

SERVICEØKONOM (AK)

Studieordning

2013 til 2015

fællesdel

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 Hjælpe midler til eksamen..... | 35 |
| 8.7 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser..... | 36 |
| 8.8 Tilbage melding 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 Kernefagernes 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 erhvervssturisme samt hotel og restaurant¹

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 mennesker
- **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 gærden"
- **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 kvalifikationsrammen², 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 kernefagernes 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 organisationsudviklingsmodeller
- 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

Service marketing & 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 portefølje-modeller
- 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 serviceydelse
- 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 måneder³ 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 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 kontrolleres 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-trinsskalaen 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 frmelder 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 bedømmelse⁵

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 hjælpemidler⁶. 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 praktikkens virksomhed 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 tildes 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 består, 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 grupper⁷ 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 minutters⁸ 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 eksamen 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 eksamensprojekt 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 praktikvirksomheden⁹.

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 problemformulering¹¹.

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 vejledning¹².

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 består, skal der 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 eksamensforsøg¹³.

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 problemformulering fastlagt senest fredag den 12. december 2014 | Afleveres mandag den 5. januar 2015 | Mundtlig eksamen uge 4 eller 5, januar 2015 |
| Speciale (valgfrit) – ekstern eksamen, reeksamen | Fastlæggelse senest mandag den 23. februar 2015 | Afleveres mandag den 16. marts 2015 | Mundtlig eksamen uge 13, 14 eller 15, 2015 |
| Kommunikation - ekstern eksamen | Udleveres mandag d. 16. marts 2015 | | Uge 15 & 16, april 2015 |
| Kommunikation - ekstern eksamen, reeksamen | Udleveres mandag d. 13. maj 2015 | | Uge 21, 2015 |
| Udviklingsprojekt - intern eksamen | | | Uge 12 & 13, marts 2015¹⁴ |
| Udviklingsprojekt - intern eksamen, reeksamen | | | Fastlægges af den enkelte institution |
| Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen | Officiel start mandag den 30. marts 2015 | Aflevering af godkendt problemformulering 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, indholdsfortegnelse, 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 forside. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen / prøven kan først finde sted ved næste eksamen¹⁵.

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 lige- ligt 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 lommeregner, 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 sample¹⁶ 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 kildehenvisning¹⁷ vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist og man vil blive bortvist¹⁸.

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 kilden¹⁹, 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 basere 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 Tilbage melding 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 sprog²⁰, 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

Beslattes 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 bedømmers 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 bedømmers 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 professionsbacheloruddannelser BEK nr. 636 af 29/06/2009 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser, 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 Horizontal 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 til²¹.

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 |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Skal have viden om praksis og anvendelse af metode og teori inden for et erhvervs- eller fagområde.• Skal have forståelse af praksis og/eller de vigtigste anvendte teorier og metoder og kunne forstå erhvervets anvendelse af disse. | <ul style="list-style-type: none">• Skal kunne anvende og kombinere et alsidigt sæt færdigheder, der knytter sig til fagområdets praksis og arbejdsprocesser.• Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og justere arbejdsgange og arbejdsprocesser.• Skal kunne formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere. | <ul style="list-style-type: none">• Skal kunne indgå i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser.• Skal kunne varetage afgrænsede ledelses- og planlægningsfunktioner i relation til erhvervs- og fagområdets praksis.• Skal kunne identificere og udvikle egne muligheder for fortsat videreuddannelse i forskellige læringsmiljøer. |

Bilag 4 Bedømmelse og eksamensbevis

| Prøve/eksamen | Eksamensform | Bedømmelsesform | Vægt | Bedømmelse |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--|
| Samfundsvidenskabelig metode projekt – intern eksamen | Projekt m./ opponering | S M – forsvar M/S - opponering | 1/2 1/4 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 M | 1/3 2/3 | 1 samlet bedømmelse (karakter) |
| Praktikprojekt – intern eksamen | Projekt | S M – forsvar | 1/3 2/3 | 1 samlet bedømmelse (bestået / ikke bestået) |
| Specialeprojekt, ekstern eksamen | Projekt | S M | 1/2 1/2 | 1 samlet bedømmelse (karakter) |
| Udviklingsprojekt - intern eksamen | Projekt | S M - forsvar | 1/2 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 M | 1/3 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 eksamen 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 den fremragende præstation | Karakteren 12 gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af prøvens mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler | Viden: <ul style="list-style-type: none">• Skal have viden om serviceerhvervets anvendte teori og metode samt om praksis• Skal kunne forstå begreber og metoder fra de obligatoriske fag på 1. år samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder |
| | | Færdigheder: <ul style="list-style-type: none">• Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder ud fra opdraget• Skal kunne formidle opdragets problemstillinger og løsningsforslag Hvad skal inddrages i bedømmelsen: <ul style="list-style-type: none">• Alle områder er besvaret fyldestgørende efter opdraget Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 12. |

| | | |
|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til besvarelsen |
| 10 den fortrinlige præstation | Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af prøvens mål, med nogle mindre væsentlige mangler | |
| 7 den gode præstation | Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af prøvens mål, med en del mangler | <p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Skal have viden om serviceerhvervets anvendte teori og metode samt om praksis Skal kunne forstå begreber og metoder fra de obligatoriske fag på 1. år samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder ud fra opdraget Skal kunne formidle opdragets problemstillinger og løsningsforslag <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> 70-85 % af alle områder er besvaret fyldestgørende efter opdraget eller alle spørgsmål er besvaret med en del mangler |
| 4 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 den tilstrækkelige præstation | Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af prøvens mål | <p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Skal have viden om serviceerhvervets anvendte teori og metode samt om praksis Skal kunne forstå begreber og metoder fra de obligatoriske fag på 1. år samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder ud fra opdraget Skal kunne formidle opdragets problemstillinger og løsningsforslag <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> 50-60 % af alle områder er besvaret fyldestgørende efter opdraget eller alle spørgsmål er besvaret netop acceptabelt |
| 00 den utilstrækkelige præstation | Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af prøvens mål | |
| -03 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 besvarelsene 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 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: <ul style="list-style-type: none"> • Alle områder er besvaret fyldestgørende efter opdraget • Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til besvarelsen |
| 10 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: <ul style="list-style-type: none"> • 85-95 % er besvaret fyldestgørende efter opdraget • Enkelte fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til besvarelsen |
| 7 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: <ul style="list-style-type: none"> • 70-85 % af alle områder er besvaret fyldestgørende eller alle spørgsmål er besvaret med en del mangler |
| 4 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: <ul style="list-style-type: none"> • 60-70 % af alle områder er besvaret fyldestgørende eller alle spørgsmål er besvaret med en hel del mangler |
| 02 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: <ul style="list-style-type: none"> • 50-60 % af alle spørgsmål er besvaret fyldestgørende eller alle spørgsmål er besvaret netop acceptabelt |
| 00 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: <ul style="list-style-type: none"> • Under 50 % af alle spørgsmål er besvaret fyldestgørende eller alle spørgsmål er besvaret uacceptabelt |
| -03 den ringe præstation | Karakteren -3 gives for den helt uacceptable præstation | Hvad skal inddrages i bedømmelsen: <ul style="list-style-type: none"> • 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 den fremragende præstation | Karakteren 12 gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af prøvens mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler | <p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialet fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet fyldestgørende • Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet eller en fordybelse i relation til specialet <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling |
| 10 den fortrinlige præstation | Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af prøvens mål, med nogle mindre væsentlige mangler | |
| 7 den gode præstation | Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af prøvens mål, med en del mangler | <p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet tilfredsstillende • Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet der bliver behandlet tilfredsstillende eller en fordybelse i relation til specialet <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En del fejl, der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling |
| 4 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 den tilstrækkelige præstation | Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af prøvens mål | <p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialet fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet acceptabelt • 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 <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 02:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er fejl i viden, færdigheder og/eller kompetencer, som ødelægger præstationens helhed, men som er acceptable i forhold til prøvens mål |
| 00 den utilstrækkelige præstation | Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af prøvens mål | |
| -03 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. | <p>Written part:</p> <p>Knowledge and understanding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Students must be knowledgeable about the applied theory and methodology in the field of Communication as well as how these are put into practice. • 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. • 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. <p>Skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basis of the exam project. <p>Oral part:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovative, professional, well-structured, well organized, timed presentation with a clear agenda. • Focus on quality not quantity. • Ability to fulfill the role of a consultant convincingly. • Strategic/considered use of dress code fitting the message and audience. • Use of subject terminology at a fluent level. • Ability to use non-verbal communication techniques. • Ability to communicate, fluently in English. • Ability to argue convincingly for the chosen strategy (negotiation). • Ability to demonstrate a practical and reflective understanding of the importance of cultural differences to the chosen strategy. <p>What should be included in the evaluation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Examples of weaknesses allowing the grade 12:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>The communication strategy does not allow for direct implementation but offer through the use of relevant material suggestions for the future implementation.</p> <p>Written part:</p> <p>Knowledge and understanding:</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Students must be knowledgeable about the applied theory and methodology in the field of communication as well as how these are put into practice. • 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. <p>Skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basis of the exam project. <p>Oral part:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovative, professional, well structured, well organized, timed presentation with a clear agenda • Focus on quality not quantity • Ability to fulfill the role of a consultant • Strategic/considered use of dress code fitting the message and audience • Demonstrated advanced use of subject terminology • Ability to use non-verbal communication techniques • Ability to communicate, in English, with some errors, which do not distract from/confuse the meaning of the message • Acceptable arguments for the chosen strategy • Ability to demonstrate understanding of and reflects on the importance of cultural differences to the chosen strategy <p>What should be included in the evaluation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>Written part:</p> <p>Knowledge and understanding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Students must be knowledgeable about the applied theory and methodology in the field of communication as well as how these are put into practice. • 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. <p>Skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basis of the exam project. <p>Oral part:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Structured, organized, timed presentation with an agenda which lacks independence (over-reliance on AVAs e.g. reading from slides instead of “talking around” them) • Struggles to maintain role of consultant – loses the thread/over plays role • Attempt at considered use of dress code trying to fit message and audience – but mismatch is apparent • Uses subject terminology • Uses some non-verbal communication techniques consciously • Demonstrates good ability to communicate and |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>converse in English, but has weaknesses in size of vocabulary and grammar which may distract from/confuse the message</p> <ul style="list-style-type: none"> • Struggles to present realistic and convincing arguments for the chosen communication strategy • Displays a theoretical understanding of (but limited reflection on) the importance of cultural differences relative to the communication strategy |
| | | <p>What should be included in the evaluation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>For a fair performance displaying some command of the relevant material but also some major weaknesses.</p> | <p>Written part:</p> <p>Knowledge and understanding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Students must be knowledgeable about the applied theory and methodology in the field of communication as well as how these are put into practice. • 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. <p>Skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basis of the exam project. <p>Oral part:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attempt at a structured presentation, but untimed, unorganized and unfocused • More quantity than quality with obvious dependency on AVAs (slides) • Attempts role of consultant, but unconvincing and inconsistent – struggles to differentiate exam situation from consultancy role • No obvious consideration given to dress code vs. message and audience • Weak use of subject terminology • Unconscious use of non-verbal communication skills • 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 • Arguments for communication strategy are unrealistic and without practical application • Demonstrates weak theoretical and unreflective understanding of the importance of cultural differences to communication strategy <p>What should be included in the evaluation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>For a performance meeting only the minimum requirements for acceptance.</p> | <p>Written part:</p> <p>Knowledge and understanding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Students must be knowledgeable about the applied |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>theory and methodology in the field of communication as well as how these are put into practice.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basic of the exam project. <p>Oral part:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unstructured, untimed, unorganized and unfocused presentation • More quantity than quality and dependent on AVA • Struggles to maintain role of consultant – difficulty in distinguishing consultancy role from exam role • Little consideration given to dress code, message, audience fit • Struggles to utilize theoretical terminology • Limited use of non-verbal communication skills • Struggles with fluency in communicating in English, with errors that require clarification of the message sent (jumbled and confusing phrases), displays minimum negotiation skills • Can communicate in English but struggles to speak English at more than a basic conversational level and cannot effectively communicate the strategy • Arguments for the chosen communication strategy impractical and unrealistic • Cannot reflect on the importance of cultural differences on the communication strategy |
| | | <p>What should be included in the evaluation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>Written part:</p> <p>Knowledge and understanding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Students must be knowledgeable about the applied theory and methodology in the field of communication as well as how these are put into practice. • 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 <p>Skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Must be able to assess practice-oriented solutions and set up possible solutions on the basic of the exam project. <p>Oral part:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No consideration of dress code re. message/audience • Unstructured, unpracticed, untimed, insecure presentation with no agenda • Few/lack of presentation techniques • Unconvincing arguments for communication strategy • Has prepared, but cannot communicate effectively |

| | | |
|-----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Struggles to speak English fluently and uses jumbled and confusing/unclear/insecure language with limited vocabulary heavy reliance on conversational English • Unacceptable level of technical/theoretical terms • Unable to act role of consultant • Communication plan is unrealistic and cannot be implemented |
| | | <p>What should be included in the evaluation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>Written part: None of the requirements of the exam project are met.</p> <p>Oral part:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unplanned and generally unacceptable presentation skills demonstrating clear lack of focus • Overwhelming quantity with little quality (repeats verbatim project file) • Cannot consult at a credible level, overwhelmed by exam role • No fit between message, audience and dress code • Cannot remember/use theoretical terminology • No use of non-verbal communication skills • Cannot argue for the chosen communication strategy • 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 • 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 den fremragende præstation | Karakteren 12 gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af prøvens mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler | <p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets samt de obligatoriske fags anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets og obligatoriske fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne anvende et alsidigt sæt tekniske, kreative og analytiske færdigheder der knytter sig til beskæftigelse indenfor serviceerhvervet. • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Skal indenfor serviceerhvervet kunne håndtere udviklingsorienterede situationer • Skal kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet. |
| | | <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet fyldestgørende • 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 • Der skal inddrages økonomiske betragtninger (se note)²² <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling |
| 10 den fortrinlige præstation | Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af prøvens mål, med nogle mindre væsentlige mangler | |
| 7 den gode præstation | Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af prøvens mål, med en del mangler | <p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets samt de obligatoriske fags anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets og obligatoriske fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne anvende et alsidigt sæt tekniske, kreative og analytiske færdigheder der knytter sig til beskæftigelse indenfor serviceerhvervet. • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal indenfor serviceerhvervet kunne håndtere udviklingsorienterede situationer • Skal kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet. <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet tilfredsstillende • Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet med inddragelse af relevante obligatoriske fagområder, der bliver behandlet tilfredsstillende el- |

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

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| | | <p>ler en fordybelse i relation til specialet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der skal inddrages økonomiske betragtninger <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En del fejl, der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling |
| 4 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 den tilstrækkelige præstation | Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af prøvens mål | <p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets samt de obligatoriske fags anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets og obligatoriske fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne anvende et alsidigt sæt tekniske, kreative og analytiske færdigheder der knytter sig til beskæftigelse indenfor serviceerhvervet. • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal indenfor serviceerhvervet kunne håndtere udviklingsorienterede situationer • Skal kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet acceptabelt • 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 <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 02:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er fejl/mangler i viden, færdigheder og/eller kompetencer, som ødelægger præstationens helhed, men som er acceptable i forhold til prøvens mål. • Der er ikke inddraget økonomiske betragtninger i besvarelsen |
| 00 den utilstrækkelige præstation | Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af prøvens mål | |
| -03 den ringe præstation | Karakteren -3 gives for den helt uacceptable præstation | |

SERVICEØKONOM (AK)

Studieordning

2013 til 2015

Institutionspecifik del

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. september 2013,
Institutionsspecifik del

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

INDHOLDFORTEGNELSE

| | |
|--|-----------|
| 1 Den institutionsspecifikke del | 4 |
| 2. Speciale – institutionsspecifik del | 4 |
| 2.1 Speciale, specifikt - service management..... | 4 |
| 2.1.1 Speciale – Sport & Event Management | 4 |
| 2.1.2 Speciale – Fitness Management..... | 6 |
| 2.1.3 Speciale – Sociale medier | 8 |
| 2.2 Speciale, specifikt – turisme management..... | 10 |
| 2.3 Speciale, specifikt – hotel & restaurant management..... | 11 |
| 3 Regler for praktikkenes gennemførelse..... | 12 |
| 4 Yderligere interne og eksterne prøver samt bundne forudsætninger | 13 |
| 5 Gennemførelse af dele af uddannelsen i udlandet | 13 |
| 6 Krav til skriftlige opgaver og projekter | 14 |
| 7 Angivelse af undervisnings- og arbejdsformer | 14 |
| 8 Regler for differentieret undervisning | 15 |
| 9 Regler for den studerendes pligt til at deltage i uddannelsesforløbet | 15 |
| 10 Krav til læsning af tekster på fremmedsprog..... | 15 |
| 11 Ikrafttræden | 16 |
| | |
| Bilag 1 Oversigt over læringsaktiviteter - Randers | 17 |
| Bilag 2 Læringsaktiviteter – Serviceøkonom Skive..... | 21 |

1 Den institutionsspecifikke del

Nærværende institutionsspecifikke del af studieordningen for serviceøkonomuddannelsen beskriver de nærmere krav og retningslinjer vedr. uddannelsens planlægning og forløb på Erhvervsakademi Dania.

Som det fremgår af fællesdelen er der en del af områderne under den institutionsspecifikke del som netværket for serviceøkonomuddannelsen, har valgt at lade udarbejde i fællesskab og derved lade gælde for alle uddannelsens udbydere.

Nærværende institutionsspecifikke del beskriver derfor udelukkende de områder af bekendtgørelsen, hvor der ikke er udarbejdet landsdækkende krav og retningslinjer på tværs af akademierne.

2. Speciale – institutionsspecifik del

ECTS: 15

Som det fremgår at studieordningens fællesdel, er der 10 ECTS-point inden for specialet der er institutionsspecifikke. Indholdet i disse er i det følgende beskrevet.

Det er udelukkende muligt at vælge og følge et speciale i løbet af uddannelsen.

2.1 Speciale, specifikt - service management

På Erhvervsakademi Dania udbydes der tre valgfrie elementer under Service Management specialet:

- Sport og Event Management - Randers
- Fitness Management - Randers
- Sociale Medier - Skive

disse er i det følgende beskrevet med ECTS, Indhold, læringsmål, idet den tidsmæssige placering fremgår af fællesdelen.

2.1.1 Speciale – Sport & Event Management

Vægt: 10 ECTS

Målet er at den studerende:

Kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i virksomheder inden for sports- og event sektoren i Danmark eller i udlandet. Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for sektoren og dermed evne at være med til at fastholde og udbygge den vækst, som sektoren har oplevet siden årtusindeskiftet.

Evnen til at vurdere forretningsgange og indtjeningsevne i en gennemsnitlig sport- og event virksomhed skal udbygges. Den helhedsorienterede forståelse for de centrale arbejdsprocesser (de internt orienterede – og de eksternt orienterede) skal være i fokus – samtidig med at den studerende opnår kendskab til såvel nationale som internationale "spillere" i sektoren. Det valgfrie element er baseret på en indsnævring af service management begrebet, en uddybning af berøringsfladerne til oplevelsesøkonomien i bredere forstand samt til relaterede teorier.

At bibringe den studerende viden og færdigheder om emnet i en sådan detaljeringsgrad, at alle aspekter af planlægning, afvikling samt evaluering af små og store sportslige og kulturelle events mestres som en spidskompetence.

Endelig, at den studerende forstår, hvor helt afgørende en forudsætning for succes det er at få opmærksomhed om sin event – og at den studerende samtidig lærer, hvorledes journalister "tænker og agerer".

Den studerende skal have viden om:

- Opbygningen af idrætsorganisationerne – og kultursektoren samt kende til de interesseorganisationer, som kan vejlede og rådgive om branchen (Event Denmark, Sport Event Denmark, konsulentfirmaer, osv). Endelig have kendskab til forskellige støttmuligheder, som interessenterne kan benytte sig af til udvikling- samt afvikling af events.
- De forskellige metodikker, som kan anvendes til opbygning og vedligeholdelse af forretningsbetonede netværksrelationer – og den betydning branchen lægger i dem
- Mediernes betydning for forretningsmæssig succes – samt betydningen af det kommunikative element i en event – symboliseret ved "eventens DNA model" (Chr. Have).
- Hvorledes man opnår at få pressen som "medspiller" – og hvordan man laver en god pressemeddelelse.
- Hvorledes man styrer – og behandler – de frivillige, menneskelige ressourcer, som i langt de fleste tilfælde er en forudsætning for, at en event i det hele taget kan afvikles.
- De forskellige metodikker, som kan anvendes til at arbejde professionelt med teambuilding og coaching.
- De forskellige sponsorat typer samt hvorledes man arbejder professionelt med sponsering og fundraising – og hvilke muligheder for ekstern support, som findes på det danske konsulent marked.
- Branding som begreb og de forskellige teoretisk samt praktiske overvejelser samt tilgange til udvikling af branding strategier (city branding, nation branding, etc).
- De forskellige metodikker og support muligheder, som kan anvendes i forbindelse med event akquisition - samt de professionelle organer, som kan rådgive samt bistå ved event ansøgning for at tiltrække store events til Danmark, så som EM i Håndbold, VM i redskabsgymnastik, MGP, store koncerter (Genesis, Rolling Stones, etc.)

Den studerende skal have færdigheder i:

- At kunne anvende den detaljerede viden om sportslige og kulturelle events, således at implementeringen af events til enhver tid forbliver kvalitetsbetonet.
- At kunne anvende egne forudsætninger samt tillært metodik til progressiv netværksdannelse.
- At formidle praksisnære problemstillinger fra rapporter og lignende omkring problemstillingen "de frivillige".
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger i forbindelse med teambuilding og coaching forløb af varierende tyngde og med varierende målgrupper.
- At kunne analysere og vurdere hvorvidt et lokalområde har potentiale til at udvikle en branding strategi med afsæt i sportslige og kulturelle tiltag.
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger omkring egne samt andres forudsætninger for at indgå i salg af sponsorater.
- At kunne vurdere praksisnære problemstillinger for de standarder og formularer, som typisk anvendes ved større nationale og internationale event akkvisitions procedurer.

Den studerende skal have kompetence i:

- At håndtere udviklingstendenser i samfundet – og i lyset heraf kunne fornemme, hvorledes trend udviklingen vil påvirke Sport & Event området i bred forstand.
- At kunne forstå, hvorledes egne sociale færdigheder udnyttes bedst muligt – samt hvorledes graden af åbenhed hos andre tackles.
- At forstå egne forudsætninger for at indgå i professionel anvendelse af teambuilding og coaching – samt mulige handlingsmønstre hos interessenter.
- At kunne forstå, hvad der er "god presse etik" samt at udvikle en fornemmelse af, hvad en "god historie" er kendetegnet ved.
- At kunne forstå de forretningsmæssige overvejelser og risici, som er forbundet med at satse på branding – herunder betydningen af "det følelsesmæssige" element.
- At kunne udvælge og kontakte potentielle sponsorer – samt planlægge, udarbejde og implementere et kort og længerevarende sponsorsamarbejde.
- At kunne tilegne sig en forståelse af hvor omkostningstung en akkvisitionsfase kan være for en given organisation – og om egne kvalifikationer rækker.

2.1.2 Speciale – Fitness Management

Vægt: 10 ECTS

Målet er at den studerende:

Kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i Fitness og Wellness branchen i Danmark eller udlandet og/eller kvalificere sig til videreuddannelse. Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for branchen og dermed være med til at fastholde og udbygge den betydelige vækst, som sektoren har oplevet de senere år.

Den studerende skal bibringes forståelse for at vurdere markedspotentialet og forretningsgange i branchen, hvor kundens individuelle behov, og behov for fleksibilitet, skal vejes op mod mulighederne for at fastholde et tilstrækkeligt indtjeningspotentiale.

Der skal være fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for de centrale arbejdsprocesser i og mellem fitness og wellness centrenes forskellige typer af afdelinger og opgaver, samt at den studerende skal opnå kendskab til såvel nationale som internationale fitness og wellness koncepter.

Den studerende skal bibringes viden og færdigheder om værktøjer til at maksimere antallet af deltagere ifbm. holdtræning, kundetilfredshed og indtjening samt tilegner sig forståelse for inddragelse af kost og motion, som en integreret produktion, der kan benyttes som tiltag til forebyggelse og fremme af en sund livsstil.

Den studerende skal ligeledes tilegne sig viden om at være personlig træner/livsstilekskulent bl.a. med henblik på at starte selvstændig virksomhed indenfor sundhedsområdet.

Endvidere skal den studerende bibringes kendskab til wellness forretningskoncepter og produktioner som f.eks. spa, kropsbehandlinger, sauna og damp

Endelig skal den studerende bibringes kendskab til personlig udvikling og selvledelse, samt dannelse og vedligeholdelse af personlige netværk.

Den studerende skal have viden om:

- Den historiske udvikling indenfor fitness og wellness branchen
- Den samfundsmæssige udviklings indflydelse på branchen; specielt med fokus på økonomisk bæredygtig drift, som en grundlæggende parameter for succes.
- Diverse branchespecifikke materiale og analyser som forudsætning for opstart af selvstændig virksomhed i branchen.
- De centrale organisatoriske, ledelsesmæssige og strategiske problemstillinger vedr. drift af en forretningsenhed i branchen
- Forskellige sundhedstest, som kan anvendes indenfor blandt andet kost og træning, som selvstændige produktioner, som tiltag til forebyggelse og fremme af en sund livsstil og som sundhedsfremmende tiltag på arbejdspladsen.
- De forskellige teorier om gruppetræningsledelse.
- De forskellige praktiske og teoretiske metodikker, som kan anvendes ifbm. wellness forretningskoncepter

Den studerende skal have færdigheder i:

- At planlægge gennemførelsen af sundhedstest; herunder blandt andet indenfor kost og sundhedstræning samt anvende diverse metodikker og teorier ifht. branchens standarder.
- At kunne vurdere forskellige teoretiske indfaldsvinkler til kost og motion mhp. forebyggelse og fremme af en sund livsstil

- At kunne vurdere problemstillinger i forbindelse med planlægningen af praktiske sanseoplevelse som Qi-gong, meditation, duftoplevelser, ansigtsmassage, akupunktur og massage.
- At kunne forstå, de nødvendige teorier og metodikker med henblik på at opnå et succesrigt forretningspotentiale som bl.a. personlig træner/livsstils konsulent.
- At kunne anvende forskellige teoretiske indfaldsvinkler til personlig udvikling og selvledelse samt den konkrete håndtering af personlige netværk indenfor branchen.

Den studerende skal have kompetence i:

- Identificere og udvikle et succesrigt forretningspotentiale indenfor fitness og wellness branchen
- At skabe et sundhedsfremmende og rentabelt forretningskoncept – bl.a. udarbejde en strategi og en konkret handlingsplan for det videre forløb som personlig træner/livsstils konsulent
- At kunne håndtere udviklingen af metodikker og teorier om gruppetræningsledelse blandt andet med henblik på at maksimere antallet af deltagere på hold, Kundetilfredshed og indtjening.
- At kunne håndtere udviklingen af de forskellige redskaber og teorier til kost og motion mhp. den optimale forebyggelse og fremme af en sund livsstil.
- At kunne håndtere forskellige teoretiske redskaber og processer med henblik at egne sociale færdigheder, samt personlige netværk, udnyttes bedst muligt.
- At tilegne sig ny viden i relation til branchen og medvirke til branchens fortsatte professionalisering i fremtiden

2.1.3 Speciale – Sociale medier

Vægt: 10 ECTS

Målet er at den studerende:

Kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og implementere sociale medier i servicevirksomheders markedsføring, kommunikation og formidling, i forbindelse med oplevelser, aktiviteter og events i Danmark eller i udlandet. Den studerende har viden om aktuelle sociale medier, deres opbygning, indhold, udbredelse samt potentiale, og kan dermed være med til at udnytte og udbygge den vækst de sociale medier står overfor.

Med de sociale mediers udvikling og udbredelse ændres kommunikationen og brugernes motivation, adfærd og kultur forandres. De sociale netværksstrukturer og magtstrukturerne mellem virksomhed og bruger ændres. De sociale mediers spredning, kampagners holdbarhed og forudsigelighed samt interaktionen mellem brugerne bliver mere komplekse. De studerende kan med viden om disse ændrede forhold og ved anvendelse af ny men også allerede kendt teori, deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategi og mål, beskrive ressourceforbrug og –allokeringen, vurdere værdiskabelse og værdikæde samt planlægge og implementere sociale medier.

Den studerende skal have viden om:

- Definitioner på sociale medier og viral markedsføring, deres funktioner, indhold og opbygning. Mediernes udbredelse, udvikling og hastighed samt fremtidige udvikling og potentiale. Mediernes spredning, kampagners holdbarhed og forudsigelighed, samt teorier til vurdering af layout
- De juridiske forhold ved servicevirksomheders brug af sociale medier
- Målgrupper og brugere af de sociale medier samt kommunikation, motivation, adfærd, kultur, forandringsvillighed og lifework balance ved brug af sociale medier
- Sociale netværksstrukturer og magtstrukturer
- Udarbejdelse af servicevirksomhedens strategi og mål for brug af de sociale medier, samt ændringer i servicevirksomheders ressourceforbrug og – allokering, ved anvendelse af sociale medier
- Sociale medier op mod og sammen med anvendelse af traditionelle medieformer – herunder de sociale mediers inklusivitet frem for traditionelle mediers eksklusivitet

Den studerende skal have færdigheder i:

- At anvende eksisterende sociale medier i formidling, kommunikation og markedsføring af oplevelser, events og aktiviteter for servicevirksomheder i praksis, herunder oprette blogs, grupper, sider, m.v.
- At vurdere forskelle/ligheder og fordele/ulempes i brugen af de forskellige sociale medier i forbindelse med oplevelser, aktiviteter og events
- At vurdere og anvende viden om udviklingen, udbredelsen, hastigheden og layout, for de enkelte sociale medier i takt med, at antallet/typen af brugere udvikles
- At vurderer de forskellige sociale medier og anvende dette i udarbejdelse af virksomhedens strategi, parametermix og kommunikation. Herunder vurderer de strategiske ændringer der opstår med brug af sociale medier og anvende dette i det strategiske arbejde
- At vurderer betydningen af paradigmeskiftet i markedsføringen fra en-til-en markedsføring, over en-til-mange markedsføring, til mange-til-mange markedsføring, i virksomhedernes kommunikationsstrategi og planlægning
- At anvende viden om motivationsfaktorer, både de traditionelle og de, som brugen af sociale medier anfordrer, samt anvende viden om adfærd, vaner, kultur, forandringsvillighed og lifework balance i virksomhedernes tilrettelæggelse og anvendelse af de sociale medier i forbindelse med oplevelser, aktiviteter og events for specifikke målgrupper

Den studerende skal have kompetence i:

- Selvstændigt at kunne beskrive, planlægge og implementere sociale medier i servicevirksomheders markedsføring af oplevelser, aktiviteter og events, kommunikation og formidling i Danmark eller i udlandet, herunder selv opbygge sider, grupper, blogs, mv. for virksomhedens målgruppe
- At kunne indgå i udarbejdelse af virksomhedens strategianalyse, -planlægning og – implementering samt for virksomhedens ressourceallokering og -forbrug
- At følge de hurtige ændringer de sociale medier hele tiden gennemgår, se deres potentiale, definere målgruppen og konsekvenser for det strategiske arbejde. Det betyder at de studerende har en "her og nu" / realtime handlekompetence, som de

anvender på de konstante ændringer i de sociale medier, i arbejdet med oplevelser, aktiviteter og events

Feltet sociale medier:

De studerende har arbejdet med sociale medier dækkende, men ikke udelukkende, forskellige internetfora, weblogs, wikis, podcasts, nyhedsgrupper, billedersamlinger og videosider. Teknologierne inkluderer: multiscreenannoncering, mobilannoncering, internetannoncering, videoannoncering, RSS feeds, blogs, billed- og fildeling, video-logs, tag-walls, instant messaging, virtuelle verdner, musikdeling, Mobil apps og spil. Eksempler på konkrete tjenester er: Google Groups, Google Adwords, Bing adwods, Wikipedia, sociale medier som FaceBook, SocialMedian, MSN, Windows Live, microblogging-tjenester som Jaiku, Powne & Twitter, virtuelle fora som Second Life, Habbo, Mirrorworld samt musik-billed- og videodelingstjenester som Last.fm, MySpace, Youtube, Flickr, Zoomr, og Mybloglog.

2.2 Speciale, specifik – turisme management

10 ECTS

Mål:

Målet med specialet er at den studerende opnår kompetencer til at skabe oplevelser for turisten. Den studerende skal have viden om og kunne deltage i at udføre innovative, koordinerende og ledelsesmæssige funktioner i turismevirksomheder og organisationer ud fra en holistisk forståelse af turismesystemet.

Specialet er baseret på fagområdets teori og bygger derfor på et naturligt samspil med uddannelsen obligatoriske fagområder.

Viden:

- den studerende skal have viden om de elementer, som udgør markedet
- den studerende skal have viden om forskellige temaer inden for turismen
- den studerende skal have viden om hvordan destinationen er organiseret

Færdigheder:

- den studerende skal kunne anvende informationer om gæsten og markedet til udvikling
- den studerende skal kunne vurdere forskellige temaer i forhold til efterspørgslen
- den studerende skal kunne anvende begreber inden for bæredygtighed i forbindelse med planlægning
- den studerende skal kunne vurdere hvilke aktiviteter, der er relevante for aktørerne på destinationen

Kompetencer:

- den studerende skal kunne indgå i udarbejdelsen af markedsføringsplaner for destinationen
- den studerende skal kunne vurdere og optimere samarbejdet på destinationen set ud fra virksomheden og destinationen

- den studerende skal kunne deltage i tilrettelæggelsen af salgsarbejdet i virksomheden og på destinationen

2.3 Speciale, specifik – hotel & restaurant management

ECTS: 10

Mål:

Målet er at den studerende kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i hotel-, konference- og restaurantvirksomheder og/eller kvalificere sig til videreuddannelse. 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, samt at den studerende opnår 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

Specialet er bygget op omkring 2 moduler:

- hotellets drift, herunder F&B, menuplanlægning, HACCP; Revenue Management og prisfastsættelse af værelser, konference, dagsmøder, forecasting
- strategisk brancheanalyse, herunder miljø, CSR, sikkerhed og overenskomstforhold

Viden:

- den studerende skal have viden om den historiske udvikling indenfor hotel-, konference- og restaurantbranchen samt have forståelse for den samfundsmæssige udviklings indflydelse på branchen
- den studerende skal have forståelse for de forskellige faser, som gæsten gennemgår på hotellet
- den studerende skal have kendskab til de centrale ledelsesopgaver i rengøringsafdelingen og maintenance på et hotel eller for en restaurant, samt kunne sammenligne forskellen mellem at have egen rengøring contra rengøringselskab
- den studerende skal have forståelse for "Varens vej gennem huset", kalkulation, egenkontrol samt kunne demonstrere procesbeskrivelser som værktøj
- den studerende skal have viden om HACCP
- den studerende skal have forståelse for centrale ledelsesopgaver i sikkerhedsafdelingen på et hotel, for en restaurant og ved et conferencecenter, samt hvorledes den forebyggende indsats i sikkerhed kan optimeres
- den studerende skal have kendskab til overenskomstforhold, der er i forbindelse med hotel, konference- og restaurantdrift, samt kunne vurdere, hvornår og hvor der skal søges juridisk assistance eller råd

Færdigheder:

- den studerende skal kunne vurdere centrale arbejdsopgaver i food and beverage afdelingen ved overordnet at klarlægge "service-produktionsprocessen" fra identifikation af kundens behov, til råvareindkøb, forarbejdning, servering og afregning
- den studerende skal kunne give forslag til miljøforbedringer
- den studerende skal i forbindelse med renovering af hoteller og restauranter kunne vurdere driftsmæssige forbedringspunkter i forhold til housekeeping og property management
- den studerende skal kunne vurdere branchens brug af "Smiley-ordning"

Kompetencer:

- den studerende skal kunne vurdere og optimere hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Revenue Management, mersalg/up-selling og nøgletal i sammenhæng med at kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser
- den studerende skal kunne indgå i menuplanlægning og skal kunne stille forslag til udskiftninger i menuer ud fra et indtjeningsperspektiv
- den studerende skal kunne vurdere branchens distributions- og salgskanaler og medvirke til at udvikle disse
- den studerende skal kunne medvirke til at vurdere, hvilket serviceniveau virksomheden skal have såvel internt som eksternt
- den studerende skal kunne arbejde selvstændigt og målrettet med alle aspekter af møde- og konferencestyring
- den studerende skal ud fra gældende overenskomst kunne lønfastsætte beskæftigede inden for de faglige arbejdsområder.

3 Regler for praktikkens gennemførelse

I forbindelse med praktikkens gennemførelse, gælder der nedenstående tilføjelser til de landsdækkende retningslinjer.

I forbindelse med de 3 måneders (13 uger) praktik i en virksomhed inden for servicebranchen skal praktikvirksomheden som hovedregel have relation til det speciale som den studerende har ønsket at følge. Såfremt virksomheden ligger indenfor beslægtede erhvervsfelter skal der i forbindelse med godkendelse af praktikvirksomheden foreligge en specifik plan over den studerendes arbejdsopgaver.

Praktikken kan foregå i enten Danmark eller udlandet.

I forbindelse med den studerendes ønske om at afholde praktikken i et andet EU land vil Det Internationale Kontor være behjælpelig med ansøgning om midler fra Erasmus. Ligeledes vil der til særlige lande udenfor EU nogle gange kunne ansøges om midler. Det Internationale kontor vil informere om forskellige tilskuds programmer der kan søges når praktikken afholdes i udlandet.

Efter praktikopholdet, skal den studerende have opfyldt læringsmålene beskrevet i fællesdelen. I det følgende er disse yderligere uddybet og eksemplificeret:

Viden om kan f.eks. omfatte:

- virksomhedens organisation (struktur, kultur m.v.) (fx gennem rotation til diverse afdelinger)
- hvordan virksomheden bliver påvirket af lovgivning (fx gennem introduktion i HR og marketingområdet)
- virksomhedens økonomistyring (fx gennem introduktion til virksomhedens økonomistyringssystem)
- virksomhedens kommunikation og markedsføring (fx gennem introduktion til marketing)
- virksomhedens kerneprocesser (fx gennem deltagelse i eller observation af kerneprocesser (kundeservice, ordrehåndtering m.v.))

Færdigheder/kompetence i kan f.eks. omfatte:

- Den studerende skal kunne indgå i en relation med kunder eller kundegrupper samt leverandører
- Den studerende skal kunne indgå i en relation med andre medarbejdergrupper (opnås fx gennem konkrete samarbejder)
- Den studerende skal kunne identificere og indsamle relevant information i virksomheden med henblik på at kunne analysere konkrete problemstillinger. Dette kan opnås ved at medvirke ved én eller flere af nedenstående opgaver:
 - Kunde- og/eller konkurrentanalyser
 - Indsamling og analyse af andre omverdensdata
 - Interne analyser, eksempelvis af virksomhedens leverancesystem, medarbejdertilfredshed, nøgletal e.l.
 - Analyse af virksomhedens kommunikation
 - Analysere bæredygtigheden af nye serviceydelser eller andre projekter
- Den studerende skal selvstændigt kunne løse afgrænsede problemer
- Den studerende skal kunne identificere en konkret problemstilling i virksomheden, analysere problemet og komme med et konkret løsningsforslag (praktik projekt)

Den studerendes valg af målbeskrivelse og problemstilling i praktikprojektet er i høj grad individuel, hvorfor der er en tilsvarende høj grad af fleksibilitet i godkendelse af disse. Dog skal den godkendte målbeskrivelse og problemstilling være i overensstemmelse med det generelle formål med praktikken.

I forbindelse med praktikken indgår dele af kerneområderne hvor dette er naturligt.

4 Yderligere interne og eksterne prøver samt bundne forudsætninger

I forbindelse med interne prøver og læringsaktiviteter er der lokalt fastlagt en række af disse, som den studerende skal deltage i og bestå eller få godkendt.

En samlet oversigt over eksterne og interne eksaminer, interne prøver samt læringsaktiviteter for hvert udbudssted fremgår af henholdsvis bilag 1 og 2.

Det skal bemærkes at studerende, for at være studieaktive skal deltage i alle ordinære interne prøver og læringsaktiviteter. Regler for framelding og studieaktivitet følger reglerne ved interne og eksterne eksaminer den landsdækkende fællesdel.

5 Gennemførelse af dele af uddannelsen i udlandet

Erhvervsakademiet understøtter den studerende i at finde relevante uddannelses tilbud hos udenlandske udbydere, der ækvivalerer læringsmålene for uddannelsen.

Erhvervsakademiet kan godkende, at beståede uddannelseselementer eller dele heraf bestået ved en anden institution, som ækvivalerer tilsvarende uddannelseselementer eller dele heraf i denne studieordning godkendes. Som udgangspunkt er det derfor muligt at tage alle semestre i udlandet.

Praktikforløbet kan desuden, som et selvstændigt element (15 ECTS), gennemføres i udlandet.

6 Krav til skriftlige opgaver og projekter

De nærmere krav til de enkelte opgaver, projekter, læringsaktiviteter og eksaminer er beskrevet tidligere.

I forbindelse med aktivitetens afholdelse vil eventuelle øvrige krav og forhold være beskrevet i den vejledning, som den studerende kan hente på Fronter i forbindelse med aktiviteten. Vejledningerne vil uddybe kravene samt komme med gode råd og anvisninger.

7 Angivelse af undervisnings- og arbejdsformer

Erhvervsakademiet tilrettelægger uddannelsen i henhold til studieordningens fællesdel og institutionsspecifikke del. Det skal sikres at der er horisontal merit mellem udbyderne af serviceøkonomuddannelsen mellem 2. og 3. semester, således at de studerende kan skifte institution, dog således at flytning skal ske inden praktikken påbegyndes. Der kan ikke forventes tilladelse på andre tidspunkter.

Undervisningen tager udgangspunkt i relevant erhvervspraksis og anvendt teori. Relevant erhvervspraksis opfattes bredt som problemstillinger i servicefunktioner fra offentlige og private virksomheder, servicevirksomheder såvel som virksomheder, der primært fremstiller fysiske varer, men som har tilhørende serviceydelser.

I løbet af første semester foretages en grundig introduktion til branchen. Introduktionen vil blandt andet omfatte inddragelse af praktikere fra fokusområderne, der kan orientere om branchens/funktionens særlige karakteristika, krav og udviklingsmuligheder.

Den studerendes valg af valgfrie elementer vil danne udgangspunkt for valg af faglige emner og temaer i undervisningen. Dog skal det præciseres, at der i de obligatoriske fag skal sikres en branchemæssig bredde i undervisningen.

I undervisningen vil arbejds- og læringsformer, der udvikler selvstændighed, samarbejdsevne og innovationsevne, stå i centrum. Foruden holdundervisning og øvelser vil projektarbejde, tværfaglige cases, mentoring, workshops, og fieldwork være centrale arbejds- og læringsformer.

8 Regler for differentieret undervisning

I forbindelse med undervisningen på Akademiet sker der som udgangspunkt ingen opdeling i forhold til niveau, således er den undervisning som den studerende modtager ens.

I de enkelte fag vil den enkelte underviser dog kunne anvende differentieret undervisning i fornødent omfang, såfremt der er behov herfor.

Specielt i fagene engelsk og økonomi vil der kunne ske opdeling af studerende i forhold til deltagerforudsætninger i større eller mindre omfang. De studerende vil i forbindelse med semesterstart blive orienteret herom.

9 Regler for den studerendes pligt til at deltage i uddannelsesforløbet

På Erhvervsakademi Dania, Serviceøkonom er det en forudsætning, at man for at være studieaktiv, møder op til alle undervisningslektioner, samt deltager i alle ordinære interne og eksterne eksaminer, læringsaktiviteter og øvrige studierelevante aktiviteter.

Dette betyder i praksis, at der føres protokol til alle lektioner m.m.

Såfremt man som studerende er fraværende grundet sygdom skal man give sekretariatet eller koordinator/teamet besked inden første lektion den pågældende dag.

Såfremt studerende beder om fravær grundet f.eks. jobsamtale m.m. skal den enkelte underviser vurdere om grunden er tilstrækkelig til at bevillige fravær.

Den studerendes tilstedeværelse og studieaktivitet vil løbende blive vurderet. Såfremt man som studerende er fraværende gentagende gange vil man blive indkaldt til en studiesamtale, hvor studieaktiviteten evalueres.

Studiesamtalen kan enten resultere i en øjeblikkelig udmeldelse eller i en aftale omkring forbedring af studieaktiviteten.

Såfremt man som studerende udviser manglende engagement, i form af fravær fra ordinære læringsaktiviteter og eksaminer, kan man ikke længere betragtes som studieaktiv jf. gældende bekendtgørelse og dette vil blive meddelt S.U. og andre relevante myndigheder

Længerevarende fravær, og deraf følgende manglende deltagelse, f.eks. begrundet i rejser og nærtstående sygdom, som ikke er godkendt af Akademiet, vil alt andet lige betyde at man ikke er studieaktiv.

10 Krav til læsning af tekster på fremmedsprog

I forbindelse med undervisningen på Erhvervsakademi Dania er hovedreglen at prøver aflægges i det sprog som undervisningen har været meddelt i.

Som studerende skal man forvente at hele eller dele af pensum og anvendt litteratur på uddannelsen vil være på engelsk, og i den forbindelse påhviler det den studerende i fornødent omfang at anskaffe de nødvendige ordbøger.

11 Ikrafttræden

Denne institutionsspecifikke studieordning, gældende for Erhvervsakademi Dania, træder i kraft pr. 1. september 2013.

Mai Britt Pilkjær Jacobsen
uddannelseschef

Bilag 1 Oversigt over læringsaktiviteter - Randers

I nedenstående tabel fremgår alle de eksaminer, prøver og læringsaktiviteter som den studerende skal aflægge og bestå i løbet af studiet. Nærmere tidspunkt for afvikling af ovenstående vil fremgå af årsprogrammet som forefindes på Fronter.

Til alle læringsaktiviteter (LA) er der 3 afleveringsforsøg i umiddelbar forlængelse af hinanden, dvs. at man, hvis man ikke afleverer eller får godkendt indsatsen i læringsaktiviteten, skal aflevere den førstkommende uge efter seneste afleveringsfrist.

Godkendelse af læringsaktiviteter er ensbetydende med, at man har ydet en indsats som kan godkendes. Her gælder såvel kravene til omfang fra fællesdelens kap. 8.3, som krav om deltagelse etc.

Der gives ingen karakter i forbindelse med læringsaktiviteter, det er udelukkende muligt at få oplyst et niveau for besvarelsen.

| Prøve- form | Tema | Indholdselementer | Struktur | Omfang | Vejledning | Evaluering |
|--------------------|-----------------------|---|---|---|------------|--|
| 1 ÅR | | | | | | |
| 1. semester | | | | | | |
| LA 1. | Karriere- platform | Branchekompetence & samfundsvidenskabelig metode. Beskrivelse af en branche indenfor specialet og en vision for egen fremtid i denne | Gruppeprojekt (3-5 studerende) samt en individuel del, der afleveres særskilt inden individuel samtale på 1. semester 1 uge | 2 dele: Gruppe del Individuel del | Ja | Mundtlig tilbagemelding, Samlet bedømmelse af gruppedel og individuel del Godkendt / ikke - godkendt |
| LA2 | Flerfaglig prøve | Afprøvning af elementer på 1. semester, service management og værdiskabelse, global økonomi | Gruppeprojekt Aflevering af skriftlig besvarelse | - | Nej | Skriftlig aflevering - mundtlig præsentation Godkendt/Ikke godkendt |
| LA 3 | InnoWeek | Udviklingsprojekt <ul style="list-style-type: none"> Innovation Samarbejde i tværfaglige grupper | Aktiviteter og projektarbejde i gruppe, studiet Heldagsaktiviteter alle ugens dage, forberedelse, læsning, undervisning, selvstændigt arbejde, ekskursioner m.m. | Nærmere vejledning gives | Ja | Godkendt / ikke - godkendt |
| <u>Intern</u> | Samfundsvi- | Selvvalgt problemstilling | Gruppeprojekt 3-5 studerende. | Max. 50.000 anslag | Ja | Opponering og mundtlig |

| | | | | | | |
|---------------------------|---------------------------------|--|--|---|--------|---|
| <u>eksamen</u> | denskabeligt metode-projekt | <ul style="list-style-type: none"> • Samfundsvidenskabelig metode • Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag på 1. semester | Skriftlig og mundtlig | | | tilbagemelding Bestået / ikke bestået |
| LA 4 | Ekstern analyse | Ekstern analyse, PEST, Global økonomi, statistik | Gruppenprojekt | | - | Godkendt/ikke godkendt |
| 2. semester | | | | | | |
| LA 5 | Studietur / afløsningsopgave | Studietur 2. dage. alternativt skriftlig afløsningsopgave | 2. dage | Jf. oplæg som udleveres på Fronter | Ja | Godkendt / ikke - godkendt |
| LA 6 | Caseoplæg | Konkret virksomhedscase med relation til uddannelsen | | Jf. oplæg som udleveres på Fronter | | |
| LA 7 | Prøve-eksamen 1. års tværfaglig | Eksamen i 1. års pensum, eksklusiv erhvervsøkonomi | 48-timer til at arbejde med eksamensoplæg, individuel udarbejdelse af skriftlig besvarelse | 15.000 anslag | Nej | Mundtlig tilbage melding på klassen samt skriftlig individuel retning Godkendt / ikke godkendt |
| LA 8 | Prøve-eksamen, Erhvervsøkonomi | Eksamen i fagområdet erhvervsøkonomi | 3-timers individuel stedprøve | Udleveret eksamensopgave | Nej | Mundtlig tilbage melding på klassen samt skriftlig individuel retning Godkendt / ikke godkendt |
| LA 9 | Speciale uge 48 – 15 | Skriftlig/mundtlig LA i specialet – følger faget – placering kan ses i lektionsplanen for specialet | Fastlægges af specialeunderviser | Jf. oplæg som udleveres af specialeunderviser | Ja/Nej | Godkendt / ikke godkendt |
| <u>Ekstern- Eksamener</u> | Erhvervsøkonomi | Skriftlig 3-timers eksamen i erhvervsøkonomi | Stedprøve, 4-timer | | Nej | Karakter |
| <u>Ekstern Eksamener</u> | Eksamen 1. års tværfaglige | Eksamen i kerneområder på 1. år | 48-timer til at arbejde med eksamensoplæg, individuel udarbejdelse af skriftlig besvarelse | 15.000 anslag | Nej | Karakter |

| | | | | | | |
|------------------------|----------------------------|--|--|---|-----|--|
| | | | Mundtlig eksamen 30 minutter | | | |
| LA 10 | Praktik, speciale, branche | Individuel LA – skriftligt/mundtligt – tager udgangspunkt i branchen den studerende skal i praktik i | Individuelt – oplæg/spørgsmål som skal besvares / analyseres. 2-3 dage til besvarelsen og udarbejdelse af oplæg (hele pensum bør/ kan inddrages, også ved prøven) | Jf. oplæg som udleveres | Nej | Mundtlig præsentation og eksamination Godkendt / ikke godkendt |
| LA 11 | Fravær | Status på fravær på 1 og 2. semester | Løbende status på fravær, og indkaldelse til fraværssamtaler | | | Godkende / Ikke godkendt |
| 2 ÅR | | | | | | |
| 3. semester | | | | | | |
| <u>Intern eksamen</u> | Praktik-projekt | Selvvalgt problemstilling med udgangspunkt i praktikvirksomheden <ul style="list-style-type: none"> Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag | Individuelt | 35.000 anslag | Ja | Mundtlig præsentation Mundtlig tilbagemelding Bestået / ikke bestået |
| <u>Ekstern-Eksamen</u> | Speciale | Projektudarbejdelse med fordybelse i specialet | Individuelt – selvvalgt emne som skal godkendes | 35.000 anslag | Nej | Karakter |
| 4. semester | | | | | | |
| <u>Intern eksamen</u> | Udviklings-projekt | Udviklingsprojekt <ul style="list-style-type: none"> Innovation Forretningsudvikling Økonomi | Grupperprojekt (3-5 studerende) alternativt efter godkendelse af vejleder individuelt Individuel eksamen | 50.000 nærmere fremgår af oplæg som udleveres | Ja | Mundtlig tilbagemelding - individuelt Bestået / ikke bestået |
| <u>Ekstern eksamen</u> | Kommunikation | Formål: dokumentere den studerendes kommunikative kompetence | Mundtlig individuel prøve, 25 minutter uden forberedelse, på basis af et eksamensoplæg udleveret inden eksamen | Jf. oplæg som udleveres | Nej | Mundtlig Karakter |
| LA 11 | Fravær | Status på fravær 2. år | Løbende status på fravær, og | - | | Godkendt/ikke godkendt |

| | | | | | | |
|----------------------------|-------------------------------------|--|---------------------------------|---|----|----------|
| | | | indkaldelse til fraværssamtaler | | | |
| <u>Ekstern eksamen</u> | Afsluttende eksamens- projekt | Selvvalgt problemstilling med ud- gangspunkt i praktikvirksomhed <ul style="list-style-type: none"> Mulighed for at inddrage elemen- ter fra alle fag. | Individuelt | Se nærmere i vejledning til det afsluttende eksamens- projekt | Ja | Karakter |

Bilag 2 Læringsaktiviteter – Serviceøkonom Skive

I nedenstående tabel fremgår alle de eksaminer, prøver og læringsaktiviteter, som den studerende skal aflægge og bestå i løbet af studiet. Nærmere tidspunkt for afvikling af ovenstående vil fremgå af skemaet.

| Prøveform | Tema | Indholdselementer | Struktur | Omfang | Vejledning | Evaluering |
|-----------------------|--|---|--|--|------------|--|
| 1 ÅR | | | | | | |
| LA 1 | Metode og branchekendskab | Branchekompetence & samfundsvidenskabelig metode. Beskrivelse af en branche indenfor specialet og en vision for egen fremtid i denne | Gruppenprojekt samt individuel del, der afleveres særskilt 1 uge | Gruppedel: 25.000 anslag Individuel del: 5.000 anslag | Ja | Mundtlig tilbagemelding, Samlet bedømmelse af gruppedel og individuel del Godkendt / ikke godkendt |
| LA 2 | Tværfaglig case | Tværfaglig case med udgangspunkt i FUR EKSPEDITIONEN og med vægten lagt på ideskabelse og ideudvikling. | Gruppenprojekt 1 uge (uge 41) | Se nærmere i vejledning fra Dania | Ja | Godkendt / ikke godkendt |
| <u>Intern eksamen</u> | Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt | Selvalgt problemstilling <ul style="list-style-type: none"> Samfundsvidenskabelig metode Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag på 1. semester | Gruppenprojekt. Skriftlig opgave med mundtlig opponering. 3 dage i uge 46 Aflevering af projekt før jul | Max. 50.000 | Ja | Mundtlig fremlæggelse og opponering. Samlet vurdering bestået / ikke bestået |
| LA 3 | Tværfaglig case | Tværfaglig case med udgangspunkt i specialefag, marketing og trends samt kommunikation. | Individuelt projekt. | Max. 25.000 anslag | Ja | Godkendt / ikke godkendt |
| LA 4 | Økonomi | Forståelse af økonomiske beregninger og/eller nøgletal | Økonomisk formidling med opponering. | Se nærmere i vejledning fra Dania | Ja | Godkendt / ikke godkendt |
| LA 5 | Virksomhedsanalyse | Med udgangspunkt i faget servicemanagement og kunderelationer udarbejdes analyse af lokal virksomhed. Elementer fra andre fagområder må inddrages. | Gruppeopgave. Synopsis med 20 min. fremlæggelse | | Ja | Mundtlig tilbagemelding på klassen Godkendt / ikke - godkendt |
| <u>Eksamen</u> | Eksamen 1. års tværfaglige ekstern eksamen | Eksamen i kerneområder på 1. år, eks. erhvervsøkonomi. Individuelt skriftlig case besvarelse som danner baggrund for individuel mundtlig prøve. | Case udlevering 20. maj 2014 kl. 9.00 Case aflevering 22. maj 2014 kl. 12.00 Case eksamen i uge 23 | Max 15.000 anslag | Nej | Karakter |

| | | | | | | |
|----------------------------|--|---|--|---|-----|--|
| <u>Eksamen</u> | Erhvervs- økonomi, skriftlig ekstern eksamen | 3-timers skriftlig eksamen, 27. maj 2014 kl. 9.00 – 12.00 Re-eksamen, 26. juni 2014 kl. 9.00 – 12.00 | | | Nej | Karakter |
| 2 ÅR | | | | | | |
| <i>Intern prøve</i> | Praktik- projekt | Selvalgt problemstilling med ud- gangspunkt i praktikvirksomheden. Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag. | Individuelt | Max. 35.000 anslag | Ja | Mundtlig præsentation Mundtlig tilbagemelding Bestået / ikke bestået |
| <i>Ekstern eksamen</i> | Speciale | Projektudarbejdelse med fordybelse i specialet | Individuelt | Max. 35.000 anslag | Nej | Karakter |
| LA 7 | HR og Organisation | Tværfagligt projekt med fokus på forretningsudvikling | Gruppenprojekt | Se nærmere i vejledning fra Dania | Ja | Godkendt / ikke god- kendt |
| LA 8 | Kommunika- tion | Kommunikations øvelse | Individuelt | Se nærmere i vejledning fra Dania | Nej | Godkendt / ikke god- kendt |
| <i>Intern prøve</i> | Udviklings- projekt | Udviklingsprojekt / Forretningsplan for ny virksomhed eller for et nyt forret- ningsområde for en eksisterende virksomhed med inddragelse af HR. | Individuelt eller som gruppepro- jekt | Se nærmere i vejledning fra Dania Max. 50.000 anslag | Ja | Bestået/ikke bestået |
| <i>Ekstern eksamen</i> | Kommuni- kation | Formål: dokumentere den studerendes kommunikative kompetence | Individuel præsentation | Se nærmere i vejledning fra Dania | Nej | 25 min. individuel mundt- lig eksamen Karakter |
| <u>Hoved- opgave</u> | Afsluttende eksamens- projekt | Selvalgt problemstilling med ud- gangspunkt i praktikvirksomhed. Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag. | Individuelt | Se nærmere i vejledning til det afsluttende eksamens- projekt Max. 100.000 anslag v/1 studerende Max. 150.000 anslag v/2 studerende | Ja | Karakter |