilladt at sample[16] besvarelser.

Ved brug af citater skal man huske:

- at bruge anførselstegn
- skrive bogens titel
- forfatterens navn
- at angive den specifikke sidereference

Direkte afskrift uden en klar kildehenvisning[17] vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist og man vil blive bortvist[18].

Eksamenssnyd ved plagiering omfatter tilfælde, hvor en skriftlig opgave helt eller delvist fremtræder som produceret af eksaminanden eller eksaminanderne selv, selv om opgaven

a) omfatter identisk eller næsten identisk gengivelse af andres formuleringer eller værker, uden at det gengivne er markeret med anførselstegn, kursivering, indrykning eller anden tydelig markering med angivelse af kilden[19], omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignende formuleringer m.v., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
b) omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignendes formuleringer mv., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
c) omfatter brug af andres ord eller idéer, uden at disse andre er krediteret på behørig vis

---

[16] Hvilket vil sige at man ikke kan baserer sit arbejde på overdreven brug af citationer, citationer skal udelukkende anvendes for at underbygge egen argumentation

[17] For at sikre korrekt anvendelse af kildemateriale, andres arbejde m.m. kan den enkelte institution vælge at anvende et elektronisk program til check, f.eks. URKUND. Sådanne programmer er i stand til at afsløre afskrift og scanner besvarelser for plagiat fra nettet og fra systemets egen database.

[18] Der henvises i øvrigt til de officielle copyright regler; copydans regler, www.copydan.dk

[19] jf. institutionens krav til skriftlige arbejder

d) genbruger tekst og/eller centrale idéer fra egne tidligere bedømte arbejder uden iagttagelse af bestemmelserne i punkt. a og c.

Tidligere bedømte besvarelser og dele deraf kan således udelukkende indgå på lige fod med andet kildemateriale, således kan afsnit og analyser ikke "genbruges". Undtaget herfor er prøver og læringsaktiviteter, hvor besvarelsen skal forbedres for at blive godkendt / bestå.

I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser **skal** disse altid underskrives, derved bekræftes at opgaven er udfærdiget uden uretmæssig hjælp.

Man skal som studerende således forvente at skulle aflevere en stor del af de skriftlige besvarelser både i papirform og elektronisk (via mail, intranet eller USB-pen).

## 8.8 Tilbagemelding på prøver og eksaminer

I forbindelse med mundtlig eksamen / prøve / læringsaktivitet meddeles bedømmelsen til den studerende i umiddelbar forlængelse af den enkelte studerendes mundtlige eksamen / prøve.

For eksamen, prøver og læringsaktiviteter, hvor eksaminanden ikke får bedømmelsen umiddelbart efter afholdelsen, meddeles eksaminanderne samtidig med meddelelsen om eksamens / prøvens afholdelse, den dato, hvor bedømmelsen vil blive bekendtgjort.

Det tilstræbes at eksaminanden får bedømmelsen senest 10 arbejdsdage efter afholdelse.

Ved skriftlige eksaminer, prøver og læringsaktiviteter sker tilbagemeldingen udelukkende ved fremsendelse af karaktermeddelelse, elektronisk opslag eller opslag på uddannelsesinstitutionen (med eksamensnummer). Det er ikke muligt at få tilbagemelding telefonisk.

## 8.9 Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd / regelbrud

I forbindelse med alle prøver skal de gældende regler følges.

En eksaminand, som under en prøve skaffer sig eller giver en anden eksaminand uretmæssig hjælp til besvarelse af en opgave eller benytter ikke tilladte hjælpemidler, vil øjeblikkeligt blive bortvist fra prøven.

Såfremt der under eller i forbindelse med en prøve opstår formodning om, at en eksaminand uretmæssigt har skaffet sig eller ydet hjælp, har udgivet en andens arbejde for sit eget eller anvendt eget tidligere bedømt arbejde uden henvisning, vil den studerende blive bortvist fra prøven.

Endvidere vil den studerende blive bortvist fra uddannelsen i en kortere eller længere periode. I sådanne tilfælde gives en advarsel om, at gentagelse kan medføre varig bortvisning.

Såfremt en eksaminand udviser forstyrrende adfærd i forbindelse med prøver, f.eks. ved ikke at rette sig efter tilsynets ønsker, bortvises eksaminanden fra prøven.

Hvis en eksaminand forlader eksamenslokalet før eksamens afslutning eller uden tilladelse fra tilsyn, eller uden ledsagelse af tilsyn (ved toiletbesøg), anses den studerende for at have afbrudt eksamen.

## 8.10 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse

For eksaminander med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse samt til eksaminander med tilsvarende vanskeligheder kan der aftales særlige prøvevilkår, hvor dette er nødvendigt for at ligestille eksaminanden med andre eksaminander i prøvesituationen.

Det er en forudsætning, at der med hjælpen ikke sker en ændring af prøvens niveau.

Såfremt man mener sig berettiget til særlige forhold skal skriftlig ansøgning med dokumentation, indsendes til institutionen senest 3 måneder inden eksamens / prøvens afholdelse.

## 8.11 Anvendt sprog

I forbindelse med deltagelse i prøver er hovedreglen, at eksamen afholdes i det meddelte sprog[20], medmindre det er en del af den enkelte prøves formål at dokumentere færdigheder i fremmedsprog.

For så vidt angår internationale hold, afholdes prøverne på engelsk.

Såfremt en studerende har ønske om at aflægge eksamen i et andet sprog, skal skriftlig ansøgning indgives senest 3 måneder inden eksamen afholdes / eksamensoplæg udleveres, og der skal være væsentlige grunde hertil.

## 8.12 Klager over eksamen

Det anbefales, at eksaminanden søger vejledning hos studievejleder i forbindelse med klageprocedure og udarbejdelse af klage. Nedenstående er udarbejdet i henhold til bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 714 af 27/06/2012 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen). Reglerne om klager over eksamen fremgår af kapitel 10 i eksamensbekendtgørelsen.

I eksamensbekendtgørelsen skelnes mellem klager over:

1. eksaminationsgrundlaget mv., prøveforløbet og/eller bedømmelsen
2. klager over retlige forhold.

De to former for klage behandles forskelligt.

### 8.12.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag

En eksaminand kan indsende en skriftlig og begrundet klage inden for en frist af 2 uger (14

[20] Prøverne kan aflægges på svensk eller norsk i stedet for dansk

kalenderdage) efter, at bedømmelsen af prøven er bekendtgjort på sædvanlig måde over:

1. prøvegrundlaget, herunder prøvespørgsmål, opgaver og lignende, samt dets forhold til uddannelsens mål og krav
2. prøveforløbet
3. bedømmelsen

Klagen kan vedrøre alle prøver, herunder skriftlige, mundtlige samt kombinationer heraf samt praktiske prøver. Klagen sendes til ledelsen af uddannelsen.

Klagen forelægges straks for de oprindelige bedømmere, dvs. eksaminator og censor ved den pågældende prøve, som bliver bedt om en udtalelse. Udtalelsen fra bedømmerne skal kunne danne grundlag for institutionens afgørelse vedrørende faglige spørgsmål.

Institutionen fastsætter normalt en frist på 2 uger for afgivelse af udtalelserne.

Umiddelbart efter at bedømmernes udtalelse foreligger, får klageren lejlighed til at kommentere udtalelserne indenfor en frist af en uge.

Afgørelsen træffes af institutionen på grundlag af bedømmernes faglige udtalelse og klagerens eventuelle kommentarer til udtalelsen.

Afgørelse skal være skriftlig og begrundet, og kan gå ud på

1. tilbud om en ny bedømmelse (ombedømmelse) – dog kun ved skriftlige prøver
2. tilbud om en ny prøve (omprøve)
3. at den studerende ikke får ikke medhold i klagen

Besluttes det, at der skal gives tilbud om en ombedømmelse eller omprøve, udpeger ledelsen af uddannelsen nye bedømmere. Ombedømmelse kan alene tilbydes i skriftlige prøver, hvor der foreligger materiale til bedømmelse, da nye bedømmere ikke kan (om)bedømme en allerede afholdt mundtlig prøve, og da de oprindelige bedømmeres notater er personlige og ikke udleveres.

Går afgørelsen ud på tilbud om ombedømmelse eller omprøve, skal klageren informeres om, at ombedømmelse eller omprøve kan resultere i lavere karakter. Den studerende skal, indenfor en frist af 2 uger efter at afgørelsen er afgivet, acceptere tilbuddet. Der er ikke mulighed for at fortryde sin accept. Hvis den studerende ikke accepterer inden for fristen gennemføres ombedømmelse eller omprøve ikke.

Ombedømmelse eller omprøve skal finde sted snarest muligt.

Ved ombedømmelse skal bedømmerne have forelagt sagens akter: Opgaven, besvarelsen, klagen, de oprindelige bedømmeres udtalelser med klagers bemærkninger hertil samt institutionens afgørelser.

Bedømmerne meddeler institutionen resultatet af ombedømmelsen vedlagt en skriftlig begrundelse og bedømmelsen.

Hvis det besluttes at foretage en ny bedømmelse eller give tilbud om omprøve, gælder beslutningen alle de eksaminander, hvis prøven lider af samme mangel, som den der klages over.

### 8.12.2 Anke

Klageren kan indbringe institutionens afgørelse vedrørende faglige spørgsmål for et ankenævn. Ankenævnets virksomhed er omfattet af forvaltningsloven, herunder reglerne om inhabilitet og tavshedspligt.

Anken sendes til ledelsen af uddannelsen.

Fristen for at anke er to uger efter eksaminanden er gjort bekendt med afgørelsen. De samme krav som ovenfor nævnt under klage (skriftlighed, begrundelse osv.) gælder også ved anke.

### 8.12.3 Klage over retlige forhold

Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af bedømmerne i forbindelse med ombedømmelse eller omprøve eller ankenævnets afgørelse kan indbringes for uddannelsesudbyderen indenfor en frist af 2 uger efter den dag afgørelsen er meddelt klageren.

Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af institutionen efter reglerne i eksamensbekendtgørelsen kan indgives til institutionen, der afgiver en udtalelse, som klageren skal have mulighed for at kommentere inden for en frist på normalt en uge. Institutionen sender klagen, udtalelsen og klagerens eventuelle kommentarer til Styrelsen for Videregående uddannelser og Uddannelsesstøtte. Fristen for indgivelse af klage til institutionen er 2 uger (14 kalenderdage) fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren.

## 8.13 Ansøgning om dispensation

Såfremt man ønsker dispensation fra ovenstående eksamensbestemmelser etc. skal der fremsendes skriftlig anmodning til uddannelsesinstitutionen i god tid. Dispensation gives kun når særlige forhold gør sig gældende (fx dødsfald i nær familie, dokumenteret sygdom el. lign.)

# 9. Retsgrundlag

Studieordningens retsgrundlag er beskrevet i det følgende.

## 9.1 Uddannelsens adgangskrav

Følgende uddannelsesmæssige baggrund giver adgang til uddannelsen jævnfør bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 210 af 01/03/2013 Gældende, samt senere ændringer til forskriften

1. **Adgang via gymnasial uddannelse (stx, hhx, htx, hf):**
   Specifikke adgangskrav:
   - Matematik på C niveau eller Erhvervsøkonomi på C niveau

2. **Adgang via erhvervsuddannelse:**
   - En af følgende uddannelser:
     - bager (trin 2)
     - detailhandelsuddannelse med specialer
     - detailslagter med specialer
     - eventkoordinatoruddannelsen (trin 2)
     - gastronom (med specialer)
     - generel kontoruddannelse
     - handelsuddannelse med specialer
     - konditor (trin 2)
     - kontoruddannelse med specialer
     - receptionist
     - tjener (trin 2)

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

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

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

## 9.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag

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

- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 636 af 29/06/2009 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser LOV nr. 467 af 08/05/2013 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser, LBK nr. 214 af 27/2/2013 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 714 af 27/06/2012 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen).

- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbachelor-uddannelser BEK nr. 636 af 29/06/2009 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbachelor-uddannelser, BEK nr. 745 af 24/06/2013 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse BEK nr. 262 af 20/03/2007 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om akkreditering og godkendelse af erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser mv. BEK nr. 684 af 27/06/2008 gældende, samt senere ændringer til forskriften

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

## 9.3 Uddannelsens udbydere

Serviceøkonomuddannelsen udbydes af nedenstående institutioner;

- University College Nordjylland, www.ucn.dk
  - Lindholm Brygge 35, 9400 Nørresundby,

- Erhvervsakademiet Lillebælt, www.eal.dk:
  - Kold College, Landbrugsvej 55, 5260 Odense S
  - Boulevarden 19D, 7100 Vejle

- Erhvervsakademi Dania, www.eadania.dk
  - Minervavej 63, 8900 Randers
  - Arvikavej 2, 7800 Skive

- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, www.cphbusiness.dk
  - Lyngby, Nørgaardsvej 30, 2800 Kgs. Lyngby
  - Valby, Vigerslev Allé 18, 2500 Valby

- Erhvervsakademi Sjælland, www.easj.dk
  - Campus Køge, Lyngvej 19, 4600 Køge
  - Campus Slagelse, Bredahlsgade 1, 4220 Slagelse

- Erhvervsakademi MidtVest, www.eamv.dk
  - Valdemar Poulsens Vej 4, 7500 Holstebro

## 9.4 Titulatur

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

# Serviceøkonom (AK)

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

# 10. Overgangsbestemmelser

Studieordningen man tiltræder, er gældende frem til man som studerende har afsluttet uddannelsen.

For studerende som ikke følger normeret studieforløb eller som ikke dimitterer indenfor normeret studietid, dvs. januar 2016, følger den studerende den til enhver tid gældende studieordning, det semester studiet genoptages.

Studerende der skal tage eksaminer og prøver om, følger den nye studieordning, dog med mulighed for skriftligt at søge dispensation til at gå op efter den gamle ordning senest 4. måneder inden eksamen/prøven afholdes.

# 11. Meritering

## 11.1 Horisontal meritering - overflytning

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

Overflytning skal altid ske inden 1. juli dvs. inden praktikken begynder. Såfremt man ønsker at skifte uddannelsesinstitution, skal man skriftligt ansøge om overflytning til den institution, man ønsker at blive overflyttet til[21].

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

## 11.2 Vertikal meritering

### 11.2.1 Indland

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

- professionsbachelor i International Hospitality Management (1½ år)
- professionsbachelor Sport Management (1½ år)
- professionsbachelor i Innovation og Entrepreneurship (1½år)

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

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

Der er endvidere indgået meritaftaler med Roskilde Universitetscenter således at der kan opnås en almen HA-uddannelse på 1½. år, samt aftale om 1 års merit til den samfundsvidenskabelige basisuddannelse. Desuden er der på BA. Negot studiet på Syddansk Universitet i Esbjerg opnået 1½ års merit.

### 11.2.2 Udland

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

# 12. Regler for udbud af åben uddannelse

Der henvises til Ministeriet, idet det forventes at Ministeriet senere vil komme med et udkast til dette punkt.

# 13. Dispensationsmuligheder

Dispensationsmulighederne til et eller flere fag vurderes individuelt. Der kan dog ikke gives dispensation for deltagelse i en eller flere interne og eksterne eksaminer, interne prøver eller læringsaktiviteter.

Det er, til enhver tid, muligt at ansøge om dispensation i forhold til de i studieordningen fastlagte regler og bestemmelser. Ansøgning skal ske skriftligt og i god tid, og vurderes individuelt af den enkelte institution.

# 14. Ikrafttrædelse

Denne studieordnings fællesdel, gældende for samtlige udbydere af uddannelsen, træder i kraft pr. september 2013, og har virkning for studerende som påbegynder uddannelsen den 1. september 2013 samt studerende som indskrives eller meritoverføres til denne studieordning efter 1. september 2013.

Styregruppen for serviceøkonomuddannelsen, september 2013

# Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte

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

## Mål for læringsudbytte for erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel

Mål for læringsudbyttet omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, som en serviceøkonom skal opnå i uddannelsen.

**Viden**

Den uddannede har viden om

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

**Færdigheder**

Den uddannede kan

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

**Kompetencer**

Den uddannede kan

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

## Bilag 2 Kvalifikationsrammen – niveau 5

Den danske kvalifikationsramme for livslang læring er en samlet, systematisk og niveaudelt oversigt over offentligt godkendte grader, der kan erhverves inden for det danske uddannelsessystem.

Graderne og uddannelsesbeviserne er indplaceret på et af rammens otte niveauer ud fra det læringsudbytte, som uddannelserne giver i form af viden, færdigheder og kompetencer.

Serviceøkonom tilhører niveau 5 uddannelserne i kvalifikationsrammen.

## Niveaubeskrivelse – uddannelser på niveau 5

Nedenfor beskrives det læringsudbytte, som man forventes at have opnået med en kvalifikation på niveau 5.

| Viden | Færdigheder | Kompetencer |
|---|---|---|
| • Skal have viden om praksis og anvendelse af metode og teori inden for et erhvervs- eller fagområde. | • Skal kunne anvende og kombinere et alsidigt sæt færdigheder, der knytter sig til fagområdets praksis og arbejdsprocesser. | • Skal kunne indgå i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser. |
| • Skal have forståelse af praksis og/eller de vigtigste anvendte teorier og metoder og kunne forstå erhvervets anvendelse af disse. | • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og justere arbejdsgange og arbejdsprocesser. | • Skal kunne varetage afgrænsede ledelses- og planlægningsfunktioner i relation til erhvervs- og fagområdets praksis. |
| | • Skal kunne formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere. | • Skal kunne identificere og udvikle egne muligheder for fortsat videreuddannelse i forskellige læringsmiljøer. |

# Bilag 3 Kernefagenes og specialets – ECTS fordeling

| | | | 1a | 1b | 2a | 2b | 3a | 3b | 4a | 4b | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **TEMA** | | Service-branchen | Virksom-heden | Strategi | Markedet | Praktik | Virksom-hedens relationer | Ud-vikling | Afslut-tende eks. projekt | I alt |
| **KERNEFAG, obligatoriske - 75 ECTS** | | | | | | | | | | | |
| **FAG** | Metode | | 3 | 2 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | **5** |
| Samfundsviden-skabelig metode | Videnskabsteori & metode | 3 | 3 | | | | | | | | 3 |
| | Analyse (inkl. statistik) | 2 | | 2 | | | | | | | 2 |
| | Servicevirksomheden | | 5 | 4 | 2 | 4 | | 0 | 0 | | **15** |
| Servicebranchen | Branchekompetence | 5 | 5 | | | | | | | | 5 |
| | Servicemanagement & kunderelationer | 8 | | 4 | 2 | 2 | | | | | 8 |
| | Servicejura | 2 | | | | 2 | | | | | 2 |
| | Organisation | | 2 | 3 | 2 | 0 | | 3 | 5 | | **15** |
| Organisations-udvikling | Ledelse & Projektledelse | 7 | 2 | 3 | 2 | | | | | | 7 |
| | Organisation & HR | 8 | | | | | | 3 | 5 | | 8 |
| | Planlægning | | 5 | 4 | 6 | 4 | | 3 | 8 | | **30** |
| Forretnings-udvikling | Kreativitet & innovation | 4 | 2 | | | | | | 2 | | 4 |
| | Strategi & forretningsplan | 6 | | | 3 | | | | 3 | | 6 |
| | Servicemarketing & trends | 5 | | 1 | 1 | 2 | | 1 | | | 5 |
| Serviceøkonomi | Erhvervsøkonomi | 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | | 2 | 3 | | 12 |
| | Global serviceøkonomi | 3 | 2 | 1 | | | | | | | 3 |
| | Kommunikation | | 0 | 0 | 2 | 2 | | 4 | 2 | | **10** |
| Kommunikation | Forretningskommunikation & netværk | 7 | | | 2 | 1 | | 2 | 2 | | 7 |
| | Interkulturel kompetence | 3 | | | | 1 | | 2 | | | 3 |
| **SPECIALE, valgfrit - 15 ECTS** | | | | | | | | | | | **15** |
| Service / Turisme / Hotel | Speciale - landsdækkende - 5 ECTS | 5 | | 2 | 3 | | | | | | 5 |
| | Speciale - institutionsspecifik – 10 ECTS | 10 | | | | 5 | | 5 | | | 10 |
| | **PRAKTIK - 15 ECTS** | | | | | | 15 | | | | **15** |
| | **AFSLUTTENDE EKS. - 15 ECTS** | | | | | | | | | 15 | **15** |
| | I ALT | | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | **120** |

# Bilag 4 Bedømmelse og eksamensbevis

| Prøve/eksamen | Eksamensform | Bedømmelsesform | Vægt | Bedømmelse |
|---|---|---|---|---|
| Samfundsvidenskabelig metode projekt – intern eksamen | Projekt m./ opponering | S<br>M – forsvar<br>M/S - opponering | 1/2<br>1/4<br>1/4 | 1 samlet bedømmelse (bestået / ikke bestået) |
| **Skriftlig erhvervsøkonomi, ekstern eksamen** | **Skriftlig stedprøve, 3-timer** | **S** | **1** | **1 samlet bedømmelse (karakter)** |
| **1. års Tværfaglig eksamen, mundtlig ekstern eksamen** | **Mundtlig stedprøve, 30 min.** | **S**<br>**M** | **1/3**<br>**2/3** | **1 samlet bedømmelse (karakter)** |
| Praktikprojekt – intern eksamen | Projekt | S<br>M – forsvar | 1/3<br>2/3 | 1 samlet bedømmelse (bestået / ikke bestået) |
| **Specialeprojekt, ekstern eksamen** | **Projekt** | **S**<br>**M** | **1/2**<br>**1/2** | **1 samlet bedømmelse (karakter)** |
| Udviklingsprojekt - intern eksamen | Projekt | S<br>M - forsvar | 1/2<br>1/2 | 1 samlet bedømmelse (bestået / ikke bestået) |
| **Kommunikation, ekstern eksamen** | **Mundtlig stedprøve, 25. min.** | **M** | **1** | **1 samlet bedømmelse (karakter)** |
| **Afsluttende eksamensprojekt – ekstern eksamen** | **Projekt** | **S**<br>**M** | **1/3**<br>**2/3** | **1 (Karakter) vægter 2** |

Resultatet af bedømmelserne ved prøverne fremgår af eksamensbeviset, som vil have følgende principielle udseende:

**Eksamensbevisets indhold**

| Eksamen / prøve | ECTS | Bedømmelse | Karaktervægt |
|---|---|---|---|
| Samfundsvidenskabelig metode projekt – intern eksamen | 10 | Bestået | - |
| **3-timers skriftlig erhvervsøkonomi, ekstern eksamen** | **7** | **Karakter** | **1** |
| **1. års Tværfaglig eksamen, mundtlig ekstern eksamen** | **29** | **Karakter** | **1** |
| Praktikprojekt – intern eksamen | 15 | Bestået | - |
| **Speciale – ekstern eksamen** | **15** | **Karakter** | **1** |
| Udviklingsprojekt - intern eksamen | 19 | Bestået | - |
| **Kommunikation, mundtlig, ekstern** | 10 | **Karakter** | **1** |
| **Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen** | 15 | **Karakter** | **2** |

Af eksamensbeviset fremgår det samlede gennemsnit af ovenstående vægtede karakterer.

## Bilag 5 Bedømmelsesplan – eksterne eksamener

Nedenstående bedømmelsesplan for serviceøkonomuddannelsen er udarbejdet af det landsdækkende netværk, med henblik på at sikre en ensartet vurdering/niveau af eksaminer med ekstern censur. Hensigten er således at bedømmelsesplanen skal fungere som et værktøj ved fastlæggelse af de afgivne karakterer efter 7-trins skalaen.

Bedømmelsesplanen er gældende for 1. års tværfaglige eksamen, skriftlig erhvervsøkonomi, specialeeksamen, kommunikation samt det afsluttende eksamensprojekt.

### 7-trins skalaen

Karaktererne der bliver givet ud fra 7-trinsskalaen skal afspejle den grad af målopfyldelse, som den studerende har demonstreret. Læringsmålene for eksamenen fremgår af studieordningen samt nedenstående oversigt.

Ved den enkelte eksamen sker karaktergivningen absolut ud fra målene, og der er ingen forventning om en bestemt karakterfordeling. Hvis der er et beståkrav, er den studerende bestået, når hun/han får karakteren 02, 4, 7, 10 eller 12.

Når eksaminanden kommer ind i eksamenslokalet, er udgangspunktet karakteren 12, idet 7-trins skalaen udtrykker graden af målopfyldelse, og udgangspunktet er fuld målopfyldelse. Det vil sige kun omfang og art af mangler kan placere præstationen lavere end 12.

### Samlet bedømmelse

I forbindelse med eksaminer, hvor den studerende eksamineres ved en mundtlig eksamen, på baggrund af et skriftligt projekt eller en casebesvarelse, og der skal gives én samlet bedømmelse, er det ikke tilladt at bedømme, hverken det skriftlige arbejde eller den mundtlige præstation særskilt.

### 5.1 Bedømmelsesplan – 1. års tværfaglige eksamen

I forbindelse med 1. års tværfaglige eksamen er der udarbejdet nedenstående bedømmelsesgrundlag.

| Karakter | Beskrivelse | Krav og bedømmelse |
|---|---|---|
| **12**<br><br>den fremragende præstation | Karakteren 12 gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af prøvens mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler | **Viden:**<br>• Skal have viden om serviceerhvervets anvendte teori og metode samt om praksis<br>• Skal kunne forstå begreber og metoder fra de obligatoriske fag på 1. år samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder<br>**Færdigheder:**<br>• Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder ud fra opdraget<br>• Skal kunne formidle opdragets problemstillinger og løsningsforslag |
| | | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• Alle områder er besvaret fyldestgørende efter opdraget<br>**Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 12.** |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til besvarelsen |
| **10**<br><br>den fortrinlige præstation | Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af prøvens mål, med nogle mindre væsentlige mangler | |
| **7**<br><br>den gode præstation | Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af prøvens mål, med en del mangler | **Viden:**<br>• Skal have viden om serviceerhvervets anvendte teori og metode samt om praksis<br>• Skal kunne forstå begreber og metoder fra de obligatoriske fag på 1. år samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder<br>**Færdigheder:**<br>• Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder ud fra opdraget<br>• Skal kunne formidle opdragets problemstillinger og løsningsforslag<br>**Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• 70-85 % af alle områder er besvaret fyldestgørende efter opdraget eller alle spørgsmål er besvaret med en del mangler |
| **4**<br>den jævne præstation | Karakteren 4 gives for den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad af opfyldelse af prøvens mål, med adskillige væsentlige mangler | |
| 02<br><br>den tilstrækkelige præstation | Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af prøvens mål | **Viden:**<br>• Skal have viden om serviceerhvervets anvendte teori og metode samt om praksis<br>• Skal kunne forstå begreber og metoder fra de obligatoriske fag på 1. år samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder<br>**Færdigheder:**<br>• Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder ud fra opdraget<br>• Skal kunne formidle opdragets problemstillinger og løsningsforslag<br>**Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• 50-60 % af alle områder er besvaret fyldestgørende efter opdraget eller alle spørgsmål er besvaret netop acceptabelt |
| **00**<br>den utilstrækkelige præstation | Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af prøvens mål | |
| -03<br>den ringe præstation | Karakteren -3 gives for den helt uacceptable præstation | |

## 5.2 Bedømmelsesplan – erhvervsøkonomi, ekstern eksamen

Der er tale om en skriftlig eksamen, bestående af en række opgaver med tilhørende procentvægtning. I forbindelse med karaktergivningen skal der gives en samlet vurdering,

hvor såvel besvarelserne på de enkelte delspørgsmål som en helhedsvurdering af besvarelsen tages i betragtning.

Til hjælp for ovenstående kan man arbejde ud fra en 100-points skala, hvor hver enkelt opgave gives et antal point, der sammen med helhedsvurderingen af besvarelsen, udmønter sig i en karakter. For at opnå beståelse bør besvarelsen mindst ækvivalere 50 points.

Det er ikke tilladt at give hvert enkelt delspørgsmål en konkret karakter, for derefter at udregne et gennemsnit, som rundes af.

| Karakter | Beskrivelse | Krav og bedømmelse |
|---|---|---|
| **12**<br>den fremragende præstation | Karakteren 12 gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af prøvens mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• Alle områder er besvaret fyldestgørende efter opdraget<br>• Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til besvarelsen |
| **10**<br>den fortrinlige præstation | Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af prøvens mål, med nogle mindre væsentlige mangler | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• 85-95 % er besvaret fyldestgørende efter opdraget<br>• Enkelte fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til besvarelsen |
| **7**<br>den gode præstation | Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af prøvens mål, med en del mangler | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• 70-85 % af alle områder er besvaret fyldestgørende eller alle spørgsmål er besvaret med en del mangler |
| **4**<br>den jævne præstation | Karakteren 4 gives for den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad af opfyldelse af prøvens mål, med adskillige væsentlige mangler | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• 60-70 % af alle områder er besvaret fyldestgørende eller alle spørgsmål er besvaret med en hel del mangler |
| 02<br>den tilstrækkelige præstation | Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af prøvens mål | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• 50-60 % af alle spørgsmål er besvaret fyldestgørende eller alle spørgsmål er besvaret netop acceptabelt |
| **00**<br>den utilstrækkelige præstation | Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af prøvens mål | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• Under 50 % af alle spørgsmål er besvaret fyldestgørende eller alle spørgsmål er besvaret uacceptabelt |
| -03<br>den ringe præstation | Karakteren -3 gives for den helt uacceptable præstation | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• Under 30 % af alle spørgsmål er besvaret fyldestgørende eller alle spørgsmål er besvaret helt uacceptabelt |

## 5.3 Bedømmelsesplan – speciale, ekstern eksamen

| Karakter | Beskrivelse | Krav og bedømmelse |
|---|---|---|
| **12**<br><br>den fremragende præstation | Karakteren 12 gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af prøvens mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler | **Viden:**<br>• Skal have viden om specialets anvendte teori og metode samt om praksis<br>• Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialet fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder<br>**Færdigheder:**<br>• Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag<br>**Kompetencer:**<br>• Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet<br>**Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet fyldestgørende<br>• Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet eller en fordybelse i relation til specialet<br>**Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 12.**<br>• Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling |
| **10**<br><br>den fortrinlige præstation | Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af prøvens mål, med nogle mindre væsentlige mangler | |
| **7**<br><br>den gode præstation | Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af prøvens mål, med en del mangler | **Viden:**<br>• Skal have viden om specialets anvendte teori og metode samt om praksis<br>• Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder<br>**Færdigheder:**<br>• Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag<br>**Kompetencer:**<br>• Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet<br>**Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet tilfredsstillende<br>• Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet der bliver behandlet tilfredsstillende eller en fordybelse i relation til specialet<br>**Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 7:**<br>• En del fejl, der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling |
| **4**<br>den jævne præstation | Karakteren 4 gives for den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad af opfyldelse af prøvens mål, med adskillige | |

| | | |
|---|---|---|
| | væsentlige mangler | |
| 02<br><br>den tilstrækkelige præstation | Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af prøvens mål | **Viden:**<br>• Skal have viden om specialets anvendte teori og metode samt om praksis<br>• Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialet fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder<br>**Færdigheder:**<br>• Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag<br>**Kompetencer:**<br>• Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet<br>**Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet acceptabelt<br>• Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet der bliver behandlet minimalt acceptabelt eller en netop acceptabel fordybelse i relation til specialet<br>**Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 02:**<br>• Der er fejl i viden, færdigheder og/eller kompetencer, som ødelægger præstationens helhed, men som er acceptable i forhold til prøvens mål |
| **00**<br>den utilstrækkelige præstation | Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af prøvens mål | |
| -03<br>den ringe præstation | Karakteren -3 gives for den helt uacceptable præstation | |

### 5.4 Bedømmelsesplan – kommunikation

As the exam has a 50% written weighting and a 50% oral weighting the following is meant as a guideline for grading the exam.

### Written language

Clear and understandable academic language using advanced technical vocabulary with no or a few grammatical errors. This may include a few or minor weaknesses, which do not appear misleading in relation to the understanding of the exam project. No spelling errors due to word spell check. No subject/verb conjugation errors. No article errors. No or a few tense errors with an acceptable level of punctuation errors. However, none of the errors must prevent a clear understanding of what is being communicated. This also refers to an over-extended use of academic language meaning that the content holds no meaning.

### Oral Presentation

The student presents a clear and professional use of presentation technique skills in both non-verbal and verbal communication forms. The student has confidence and sells the product of the exam project well. The student uses visual aids as support and the language used is in correspondence to that of the written project. The student speaks fluently, clearly and confidently with no or a few grammatical errors.

| Grade | Description | Requirements and evaluation |
|---|---|---|
| **12** | For an excellent performance displaying a high level of command of all aspects of the relevant material, with no or only a few minor weaknesses. | **Written part:**<br><br>**Knowledge and understanding:**<br>• Students must be knowledgeable about the applied theory and methodology in the field of Communication as well as how these are put into practice.<br>• Students must understand concepts and theories on Intercultural Communication as well as being able to assess how these concepts and methods are applied in companies and businesses throughout the world.<br>• This level depicts a product, which uses communication and culture theory to create a realistic and convincing communication strategy (also from a financial point of view). The strategy must include measurable goals. The strategy must include relevant and convincing arguments. In order to obtain 12 the communication strategy must include cross-disciplinary subjects such as economics, marketing, service management, management etc. in addition to the communication strategy. The strategy presented is as such ready for implementation.<br>**Skills:**<br>• Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basic of the exam project.<br><br>**Oral part:**<br>• Innovative, professional, well-structured, well organized, timed presentation with a clear agenda.<br>• Focus on quality not quantity.<br>• Ability to fulfill the role of a consultant convincingly.<br>• Strategic/considered use of dress code fitting the message and audience.<br>• Use of subject terminology at a fluent level.<br>• Ability to use non-verbal communication techniques.<br>• Ability to communicate, fluently in English.<br>• Ability to argue convincingly for the chosen strategy (negotiation).<br>• Ability to demonstrate a practical and reflective understanding of the importance of cultural differences to the chosen strategy. |
| | | **What should be included in the evaluation:**<br>• 95-100 percent of the questions in the exam project should be answered satisfactorily according to the exam project or all questions have been answered with few/minor weaknesses.<br>**Examples of weaknesses allowing the grade 12:**<br>• Few or minor weaknesses which do not appear misleading in relation to the exam project. |
| **10** | For a very good performance displaying a high level of command of most aspects of the relevant material, with only minor weaknesses. | The communication strategy does not allow for direct implementation but offer through the use of relevant material suggestions for the future implementation.<br><br>**Written part:**<br><br>**Knowledge and understanding:** |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Students must be knowledgeable about the applied theory and methodology in the field of communication as well as how these are put into practice.<br>• Students must understand the concepts of both culture and communication as well as an understanding of the aspects of intercultural competencies and the effect of a lack hereof.<br>**Skills:**<br>• Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basic of the exam project.<br>**Oral part:**<br>• Innovative, professional, well structured, well organized, timed presentation with a clear agenda<br>• Focus on quality not quantity<br>• Ability to fulfill the role of a consultant<br>• Strategic/considered use of dress code fitting the message and audience<br>• Demonstrated advanced use of subject terminology<br>• Ability to use non-verbal communication techniques<br>• Ability to communicate, in English, with some errors, which do not distract from/confuse the meaning of the message<br>• Acceptable arguments for the chosen strategy<br>• Ability to demonstrate understanding of and reflects on the importance of cultural differences to the chosen strategy |
| | | **What should be included in the evaluation:**<br>• 85 – 95 percent of the questions in the exam project should be answered satisfactorily according to the exam project or all questions have been answered with some weaknesses. |
| **7** | For a good performance displaying good command of the relevant material but also some weaknesses. | **Written part:**<br><br>**Knowledge and understanding:**<br>• Students must be knowledgeable about the applied theory and methodology in the field of communication as well as how these are put into practice.<br>• Students must understand the concepts of both culture and communication as well as an understanding of the aspects of intercultural competencies and the effect of a lack hereof.<br>**Skills:**<br>• Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basic of the exam project.<br><br>**Oral part:**<br>• Structured, organized, timed presentation with an agenda which lacks independence (over-reliance on AVAs e.g. reading from slides instead of "talking around" them<br>• Struggles to maintain role of consultant – loses the thread/over plays role<br>• Attempt at considered use of dress code trying to fit message and audience – but mismatch is apparent<br>• Uses subject terminology<br>• Uses some non-verbal communication techniques consciously<br>• Demonstrates good ability to communicate and |

| | | |
|---|---|---|
| | | converse in English, but has weaknesses in size of vocabulary and grammar which may distract from/confuse the message<br>• Struggles to present realistic and convincing arguments for the chosen communication strategy<br>• Displays a theoretical understanding of (but limited reflection on) the importance of cultural differences relative to the communication strategy |
| | | **What should be included in the evaluation:**<br>• 70-85 percent of the questions in the exam project should be answered satisfactorily according to the exam project or all questions have been answered with some weaknesses |
| **4** | For a fair performance displaying some command of the relevant material but also some major weaknesses. | **Written part:**<br><br>**Knowledge and understanding:**<br>• Students must be knowledgeable about the applied theory and methodology in the field of communication as well as how these are put into practice.<br><br>• Students must understand the concepts of both culture and communication as well as an understanding of the aspects of intercultural competencies and the effect of a lack hereof.<br>**Skills:**<br>• Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basic of the exam project.<br><br>**Oral part:**<br>• Attempt at a structured presentation, but untimed, unorganized and unfocused<br>• More quantity than quality with obvious dependency on AVAs (slides)<br>• Attempts role of consultant, but unconvincing and inconsistent – struggles to differentiate exam situation from consultancy role<br>• No obvious consideration given to dress code vs. message and audience<br>• Weak use of subject terminology<br>• Unconscious use of non-verbal communication skills<br>• Demonstrates ability to communicate and speaks English at a conversational level with errors that may inhibit understanding of the general message. Displays weak abilities to negotiate<br>• Arguments for communication strategy are unrealistic and without practical application<br>• Demonstrates weak theoretical and unreflective understanding of the importance of cultural differences to communication strategy |
| | | **What should be included in the evaluation:**<br>• 60 -70 percent of the questions in the exam project should be answered satisfactorily according to the exam project or all questions have been answered with some major weaknesses. |
| 02 | For a performance meeting only the minimum requirements for acceptance. | **Written part:**<br><br>**Knowledge and understanding:**<br>• Students must be knowledgeable about the applied |

| | | |
|---|---|---|
| | | theory and methodology in the field of communication as well as how these are put into practice.<br>• Students must understand the concepts of both culture and communication as well as an understanding of the aspects of intercultural competencies and the effect of a lack hereof.<br>**Skills:**<br>• Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basic of the exam project.<br><br>**Oral part:**<br>• Unstructured, untimed, unorganized and unfocused presentation<br>• More quantity than quality and dependent on AVA<br>• Struggles to maintain role of consultant – difficulty in distinguishing consultancy role from exam role<br>• Little consideration given to dress code, message, audience fit<br>• Struggles to utilize theoretical terminology<br>• Limited use of non-verbal communication skills<br>• Struggles with fluency in communicating in English, with errors that require clarification of the message sent (jumbled and confusing phrases), displays minimum negotiation skills<br>• Can communicate in English but struggles to speak English at more than a basic conversational level and cannot effectively communicate the strategy<br>• Arguments for the chosen communication strategy impractical and unrealistic<br>• Cannot reflect on the importance of cultural differences on the communication strategy |
| | | **What should be included in the evaluation:**<br>• Between 50 - 60 percent of all questions have been answered to a degree, which fulfills the minimum requirements for acceptance. |
| **00** | For a performance which does not meet the minimum requirements for acceptance. | **Written part:**<br><br>**Knowledge and understanding:**<br>• Students must be knowledgeable about the applied theory and methodology in the field of communication as well as how these are put into practice.<br>• Students must understand the concepts of both culture and communication as well as an understanding of the aspects of intercultural competencies and the effect of a lack hereof<br>**Skills:**<br>• Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basic of the exam project.<br><br>**Oral part:**<br>• No consideration of dress code re. message/audience<br>• Unstructured, unpracticed, untimed, insecure presentation with no agenda<br>• Few/lack of presentation techniques<br>• Unconvincing arguments for communication strategy<br>• Has prepared, but cannot communicate effectively |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Struggles to speak English fluently and uses jumbled and confusing/unclear/insecure language with limited vocabulary heavy reliance on conversational English<br>• Unacceptable level of technical/theoretical terms<br>• Unable to act role of consultant<br>• Communication plan is unrealistic and cannot be implemented |
| | | **What should be included in the evaluation:**<br>• Less than 50 percent of all questions have been answered to a degree, which fulfills the minimum requirements for acceptance. |
| -03 | For a performance which is unacceptable in all respects | **Written part:**<br>None of the requirements of the exam project are met.<br><br>**Oral part:**<br>• Unplanned and generally unacceptable presentation skills demonstrating clear lack of focus<br>• Overwhelming quantity with little quality (repeats verbatim project file)<br>• Cannot consult at a credible level, overwhelmed by exam role<br>• No fit between message, audience and dress code<br>• Cannot remember/use theoretical terminology<br>• No use of non-verbal communication skills<br>• Cannot argue for the chosen communication strategy<br>• Cannot master the English language at a basic or even conversational level, "order a beer" level of English capability. Use of English confuses/disturbs and distracts significantly from understanding the message<br>• Unacceptable level of understanding of the importance of cultural differences to the communication strategy (displays no understanding of the connection between cultural differences and the communication strategy) |

## 5.5 Bedømmelsesplan – det afsluttende eksamensprojekt

| Karakter | Beskrivelse | Krav og bedømmelse |
|---|---|---|
| **12**<br><br>den fremragende præstation | Karakteren 12 gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af prøvens mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler | **Viden:**<br>• Skal have viden om specialets samt de obligatoriske fags anvendte teori og metode samt om praksis<br>• Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets og obligatoriske fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder<br>**Færdigheder:**<br>• Skal kunne anvende et alsidigt sæt tekniske, kreative og analytiske færdigheder der knytter sig til beskæftigelse indenfor serviceerhvervet.<br>• Skal kunne vurdere praksisnære problemstilliner og opstille løsningsmuligheder<br>• Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag<br>**Kompetencer:** |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Skal indenfor serviceerhvervet kunne håndtere udviklingsorienterede situationer<br>• Skal kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang<br>• Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet. |
| | | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet fyldestgørende<br>• Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet eller en fordybelse i relation til specialet med inddragelse af relevante obligatoriske fagområder<br>• Der skal inddrages økonomiske betragtninger (se note)[22]<br>**Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 12.**<br>• Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling |
| **10**<br><br>den fortrinlige præstation | Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af prøvens mål, med nogle mindre væsentlige mangler | |
| **7**<br><br>den gode præstation | Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af prøvens mål, med en del mangler | **Viden:**<br>• Skal have viden om specialets samt de obligatoriske fags anvendte teori og metode samt om praksis<br>• Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets og obligatoriske fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder<br>**Færdigheder:**<br>• Skal kunne anvende et alsidigt sæt tekniske, kreative og analytiske færdigheder der knytter sig til beskæftigelse indenfor serviceerhvervet.<br>• Skal kunne vurdere praksisnære problemstilliner og opstille løsningsmuligheder<br>• Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag<br>**Kompetencer:**<br>• Skal indenfor serviceerhvervet kunne håndtere udviklingsorienterede situationer<br>• Skal kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang<br>• Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet. |
| | | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet tilfredsstillende<br>• Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet med inddragelse af relevante obligatoriske fagområder, der bliver behandlet tilfredsstillende el- |

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

| | | |
|---|---|---|
| | | ler en fordybelse i relation til specialet<br>• Der skal inddrages økonomiske betragtninger<br>**Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 7:**<br>• En del fejl, der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling |
| **4**<br>den jævne præsta-tion | Karakteren 4 gives for den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad af opfyldelse af prøvens mål, med adskillige væsentlige mangler | |
| 02<br><br>den tilstrækkelige præstation | Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af prøvens mål | **Viden:**<br>• Skal have viden om specialets samt de obligatoriske fags anvendte teori og metode samt om praksis<br>• Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets og obligatoriske fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder<br>**Færdigheder:**<br>• Skal kunne anvende et alsidigt sæt tekniske, kreative og analytiske færdigheder der knytter sig til beskæftigelse indenfor serviceerhvervet.<br>• Skal kunne vurdere praksisnære problemstilliner og opstille løsningsmuligheder<br>• Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag<br>**Kompetencer:**<br>• Skal indenfor serviceerhvervet kunne håndtere udviklingsorienterede situationer<br>• Skal kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang<br>• Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet |
| | | **Hvad skal inddrages i bedømmelsen:**<br>• Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet acceptabelt<br>• Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet med inddragelse af relevante obligatoriske fagområder, der bliver behandlet minimalt acceptabelt eller en netop acceptabel fordybelse i relation til specialet<br>**Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 02:**<br>• Der er fejl/mangler i viden, færdigheder og/eller kompetencer, som ødelægger præstationens helhed, men som er acceptable i forhold til prøvens mål.<br>• Der er ikke inddraget økonomiske betragtninger i besvarelsen |
| **00**<br>den utilstrækkelige præstation | Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af prøvens mål | |
| -03<br>den ringe præsta-tion | Karakteren -3 gives for den helt uacceptable præstation | |