

SERVICEØKONOM (AK)

Studieordning

2014 til 2016

fællesdel



september 2014
revideret 28 august 2014

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. september 2014,
landsdækkende fællesdel gældende for samtlige udbydere af uddannelsen

INDHOLDFORTEGNELSE

1. Studieordningens indhold.....	5
A. Uddannelsens fællesdel.....	5
2. Uddannelsens formål og profil	5
2.1 Uddannelsens formål	5
2.2 Kompetenceprofil	5
2.3 Titulatur	6
3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold	6
3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points	6
3.2 Uddannelsens struktur og indhold	7
3.3 Oversigt over ECTS fordeling på semestre	10
3.4 Semesterforløb.....	11
4. Beskrivelse af fagenes mål for læringsudbytte.....	11
4.1 Samfundsvidenskabelig metode.....	11
4.2 Servicebranchen.....	11
4.2.1 Branchekompetence.....	12
4.2.2 Service Design.....	12
4.2.3 Servicejura.....	13
4.3 Organisationsudvikling	13
4.3.1 Ledelse & projektledelse	14
4.3.2 Organisation & HR.....	15
4.4 Planlægning.....	15
4.4.1 Forretningsudvikling.....	15
4.4.1.1 Kreativitet & innovation	16
4.4.1.2 Strategi & forretningsplan	16
4.4.1.3 Servicemarketing & trends	17
4.4.2 Serviceøkonomi.....	17
4.4.2.1 Erhvervsøkonomi	18
4.4.2.2 Global serviceøkonomi	19
4.5 Kommunikation	19
4.5.1 Forretningskommunikation & netværk, på engelsk	19
4.5.2 Interkulturel kompetence, på engelsk	20
5. Oversigt over eksaminer	21
5.1 Oversigt over eksaminer	21
6 Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt	23

6.1 Praktik – formål og formalia	23
6.2 Afsluttende eksamensprojekt	24
6.2.1 Afsluttende eksamensprojekt - omfang.....	26
7. Meritering	26
7.1 Horisontal meritering - overflytning.....	26
7.2 Vertikal meritering	27
7.2.1 Indland.....	27
7.2.2 Udland	27
7.2 Merit for uddannelseselementer	27
8. Retsgrundlag	28
8.1 Uddannelsens adgangskrav.....	28
8.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag.....	28
8.3 Uddannelsens udbydere	29
9. Overgangsbestemmelser.....	30
10. Dispensationsmuligheder	30
11. Ikrafttrædelse	30
Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte.....	31

1. Studieordningens indhold

Studieordningen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 1521 af 16/12/2013 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. 8.3 angivne udbydere af uddannelsen, samt i henhold til de lovgivningsmæssige rammer angivet i kap. 8.2.

A. Uddannelsens fællesdel

2. Uddannelsens formål og profil

2.1 Uddannelsens formål

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

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

- **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

¹ De tilhørende overordnede læringsmål fra BEK fremgår af bilag 1

- **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 over for sig selv, andre og sit liv
- **Initiativrig og foretagsom** – at man kan starte selv – sætte tempoet og tilbyde løsninger – og ikke sigte mod "det laveste sted på gærdet"
- **Pålidelig** – at man kan håndtere selvstændige opgaver med afleveringsfrister og generelt er til at regne med
- **Nysgerrig og reflekterende** – spørgelysten og nytænkende med lyst til at lære nyt, også 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

2.3 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

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 jf. European Credit Transfer System – ECTS.

Uddannelsen skal være afsluttet inden for det dobbelte af den normerede studietid, dvs. 4 år.

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 uddannelsen².

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

3.2 Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

- 1) 5 overordnede kerneområder, defineret i uddannelsesbekendtgørelsen³ med 75 ECTS-point fordelt på:
 - a) Metode
 - b) Servicevirksomheden
 - c) Organisation
 - d) Planlægning
 - e) Kommunikation

Kerneområderne udmøntes i en række obligatoriske uddannelseselementer, fremadrettet benævnt fag:

Kerneområde	Fag - obligatorisk uddannelseselement
a) Metode	1) Samfundsvidenskabelig metode – 5 ECTS-point
b) Servicevirksomheden	2) Servicebranchen – 15 ECTS-point
c) Organisation	3) Organisationsudvikling – 15 ECTS-point
d) Planlægning	4) Forretningsudvikling - 15 ECTS-point 5) Serviceøkonomi - 15 ECTS-point
e) Kommunikation	6) Kommunikation – 10 ECTS

Enkelte af de obligatoriske uddannelseselementers (fagenes) læringsmål er opdelt i fagmoduler, hvilket fremgår af de enkelte fagbeskrivelser.

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

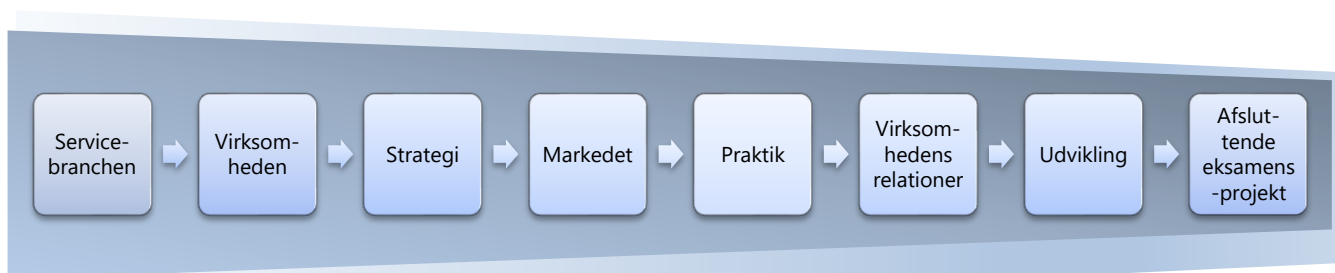
² Bemærk BEK 1519, § 4 stk. 3 hvor den enkelte institution kan fastlægge at førsteårsprøven skal være bestået inden udgangen af første studieår, se den institutionsspecifikke del

³ Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009, § 3, stk. 2

I studieordningen er læringsmålene beskrevet efter kvalifikationsrammen⁴, og beskrives således via terminologien; viden, færdigheder og kompetencer.

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

Temaerne tager sig udgangspunkt i en tragtformet struktur, hvor den studerende først opnår kendskab til omverden og branchen, hvorefter temaerne i højere grad retter sig imod virksomheden og den studerendes speciale.



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

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

⁴ "Ny dansk kvalifikationsramme for videregående uddannelse" beskriver niveauet af læringsmål, www.ufm.dk

3 A – Praktik

- se kapitel 6.1

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 6.2

3.3 Oversigt over ECTS fordeling på semestre

Figur 1. Kerneområder, obligatoriske uddannelseselementer og specialets ECTS fordeling på semestre

[illegible]

3.4 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 fagenes mål for læringsudbytte

Uddannelsens mål for læringsudbytte omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, den studerende skal opnå på uddannelsen.

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

De enkelte fags ECTS-fordeling og placering fremgår af afsnit 3.3.

4.1 Samfundsvidenskabelig metode

Kerneområdet metode udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement;

- samfundsvidenskabelig metode med 5 ECTS-point.

Læringsudbytte:

5 erts 1a – 3 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	• den studerende skal have viden om og forståelse for hvorledes en kombination af forskellige metoder anvendes i afdækning af en problemstilling • den studerende skal have grundlæggende kendskab til samfundsvidenskabsteoretiske 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 • den studerende skal kunne formidle problemstillinger og løsninger
Kompetencer	• den studerende skal alene, i samarbejde med andre studerende og servicevirksomheder kunne designe undersøgelser samt indhente og analysere data

4.2 Servicebranchen

Kerneområdet servicevirksomheden udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement (fag); servicebranchen med 15 ECTS-point.

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

- branchekompetence – 5 ECTS
- service design – 8 ECTS
- servicejura – 2 ECTS

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

Læringsudbytte:

4.2.1 Branchekompetence

5 erts 1a – 5 erts	1. semester
Viden	• den studerende skal have viden om servicebranchens udvikling, trends og organisering nationalt såvel som internationalt • den studerende skal have viden om uddannelsens specialeområder, herunder forståelsen for sammenhængen mellem disse • den studerende skal have viden om oplevelsesøkonomiens udvikling, betydning som vækstfaktor samt begreber og teorier • den studerende skal kunne relatere oplevelsesøkonomien til servicebranchen generelt og specifikt til uddannelsens specialeområder
Færdigheder	• den studerende skal kunne vurdere relevante aspekter om servicebranchen og oplevelsesøkonomien i analyser og redegørelser • den studerende skal kunne redegøre for udviklingen uddannelsens specialeområder og identificere de nyeste trends indenfor servicebranchen og oplevelsesøkonomien • den studerende skal kunne relatere servicebranchen og oplevelsesøkonomien til uddannelsens øvrige fag
Kompetencer	• den studerende skal kunne indgå i relevante arbejdsprocesser indenfor servicebranchen og oplevelsesøkonomien • den studerende skal kunne anvende teorien om oplevelsesøkonomi i en praksis-kontekst • den studerende skal kunne agere i servicebranchen med udgangspunkt i det nuværende branchekodeks indenfor uddannelsens specialeområder

4.2.2 Service Design

4 erts 1b – 4 erts	1. semester
Viden	• den studerende skal have viden om service management systemer, servicekoncepter og serviceleverancesystemer • den studerende skal have viden om forskellige kvalitetsstyringsprincipper
Færdigheder	• den studerende skal kunne medvirke til design og udvikling af servicekoncepter og serviceleverancesystemer
Kompetencer	• den studerende skal kunne opbygge varige relationer med kunder og opstille forbedringsforslag

4 erts 2a – 2 erts 2b – 2 erts	2. semester
Viden	den studerende skal have viden omkring afgørende parametre for skabelse af optimale kunderelationer, herunder loyalitet og kvalitet
Færdigheder	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

4.2.3 Servicejura

2 erts 3b – 2 erts	3. semester
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, herunder specielt markedsføringsret, generel aftaleret inkl. fuldmagtsforhold, køberet samt arbejds- og ansættelsesret - den studerende skal have overordnet 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 eventuelle problemstillinger i forbindelse med ansættelsesprocessen fra udarbejdelse af stillingsopslag til udfærdigelse af ansættelseskontrakt, specielt med vægt på ligebehandlingsloven, helbredsoplysningsloven, forskelsbehandlingsloven og ansættelsesbevisloven. - den studerende skal kunne vurdere hvornår en retlig bindende aftale er indgået, herunder også aftaler indgået af fuldmægtige. - den studerende skal kunne vurdere hvilken part i et køberetligt forhold bærer risikoen for hændelige undergang af det købte. Den studerende skal også have kendskab til parternes misligholdelsesbeføjelser ved manglende opfyldelse af en købsaftale.
Kompetencer	den studerende skal kunne identificere juridiske problemstillinger omkring servicevirksomhedens aftaleindgåelse, markedsføring samt ansættelser og køberetlige forhold og kan understøtte et fagligt samarbejde omkring løsning af juridiske problemstillinger.

4.3 Organisationsudvikling

Kerneområdet organisation udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement(fag); Organisationsudvikling med 15 ECTS-point.

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:

4.3.1 Ledelse & projektledelse

5 erts 1a – 2 erts 1b – 3 erts	1. semester
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 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 opstille økonomiske overslag for den praktiske gennemførelse • 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 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

2 erts 2a – 2 erts	2. semester
Viden	• den studerende skal have viden om relevante modeller for identificering af kompetencebehov i servicebranchen • den studerende skal have viden om relevante modeller for opstilling af personlige udviklingsmål
Færdigheder	• den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for identificering af kompetencer • den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for opstilling af personlige udviklingsmål
Kompetencer	• Den studerende skal kunne identificere servicebranchens og egne kompetencer • Den studerende skal kunne opstille personlige udviklingsmål

4.3.2 Organisation & HR

3 erts 3b – 3 erts	3. semester
Viden	- 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 medarbejder-tilfredshed
Færdigheder	- den studerende skal kunne vurdere grundlæggende forhold omkring personale-udvikling 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 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 håndtere grundlæggende arbejdsmiljømæssige forhold samt være i stand til at søge rette ekspertviden

5 erts 4a – 5 erts	4. semester
Viden	den studerende skal have viden om forskellige teorier og modeller til udvikling og forandring af serviceorganisationen
Færdigheder	den studerende skal kunne anvende og vurdere forskellige organisations-udviklingsmodeller
Kompetencer	den studerende skal kunne indgå i udviklings- og forandringsprocesser med fokus på relevante arbejds- og ansvarsområder

4.4 Planlægning

Kerneområdet Planlægning udmøntes i de to obligatoriske uddannelseselementer (fag);

- Forretningsudvikling med 15 ECTS-point
- Serviceøkonomi med 15 ECTS-point

4.4.1 Forretningsudvikling

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

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

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

Læringsudbytte:

4.4.1.1 Kreativitet & innovation

2 erts 1a – 2 erts	1. semester
Viden	- den studerende skal have viden om forskelle og relationer mellem kreativitet, innovation samt entre- og intrapreneurskab, og med særlig fokus på hvorledes kreativitet fremmes i virksomheden - den studerende skal have viden om kreative redskaber - den studerende skal have viden om hvorledes kreative og innovative processer kan planlægges, igangsættes og evalueres
Færdigheder	- den studerende skal kunne håndtere forskellige redskaber til praktisk ide- udvikling og kreativitet i praksisnær kontekst - den studerende skal kunne vurdere hensigtsmæssigheden i valg af de enkelte redskaber til praktisk idéudvikling
Kompetencer	- den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring kreativitet i projekter og cases - den studerende skal kunne deltage i og varetage kreative processer i servicevirksomheder

3 erts 4a – 3 erts	4. semester
Viden	- den studerende skal have viden om udviklingen fra idé til markedsintroduceret produkt eller serviceydelse - den studerende skal have kendskab til centrale begreber og typologiseringer indenfor innovation, herunder kilder til innovation - den studerende skal have kendskab til relevante værktøjer til styring af innovationsforløb
Færdigheder	- den studerende skal vurdere, hvorledes servicevirksomheder kan fremme innovation - den studerende skal kunne beskrive og kategorisere innovationer
Kompetencer	- den studerende skal kunne deltage i og faciliterer innovative forløb i servicevirksomheder - den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring innovation i projekter og cases - den studerende skal kunne arbejde tværfagligt og helhedsorienteret med udviklingsprocesser

4.4.1.2 Strategi & forretningsplan

3 erts 2a – 3 erts	2. semester
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
Færdigheder	- den studerende skal kunne analysere servicevirksomhedens strategiske position - den studerende skal kunne udarbejde eksterne og interne analyser

Kompetencer	den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiplan
-------------	---

2 erts 4a – 2 erts	4. semester
Viden	den studerende skal have viden om relevante modeller for udarbejdelse af en forretningsplan
Færdigheder	den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for udarbejdelse af en forretningsplan
Kompetencer	den studerende skal kunne udarbejde en forretningsplan

4.4.1.3 Servicemarketing & trends

1 erts 1b – 1 erts	1. semester
Viden	- den studerende skal have viden om grundlæggende servicemarketingbegreber - den studerende skal have viden om servicevirksomheders kundefærd og markedsforhold
Færdigheder	den studerende skal kunne identificere relevant kundefærd og markedsforhold for en given virksomhed
Kompetencer	Den studerende skal kunne deltage i gennemførelse af kundefærdanalyser

3 erts 2a – 1 erts 2b – 2 erts	2. semester
Viden	den studerende skal have viden om servicevirksomhedens parametermix og kundeforhold
Færdigheder	den studerende skal kunne anvende virksomhedens parametermix i relation til virksomhedens kundeforhold
Kompetencer	den studerende skal kunne vurdere sammenhængen mellem virksomhedens parametermix og virksomhedens kundeforhold

1 erts 3b – 1 erts	3. semester
Viden	- den studerende skal have viden om den aktuelle udvikling indenfor marketingværktøjer - den studerende skal have viden om særlige forhold for servicevirksomhedens internationalisering
Færdigheder	den studerende skal kunne identificere relevante forhold for servicevirksomhedens valg af internationaliseringsstrategi
Kompetencer	den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiske markedsføring herunder udvikling af en marketingplan

4.4.2 Serviceøkonomi

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:

4.4.2.1 Erhvervsøkonomi

3 erts 1a – 1 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om relevante elementer i virksomhedens økonomiske styring - Den studerende skal have viden om relevante regnskabsopstillingsprincipper - Den studerende skal have viden om alternative rapporteringsformers mulighed for at understøtte ledelsens strategiske arbejde
Færdigheder	- Den studerende skal have færdigheder i IT-værktøjer til behandling af økonomiske problemstillinger - Den studerende skal kunne opstille et regnskab til analysebrug

6 erts 2a – 2 erts 2b – 4 erts	2. semester
Viden	- Den studerende skal have viden om prisfastsættelsesmetoder - Den studerende skal have viden om anvendelse af revenue management - Den studerende skal have viden om regnskabsanalyse, herunder de metoder, der bliver anvendt inden for serviceerhvervene - Den studerende skal have viden om budgetteringstyper, strukturer og metoder
Færdigheder	- Den studerende skal kunne opstille løsningsmuligheder i form af udregninger og simuleringer. Herunder: bidragskalkulation, fordelingskalkulation, retrograd kalkulation, totalmetoden, differensmetoden - Den studerende skal kunne opstille relevante nøgletal for servicevirksomheden. - Den studerende skal kunne udarbejde relevante budgetter for en virksomhed og et projekt
Kompetencer	- Den studerende skal kritisk kunne evaluere de enkelte optimeringsværktøjer i forhold til virksomhedens situation - Den studerende skal kunne udarbejde en kommenteret regnskabsanalyse - Den studerende skal være i stand til at vurdere en virksomheds økonomiske udvikling og benytte budgettering i den økonomiske styring

3 erts 4a – 3 erts	4. semester
Viden	Den studerende skal have viden om finansieringsalternativer og rentebegrebet
Færdigheder	- Den studerede skal kunne beskrive og beregne investerings – og finansieringsalternativer - Den studerende skal kunne udføre relevante former for nulpunktsanalyser
Kompetencer	- Den studerende skal kunne foretage en beregning af en investerings lønsomhed og kunne redegøre for valg af finansieringsalternativ - Den studerende skal kunne vælge og anvende den relevante økonomiske metode i forbindelse med praktiske problemstillinger i analyser og projekter

4.4.2.2 Global serviceøkonomi

3 ects 1a – 2 ects 1b – 1 ects	1. semester
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 faktoreres betydning for markedsforholdene - den studerende skal kunne vurdere de forskellige markeds- og konkurrence-strukturer
Kompetencer	den studerende skal kunne inddrage de samfundsøkonomiske vilkår i relation til analyse og vurdering

4.5 Kommunikation

Kerneområdet kommunikation udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement (fag); kommunikation med 10 ECTS-point.

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:

4.5.1 Forretningskommunikation & netværk, på engelsk

3 ects 2a – 2 ects 2b – 1 ects	2. semester
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
Færdigheder	- den studerende skal kunne forhandle og præsentere på engelsk - den studerende skal på kunne udforme skriftlig forretningskommunikation
Kompetencer	den studerende skal i forretningssammenhæng kunne kommunikere på engelsk i skrift og tale

2 erts 3b – 2 erts	3. semester
Viden	- den studerende skal have forståelse for business netværkets betydning for medarbejderens og serviceorganisationens udvikling - den studerende skal have viden om relevant teori indenfor forhandlingsteknik
Færdigheder	- den studerende skal kunne identificere relevante netværk for medarbejder- og derved organisationsudvikling - den studerende skal kunne gennemføre en forhandling
Kompetencer	- den studerende skal kunne opstarte eller indgå i et relevant netværk med henblik på at udvikle egne kompetencer - den studerende skal kunne forhandle effektivt

2 erts 4a – 2 erts	4. semester
Viden	den studerende skal tilegne sig viden om præsentations- og mødeteknikker
Færdigheder	den studerende skal kunne anvende forskellige præsentationsteknikker, og selvstændigt tilpasse kommunikationsform til kontekst
Kompetencer	- den studerende skal kunne kommunikere praksisnære og faglige problemstillinger og løsninger til samarbejdspartnere og kollegaer - den studerende skal kunne formidle interne og eksterne budskaber med gennemslagskraft

4.5.2 Interkulturel kompetence, på engelsk

1 erts 2b – 1 erts	2. semester
Viden	- den studerende skal have viden om kulturbegrebet og kulturelementer - 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 vurdere betydningen af deres egen kulturelle baggrund i mødet med andre kulturer

2 erts 3b – 2 erts	3. semester
Viden	den studerende skal have viden om teorier og værktøjer til analyse af kulturer i relation til den globale servicevirksomhed
Færdigheder	- den studerende skal kunne foreslå praksisnære løsningsforslag i forbindelse med kulturmøder - den studerende skal kunne indgå i forretningsudvikling, hvor der tages hensyn til kulturelle elementer
Kompetencer	- den studerende skal kunne identificere kulturelle ligheder og forskelle, således at de kan begå sig og agere i forskellige kulturelle sammenhænge, internt og eksternt i en servicevirksomhed - den studerende skal kunne indtænke kulturens betydning i udvikling af servicekoncepter

5. Oversigt over eksaminer

Hver studerende skal aflægge 3 eksterne eksaminer samt 4 interne eksaminer.

1. 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen

2. Erhvervsøkonomi – intern eksamen

3. Praktikprojekt – intern eksamen

4. Speciale – ekstern eksamen

5. Udviklingsprojekt – intern eksamen

6. Kommunikation – intern eksamen

7. Afsluttende eksamensprojekt

5.1 Oversigt over eksaminer

Nedenfor er der vist en skematisk oversigt over alle uddannelsens eksaminer, uddannelsens bestanddele og deres tidsmæssige placering.

Figur 2. Uddannelsens eksaminer, uddannelsens bestanddele og deres tidsmæssige placering.

Semester placering	Eksamensbetegnelse	Kerneområder	Moduler - obligatoriske uddannelseselementer	ECTS	Bedømmelse	Karakter	Karaktervægt ⁵
1. Semester	Evt. studiestartprøve ⁶				Intern bedømmelse	Bestået/Ikke bestået	
2. Semester	Erhvervsøkonomi	Planlægning	Erhvervsøkonomi	9	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	1. Års tværfaglig eksamen (1. årsprøve)	Metode Servicevirksomheden Organisation Planlægning	Samfundsvidenskabelig metode Branchekompetence Service Design Ledelse og projektledelse Kreativitet & innovation Strategi og forretningsplan Servicemarketing og trends Global serviceøkonomi	37	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	2
3. Semester	Praktik	Praktik	Praktikforløb	15	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Specialeeksamen	Valgfrit uddannelseselement	Speciale	15	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	2
4. Semester	Udvikling	Servicevirksomheden Organisation Planlægning	Servicejura Organisation og HR Kreativitet og innovation Strategi og forretningsplan Servicemarketing og trends Erhvervsøkonomi	19	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Kommunikation	Kommunikation	Forretningskommunikation og netværk Interkulturel kompetence	10	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Afsluttende eksamensprojekt	Afsluttende eksamensprojekt		15	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	2

⁵ Karaktervægte på eksamensbeviset, som ligeledes angiver det samlede gennemsnit

⁶ Bemærk at evt. studiestartprøve vil være beskrevet i den institutionsspecifikke studieordning

6 Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt

6.1 Praktik – formål og formalia

Praktikken svarer til 15 ECTS-point har en varighed på 3 måneder⁷ og er placeret primo 3. semester (august, september og oktober)⁸. 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:

⁷ Hvilket er svarende til 13 fulde uger

⁸ 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

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

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
- den studerende skal kunne reflektere over opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet

Praktikken afsluttes med en eksamen.

6.2 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 arbejds- gange og arbejdsprocesser
- den studerende skal kunne opstille og vurdere praksisnære problemstillinger og formidle 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

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

Formålet med projektet er, at den studerende på metodisk grundlag dokumenterer evnen til at bearbejde en kompleks problemstilling i relation til et konkret projekt for praktikvirksomheden⁹.

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

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.

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

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 %.

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.

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.

6.2.1 Afsluttende eksamensprojekt - omfang

For det afsluttende eksamensprojekt 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.

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.

Antal anslag SKAL fremgå tydeligt af forsiden. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen kan først finde sted ved næste eksamen¹³.

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.

Omfang for det afsluttende eksamensprojekt er:

Det afsluttende eksamensprojekt	Maksimalt antal tegn i besvarelsen inkl. Mellemrum
1 studerende	max. 100.000 anslag
2 studerende	max. 150.000 anslag
3 studerende	max. 200.000 anslag

7. Meritering

7.1 Horisontal meritering - overflytning

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

¹³ 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.

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 til¹⁴.

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

7.2 Vertikal meritering

7.2.1 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)
- professionsbachelor i e-koncept udvikling (1½ år)

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.

7.2.2 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.

7.2 Merit for uddannelseselementer

Det er muligt at ansøge om merit for prøver i uddannelsen begrundet i gennemførte og beståede uddannelseselementer fra andre uddannelser, der står mål med fag, uddannelsesdele eller praktik i serviceøkonomuddannelsen¹⁵.

¹⁴ 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.

¹⁵ Se endvidere § 18, stk. 2 i LEP Bekendtgørelsen

Meritansøgningen vurderes individuelt af den enkelte institution, på baggrund af en faglig-vurdering af om læringsmålene for uddannelseselementet modsvarer læringsmålene for serviceøkonomuddannelsen.

8. Retsgrundlag

Studieordningens retsgrundlag er beskrevet i det følgende.

8.1 Uddannelsens adgangskrav

Følgende uddannelsesmæssige baggrund giver adgang til uddannelsen jævnfør bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 223 af 11/03/2014 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.

8.2 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
- 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 i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 1519 af 16/12/2013 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen)
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbachelor-uddannelser BEK nr. 1521 af 16/12/2013 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbachelor-uddannelser, BEK nr. 223 af 11/03/2014 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
- Lov om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner (akkrediteringsloven), LOV nr. 601 af 12/06/2013 Gældende
- Bekendtgørelse om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner og godkendelse af nye videregående uddannelser BEK nr. 745 af 24/06/2013 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).

8.3 Uddannelsens udbydere

Serviceøkonomuddannelsen udbydes af nedenstående institutioner;

- University College Nordjylland, www.ucn.dk
 - Lindholm Brygge 35, 9400 Nørresundby,
- Erhvervsakademiet Lillebælt, www.eal.dk:
 - Munke Mose Alle 9, 5000 Odense C
 - 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
 - Nørrebro, Blågårdsgade 23b, 2200 København N.
- 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
- Erhvervsakademi Århus, www.eeea.dk
 - Sønderhøj 32, 8260 Viby J

9. 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 inden for 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.

10. Dispensationsmuligheder

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.

11. Ikrafttrædelse

Denne studieordnings fællesdel, gældende for samtlige udbydere af uddannelsen, træder i kraft pr. september 2014, og har virkning for studerende som påbegynder uddannelsen den 1. september 2014 samt studerende som indskrives eller meritoverføres til denne studieordning efter 1. september 2014.

Styregruppen for serviceøkonomuddannelsen, september 2014

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.

SERVICEØKONOM (AK)

Studieordning

2014 til 2016

Institutionsspecifik fællesdel

Institutionsspecifik fællesdel for studieordningen for uddannelsen til Serviceøkonom (AK),
gældende pr. 1. september 2014

Der tages forbehold for eventuelle trykfejl og ændringer
MPJ/ 2014-2016

INDHOLDFORTEGNELSE

1. Institutionsspecifikke fællesdels indhold.....	5
2. Specialer – fælles beskrivelse af læringsmål.....	5
2.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management, fællesdel	6
2.1.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management, institutionsspecifik del	7
2.2 Speciale - Turisme Management, fællesdel	9
2.2.1 Speciale - Turisme Management, institutionsspecifik del.....	10
2.3 Speciale – Service Management, fællesdel	10
2.3.1 Speciale – Sport & Event, institutionsspecifik del	11
2.3.2 Speciale – Sociale medier, institutionsspecifik del.....	13
3. Oversigt over eksaminer	15
3.1 Generelt omkring eksaminer og prøver	16
3.2 Eksaminer og læringsaktiviteter 1. semester.....	16
3.2.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt - læringsaktivitet	16
3.3 Eksaminer 2. semester	17
3.3.1 Skriftlig erhvervsøkonomi – intern eksamen	17
3.3.2 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen	17
3.4 Eksaminer 3. semester	18
3.4.1 Praktikprojekt – intern eksamen.....	18
3.4.2 Specialeeksamen – ekstern eksamen	18
3.5 Eksaminer 4. semester	19
3.5.1 Udviklingsprojekt – intern eksamen.....	19
3.5.2 Kommunikation – intern eksamen.....	20
3.6 Krav til studieforløb.....	20
4 Øvrige forhold vedrørende eksamen	21
4.1 Studieaktivitet	21
4.2 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering	21
4.3 Skriftlige besvarelsers omfang	23
4.4 Gruppeprojekter.....	23
4.5 Individualisering af gruppeprojekter	24
4.6 Hjælpemidler til eksamen	24
4.7 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser	25
4.8 Tilbage melding på prøver og eksaminer	26
4.9 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse	26
4.10 Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd / regelbrud	27

4.11 Anvendt sprog.....	27
4.12 Klager over eksamen	27
4.12.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag.....	28
4.12.2 Anke	29
4.12.3 Klage over retlige forhold	29
5 Regler for praktikkens gennemførelse	29
6 Yderligere læringsaktiviteter.....	31
7 Gennemførelse af dele af uddannelsen i udlandet.....	31
9 Angivelse af undervisnings- og arbejdsformer.....	31
11 Regler for den studerendes pligt til at deltage i uddannelsesforløbet	32
12 Krav til læsning af tekster på fremmedsprog.....	33
13 Ikrafttræden	33
Bilag 1 Oversigt over læringsaktiviteter - Randers.....	34
Bilag 2 Læringsaktiviteter – Serviceøkonom Skive.....	38
Bilag 3 Kvalifikationsrammen – niveau 5	41
Bilag 4 Bedømmelse og eksamensbevis	42

1. Institutionsspecifikke fællesdels indhold

Studieordningen for Serviceøkonomuddannelsen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 1521 af 16/12/2013 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

Nærværende **institutionsspecifikke fællesdel** er udarbejdet i fællesskab af nedenstående Akademier, da det vurderes at være hensigtsmæssigt med fælles overordnede bestemmelser, både af hensyn til erhvervet, som ønsker dette, men samtidigt også for at sikre uddannelsens brand.

Akademier som er enedes om den institutionsspecifikke fællesdel¹ er:

- Erhvervsakademiet Lillebælt, www.eal.dk:
- Erhvervsakademi Dania, www.eadania.dk
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, www.cphbusiness.dk
- Erhvervsakademi Sjælland, www.easj.dk
- Erhvervsakademi MidtVest, www.eamv.dk
- Erhvervsakademi Århus, www.eeea.dk

Den institutionsspecifikke fællesdel supplerer studieordningens fællesdel, dog således at den enkelte udbyder i den institutionsspecifikke studieordning kan foretage yderligere tilføjelser.

I den institutionsspecifikke fællesdel vil ovennævnte udbydere blive betegnet 6-Akademierne.

2. Specialer – fælles beskrivelse af læringsmål

I forbindelse med uddannelsens speciale, så er 5 ECTS fælles mellem ovennævnte udbydere.

Beskrivelsen supplerer fællesdelens kap 4.

Fordelingen fremgår af nedenstående oversigt:

¹ University College Nordjylland, www.ucn.dk har ikke ønsket at deltage i den institutionsspecifikke fællesdel

Semester		1a	1b	2a	2b	3a	3b	4a	4b	
	Tema	Service- bran- chen	Virk- somhe- den	Strategi	Marke- det	Praktik	Virk- som-he- dens re- lationer	Ud- vik- ling	Afslut- tende eks. projekt	I alt
SPECIALE, valgfrit – 15 ECTS			2	3	5		5			15
Speciale – fælles 5 ECTS	5		2	3						5
Speciale - instituti- onsspecifik – 10 ECTS	10				5		5			10

Nedenfor er fællesdelen for 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.

Specialet er baseret på fagområdernes teorier og bygger derfor på et naturligt samspil med uddannelsens obligatoriske fagområder.

2.1 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.

Læringsudbytte:

2 erts 1b – 2 erts	1. semester
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
Færdigheder	den studerende skal kunne beskrive og analysere hotel, restaurant- og konference koncepter

3 erts 2a – 3 erts	2. semester
Viden	- den studerende skal have kendskab til de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, konference- og restaurantdrift - den studerende skal have kendskab til hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / up-selling og nøgletal
Færdigheder	den studerende skal kunne vurdere og medvirke til optimering af hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / up-selling og nøgletal
Kompetencer	- den studerende skal kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser - den studerende skal kunne analysere og udvikle hotellets, restaurantens og konferencens processer og service leverancer

2.1.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management, institutionsspecifik del

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 tilægge 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.

2.2 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.

Læringsudbytte:

2 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	• den studerende skal have viden om hvilke aktører og elementer, der indgår i turismeindustrien • den studerende skal have viden om turismeindustrien, incoming og outgoing turisme, turismesystemer samt destinationsbegrebet, herunder offentlige og private aktører • den studerende skal have viden om grundlæggende turisme begreber • den studerende skal have viden om relevante 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 • den studerende skal kunne vurdere karakteristika for et turismesystem

3 erts 2a – 3 erts	2. semester
Viden	• den studerende skal kunne have viden om destinations elementer og aktører ◦ turismeprodukt, herunder attraktioner ◦ DMO: marketing og management • den studerende skal kunne have viden om udbud og efterspørgsel med hensyn til turisme • den studerende skal kunne have viden om turistmarkeder og segmenter
Færdigheder	• 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 udvikling, design og tilrettelæggelse af nye turismeydelser på destinationen • den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af en destinationsanalyse

2.2.1 Speciale - Turisme Management, institutionsspecifik del

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 og autenticitet 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
- den studerende skal kunne deltage i koncept- og destinationsudvikling

2.3 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.

Læringsudbytte:

2 erts 1b – 2 erts	1. semester
Viden	den studerende skal opnå en forståelse for anvendelsen af produkt- og konceptudvikling i oplevelsesindustrien samt i forbindelse med opbygning af events
Færdigheder	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.
Kompetencer	den studerende skal kunne deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende udvikling af produkter- og koncepter

3 erts 2a – 3 erts	2. semester
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 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 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 det essentielle ved at have gode leverandører og en optimal supply chain vedrørende afholdelse af events
Kompetencer	- Den studerende skal kunne skelne imellem de forskellige værktøjer, som en konsulent har til rådighed i forbindelse med konsulent arbejdet - den studerende skal kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events

På Erhvervsakademi Dania udbydes der to valgfrie elementer (specialer) under Service Management specialet:

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

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

2.3.1 Speciale – Sport & Event, institutionsspecifik del

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 indtjeningssevne 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 støttemuligheder, 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 akkvisition - 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.

2.3.2 Speciale – Sociale medier, institutionsspecifik del

10 ECTS

Målet er at den studerende:

Kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og implementere sociale medier i service-virksomheders 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 video-sider. 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-billede-og video-delningstjenester som Last.fm, MySpace, Youtube, Flickr, Zoomr, og Mybloglog.

3. Oversigt over eksaminer

Som det fremgår af den landsdækkende fællesdel skal hver studerende skal aflægge 3 eksterne eksaminer samt 4 interne eksaminer.

1. 1. års tværfaglig eksamen – ekstern eksamen

2. Erhvervsøkonomi – intern eksamen

3. Praktikprojekt – intern eksamen

4. Speciale – ekstern eksamen

5. Udviklingsprojekt – intern eksamen

6. Kommunikation – intern eksamen

7. Afsluttende eksamensprojekt

Disse er i det følgende beskrevet for de 6 Akademier, og gælder således som institutions-specifikke.

Ud over ovenstående eksaminer, er der enighed om at gennemføre en obligatorisk læringsaktivitet i samfundsvidenskabelig metode, denne er ligeledes beskrevet.

3.1 Generelt omkring eksaminer og prøver

Ved eksterne og interne eksaminer gives der karakter efter 7-trins-skalaen, for at bestå en eksamen skal karakteren 02 opnås.

Læringsaktiviteter skal godkendes, som et forudsætningskrav for at kunne gå til den førstkommande eksamen.

Som studerende er man automatisk tilmeldt alle eksaminer, prøver og læringsaktiviteter i den førstkommande eksamenstermin.

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

3.2 Eksaminer og læringsaktiviteter 1. semester

3.2.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt - læringsaktivitet

I regi af faget samfundsvidenskabelig metode afsluttes 1. semester med udarbejdelse af en læringsaktivitet i form af et samfundsvidenskabeligt metodeprojekt.

Det samfundsvidenskabelige metodeprojektet skal tage udgangspunkt i de læringsmål som er inden for branchekompetence samt samfundsvidenskabelig metode.

Metodeprojektet har til formål at opøve den studerendes metodiske kompetence, det vil sige evnen til at definere, analysere og løse en problemstilling og formidle resultaterne heraf. 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.

Bedømmelsen af det samfundsvidenskabelige metodeprojekt omfatter:

- løsning af gruppeopgave med selvvalgt emne
- opponering på en anden gruppes opgave

3.3 Eksaminer 2. semester

3.3.1 Skriftlig erhvervsøkonomi – intern eksamen

I regi af fagområdet erhvervsøkonomi afholdes der ultimo 2. semester en intern eksamen i læringsmålene på 1. og 2. semester.

Eksamen tager udgangspunkt i praksisnært materiale som er udleveret 48-timer inden eksamen.

Den studerende skal efterfølgende deltage i en 3 timers individuel skriftlig stedprøve.

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 hjælpemidler². Det forudsættes at alle modeller, excel-ark m.v. medtages af de studerende, der udleveres ikke regneark o. lign. ved eksamen.

Den interne eksamen bedømmes efter 7-trins skalaen.

3.3.2 1. års tværfaglig 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 og kommunikation³.

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 de studerende i grupper i løbet af 48-timer udarbejde en skriftlig besvarelse, som skal afleveres.

Aflevering af besvarelsen er et forudsætningskrav for at kunne gå til eksamen.

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

Deltagelse i eksamen omfatter:

- præsentation i form af et individuelt udarbejdet oplæg med uddybning og perspektivering af det skriftlige arbejde

³ Undtagen erhvervsøkonomi samt kommunikation

- mundtlig eksamen herunder forsvar af eget oplæg. I den forbindelse kan alle læringsmål fra 1. år af relevans for casen inddrages

Eksaminator og censors forpligtigelse i forbindelse med eksamen er udelukkende at forberede casen således at man under eksaminationen kan inddrage relevante læringsmål.

Såvel eksaminator som censor skal have adgang til besvarelsesne, evt. via Fronter, således at aflevering kan kontrolleres.

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af en vægtning af følgende:

- det mundtlige oplægs faglige og metodiske indhold
- den studerendes præsentation og perspektivering af besvarelsen

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

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

3.4 Eksaminer 3. semester

3.4.1 Praktikprojekt – intern eksamen

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

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

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

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

Den interne eksamen vurderes samlet efter 7-skalaen

3.4.2 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 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 problemformuleringen 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 samlet vurdering af følgende:

- den skriftlige besvarelses 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.

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

3.5 Eksaminer 4. semester

3.5.1 Udviklingsprojekt – intern eksamen

Medio 4. semester skal den studerende i grupper⁴ 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.

⁴ Individuel udarbejdelse kan aftales efter ansøgning, såfremt vægtige grunde taler herfor, dette vurderes af den enkelte institution

Projektet dækker bredt de obligatoriske fag; organisation & HR, forretningsudvikling 3. og 4. semester samt serviceøkonomi på 4. semester⁵.

Institutionen godkender emne og problemstilling.

Deltagelse i projektet omfatter løsning af et gruppeprojekt, hvor besvarelsen er individualiseret således at den enkelte studerendes bidrag kan identificeres se afsnit 4.5

Den interne eksamen bedømmes samlet efter 7-trins skalaen, og der gives én samlet karakter for det skriftlige arbejde til hver eksaminand.

3.5.2 Kommunikation – intern eksamen

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

Eksamen har form som en 25 minutters⁶ individuel mundtlig prøve uden forberedelse. Prøven baserer sig på et skriftligt eksamensoplæg der tager udgangspunkt i det afleverede udviklingsprojekt, som 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, dvs. der eksamineres i samtlige læringsmål for faget.

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

3.6 Krav til studieforløb

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

- Alle læringsaktiviteter på 1. år skal være 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, eksamen i erhvervsøkonomi, praktikeksamen samt læringsaktiviteter på 3. semester være bestået/godkendt

⁵ Der henvises til bilag 3 samt fagenes læringsmål for de enkelte semestre

⁶ Inkl. votering

- For at den studerende kan aflægge ekstern eksamen på 4. semester, skal alle tidligere eksaminer og samt læringsaktiviteter på 4. semester være bestået/godkendt
- Læringsaktiviteten i "udviklingsprojekt" skal være godkendt før den studerende kan gå til eksamen i kommunikation

4 Øvrige forhold vedrørende eksamen

4.1 Studieaktivitet

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

For at blive betragtet som studieaktiv, skal man deltage i alle eksterne og interne eksaminer samt læringsaktiviteter.

Hvis man ikke består/opnår godkendelse, er man automatisk indstillet til sygeeksamen / reeksamen.

4.2 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering

For studerende optaget i september 2014 gælder nedenstående plan vedrørende ordinære interne- og eksterne eksaminer samt reeksaminer (med forbehold for senere korrektioner)

Eksamensplan årgang 2014-2016			
	Udleveres / godkendes	Afleveres	Eksamenstidspunkt
1. års tværfaglig - ekstern eksamen	Case udlevering 19. maj 2015, kl. 9.00	Case aflevering 21. maj 2015	Mundtlig eksamen – uge 23-24, 2015
1. års tværfaglig ekstern eksamen, reeksamen 2	Case udleveres 17. juni 2015	Case aflevering 19. juni 2015	Mundtlig eksamen – uge 26,27, 2015
1. års tværfaglig - ekstern eksamen	Case udlevering 24. november 2015	Case aflevering 26. november 2015	Mundtlig eksamen – uge 50, 7+8 december 2015
Erhvervsøkonomi, skriftlig, intern eksamen	Case udlevering 27. maj 2015, kl. 9.00		Skriftlig eksamen, 3-timer, 29. maj 2015, kl. 9.00-12.00
Erhvervsøkonomi 2, skriftlig, intern eksamen	Case udlevering 23. juni 2015, kl. 9.00		Skriftlig eksamen, 3-timer, 25. juni 2015, kl. 9.00-12.00
Erhvervsøkonomi, skriftlig, intern eksamen	Case udlevering 30. november, 2015, kl. 9.00		Skriftlig eksamen, 3-timer, 2. december 2015, kl. 9.00-12.00
Praktikprojekt - intern eksamen		Afleveres 2. november 2015	Mundtlig fremlæggelse i uge 47-48, 2015
Praktikprojekt - reeksamen			Fastlægges af den enkelte institution
Speciale (valgfrit) - ekstern eksamen	Emne og problemformulering godkendt senest fredag den 11. december 2015	Afleveres tirsdag den 5. januar 2016	Mundtlig eksamen uge 3-4, 2016

Speciale (valgfrit) – ekstern eksamen, reeksamen 2	Emne og problemformulering godkendt senest fredag den 7. marts 2016	Afleveres torsdag den 17. marts 2016	Mundtlig eksamen uge 14-15, 2016
Speciale (valgfrit) – ekstern eksamen, reeksamen 3	Emne og problemformulering godkendt senest fredag den 3. juni 2016	Afleveres mandag den 13. juni 2016	Mundtlig eksamen uge 26-27, 2016
Kommunikation - intern eksamen			Uge 15-16, 2016
Kommunikation - intern eksamen, reeksamen 2			Uge 19, 20, 21, 2016
Kommunikation - intern eksamen, reeksamen 3			Uge 40-41, 2016
Udviklingsprojekt - intern eksamen		Afleveres onsdag den 30. marts 2016	
Udviklingsprojekt - intern eksamen, reeksamen		Afleveres fredag den 13. maj 2016	
Udviklingsprojekt - intern eksamen, reeksamen		Afleveres fredag den 30. september 2016	
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen	Officiel start mandag den 18. april 2016	Aflevering af godkendt problemformulering senest 26. april 2016 Eksamensprojektet afleveres senest torsdag den 26. maj 2016	Mundtlig eksamen i uge 24 -25 - 26 2016.
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen, reeksamen 2	Officiel start mandag den 25. juli 2016	Aflevering af godkendt problemformulering senest 11. august 2016 Eksamensprojektet afleveres senest onsdag den 14. september 2016	Mundtlig eksamen uge 39, 2016. Fastlægges af den enkelte institution
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen, reeksamen 3	Officiel start mandag den 24. oktober 2016	Aflevering af godkendt problemformulering senest 15. november 2016 Eksamensprojektet afleveres senest torsdag den 15. december, 2016	Mundtlig eksamen i uge 2-3, 2017.

I forbindelse med ovenstående eksamensplan gælder følgende vedr. tidspunkter⁷:

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

⁷ Dette uagtet at eksamenstiden derved forlængelse, tidsperioden under eksamenerne er minimumsgrænser

4.3 Skriftlige besvarelsers omfang

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.

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	Maksimalt antal tegn i besvarelsen inkl. Mellemrum
Samfundsvidenskabeligt projekt, læringsaktivitet	max. 50.000 anslag
1. års tværfaglig eksamen	max. 25.000 anslag
Praktikprojekt	max. 35.000 anslag
Speciale, projekt	max. 35.000 anslag
Udviklingsprojekt	max. 50.000 anslag

På alle skriftlige besvarelser o. lign. SKAL besvarelsens antal anslag fremgå tydeligt af forsidens. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen / prøven kan først finde sted ved næste eksamen⁸.

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.

4.4 Gruppeprojekter

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

⁸ I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser skal de studerende forvente også at skulle aflevere en elektronisk version.

4.5 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:

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

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

4.6 Hjælpemidler til eksamen

I forbindelse med skriftlige eksaminer og prøver, må den studerende anvende alle hjælpemidler.

Det være sig bøger og materialer udleveret i undervisningen, egne noter, supplerende materialer, usb-pen el. lign. med dokumenter.

Endvidere har den studerende adgang til intranet og internet.

Den studerende har ikke adgang til at kommunikere med andre – det er udtrykkeligt forbudt.

Såfremt man som studerende under eksamen ulovlig kommunikerer med andre 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.

4.7 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 sample⁹ 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 kildehenvisning¹⁰ vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist og man vil blive bortvist¹¹.

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 kilden¹², 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

⁹ Hvilket vil sige at man ikke kan basere sit arbejde på overdreven brug af citationer, citationer skal udelukkende anvendes for at underbygge egen argumentation

¹⁰ 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.

¹¹ Der henvises i øvrigt til de officielle copyright regler; copydans regler, www.copydan.dk

¹² jf. institutionens krav til skriftlige arbejder

- 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
- 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).

4.8 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 15 arbejdsdage efter afholdelse.

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

4.9 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 afholdelse¹³.

¹³ Indsendelse af anmodning skal ske ved ordinær eksamen, denne forudsættes videreført ved eventuelle reeksaminer

4.10 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.

4.11 Anvendt sprog

I forbindelse med deltagelse i prøver er hovedreglen, at eksamen afholdes i det meddelte sprog¹⁴, 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.

4.12 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.

¹⁴ Prøverne kan aflægges på svensk eller norsk i stedet for dansk

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.

4.12.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag

En eksaminand kan indsende en skriftlig og begrundet klage inden for en frist af 2 uger (14 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 bedømmeres udtalelser med klagers bemærkninger hertil samt institutionens afgørelser.

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

Hvis det besluttet 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.

4.12.2 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.

4.12.3 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.

5 Regler for praktikkens gennemførsel

I forbindelse med praktikkens gennemførsel, 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 inden for 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 uden for 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.

6 Yderligere læringsaktiviteter

I forbindelse med læringsaktiviteter er der lokalt fastlagt en række af disse, som den studerende skal deltage i opnå godkendelse af.

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.

7 Gennemførsel 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.

8 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.

9 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.

10 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.

11 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 kan 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 nærtståendes sygdom, som ikke er godkendt af Akademiet, vil alt andet lige betyde at man ikke er studieaktiv.

11.1 Kriterier for at være studieaktiv

I forbindelse med læringsaktiviteterne, er det et kriterie for at være studieaktiv at man afleverer læringsaktiviteten til den fastsatte termin.

Såfremt man ikke afleverer til ordinær afleveringsfrist, kan man aflevere henholds én og to uger efter ordinær afleveringsfrist.

Såfremt man ikke afleverer en af de tre gange, hvor aflevering er mulig, kan man ikke længere betragtes som studieaktiv, og man bliver med omgående virkning udmeldt.

For studerende som ikke har bestået en given eksamen (ved 1. ordinær eksamen hhv. re-eksamen), og som ikke deltager i den førstkommende ordinære eksamen, bringes indskrivningen på studiet til umiddelbar ophør, da den studerende ikke har været studieaktiv i et år.

12 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.

13 Ikrafttræden

Denne institutionsspecifikke studieordning, gældende for Erhvervsakademi Dania, træder i kraft pr. 1. september 2014.

Mai Britt Pilkjær Jacobsen
udviklingschef

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-plattform	Branchekompetence & samfundsvidenskabelig metode. Beskrivelse af en branche inden for specialet og en vision for egen fremtid i denne	Gruppenprojekt (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	Gruppenprojekt Aflevering af skriftlig besvarelse	-	Nej	Skriftlig aflevering - mundtlig præsentation Godkendt/Ikke godkendt
LA 3	InnoWeek	Udviklingsprojekt - 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

LAM - Lærings-aktivitet	Samfundsvidenskabeligt metode-projekt	Selvvalgt problemstilling - Samfundsvidenskabelig metode - Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag på 1. semester	Gruppeprojekt 3-5 studerende. Skriftlig og mundtlig	Max. 50.000 anslag	Ja	Opponering og mundtlig tilbagemelding Samlet vurdering godkendt / ikke godkendt
LA 4	Ekstern analyse	Ekstern analyse, PEST, Global økonomi, statistik	Gruppeprojekt		-	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		Godkendt / ikke -godkendt
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 tilbagemelding 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 tilbagemelding 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>Intern eksamen</u>	Erhvervsøkonomi	Skriftlig 3-timers eksamen i erhvervsøkonomi	Stedprøve, 3-timer		Nej	Karakter
<u>Ekstern Eksamen</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 Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag	Individuelt	35.000 anslag	Ja	Mundtlig præsentation Mundtlig tilbagemelding Karakter
<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>	Udviklingsprojekt	Udviklingsprojekt - Innovation - Forretningsudvikling - Økonomi	Gruppeprojekt (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>Intern 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 indkaldelse til fraværssamtaler	-		Godkendt/ikke godkendt

<u>Ekstern eksamen</u>	Afsluttende eksamens- projekt	Selvvalgt problemstilling med udgangs- punkt i praktikvirksomhed • 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.

Prøve-form	Tema	Indholdselementer	Struktur	Omfang	Vejledning	Evaluering
1 ÅR						
1. SEMESTER						
LA 1	Metode og omverdens-analyse	Branchekompetence, samfundsvidenskabelig metode og global økonomi. Tværfagligt projekt med omverdens- og branchefokus om brug af turisme som løftestang for lokaludviklingen i Stoholm. Projektet består af: • Kortlægning af faciliteter og oplevelsesmuligheder • Interessentanalyse • Behovsanalyse for udvalgte målgrupper Projektet er en del af et treårigt udviklingsprojekt med SDU som partner.	Gruppenprojekt (4-5 studerende) 3 uger (38-40)	Se nærmere vejledning fra Dania	Ja	Mundtlig præsentation overfor vejleder og eksterne interessenter. Samlet bedømmelse. Godkendt / ikke godkendt
LA 2	Virksomhedsfokus, Intern analyse	Tværfaglig case i servicedesign, specialefag og service marketing & trends, med udgangspunkt i Energibyens Energisafari og med vægten lagt på intern analyse af en virksomhed.	Gruppenprojekt 3 uger (43-45)	Se nærmere i vejledning fra Dania	Ja	Skriftlig aflevering – mundtlig præsentation Godkendt / ikke godkendt
LA 3	Innovation og entreprenerskab	Udviklingsprojekt. Brugercentreret innovation for og på MuseRum, Krydsfelt Skive. Kreativitet & Innovation, Service design og specialefag	Gruppenprojekt 2 uger (46-47) Tværfagligt projektforsløb Mundtlig og visuel præsentation	Se nærmere i vejledning fra Dania	Ja	Logbog over egen læring i LA 3 Godkendt / ikke godkendt

LA 4	Samfundsvi- denskabeligt metode-pro- jekt	Selvvalgt problemstilling • Samfundsvidenskabelig metode • Mulighed for at inddrage elemen- ter fra alle fag på 1. semester	Gruppeprojekt. Skriftlig opgave med mundtlig op- ponering. 3 dage i uge 48 Aflevering af projekt før jul	Max. 50.000	Ja	Mundtlig fremlæggelse og opponering. Godkendt / ikke god- kendt
2. SEMESTER						
LA 5	Studietur Florida / an- det / afløs- ningsopgave	Ministudietur Alternativt skriftlig afløsningsopgave		Jf. oplæg som udleveres på Fronter	Ja	Godkendt / ikke god- kendt
LA 6	Caseoplæg	Konkret virksomhedscase med relation til uddannelsen		Se nærmere i vejledning fra Dania		Godkendt / ikke god- kendt
LA 7	Prøveeksa- men 1. års tværfaglig	Eksamen i 1. års pensum, eksklusiv er- hvervsøkonomi	48 timer til at arbejde med eksa- mensoplæg, individuel udarbej- delse af skriftlig besvarelse	15.000 anslag	Nej	Mundtlig tilbagemelding på holdet samt skriftlig individuel retning Godkendt / ikke -god- kendt
<u>LA 8</u>	Prøveeksa- men, Er- hvervsøko- nomi	Eksamen i fagområdet Erhvervsøko- nomi	3 timers individuel stedprøve	Udleveret eksamensopgave	Nej	Mundtlig tilbagemelding på klassen samt skriftlig individuel retning Godkendt / ikke -god- kendt
<u>LA 9</u>	Turisme og Sociale Me- dier	Skriftlig/mundtlig LA turisme og sociale medier	Fastlægges af kordinator	Jf. oplæg som udleveres på Fronter		Godkendt / ikke god- kendt Individuel bedømmelse
<u>Intern eksamen</u>	Erhvervsøko- nomi	Skriftlig 3 timers eksamen i erhvervs- økonomi	Stedprøve, 3 timer		Nej	Karakter
<u>Ekstern eksamen</u>	1. års tvær- faglige eks- tern eksa- men	Eksamen i kerneområder på 1. år, eks. erhvervsøkonomi. Individuelt skriftlig case besvarelse som danner baggrund for individuel mundtlig prøve.	48 timer til at arbejde med eksa- mensoplæg, individuel udarbej- delse af skriftlig besvarelse	Max 15.000 anslag	Nej	Mundtlig eksamen 30 min. Karakter
2 ÅR						
3. SEMESTER						

<i>Intern eksamen</i>	Praktik-projekt	Selvvalgt problemstilling med udgangspunkt i praktikvirksomheden. Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag.	Individuelt	Max. 35.000 anslag	Ja	Mundtlig præsentation Mundtlig tilbagemelding Karakter
<i>Ekstern eksamen</i>	Speciale	Projektudarbejdelse med fordybelse i specialet	Individuelt - selvvalgt emne som skal godkendes	Max. 35.000 anslag	Nej	Karakter
4. SEMESTER						
LA 10	Kommunikation	Kommunikationsøvelse	Individuelt	Se nærmere i vejledning fra Dania	Nej	Godkendt / ikke godkendt
<i>Intern eksamen</i>	Udviklingsprojekt	Udviklingsprojekt / Forretningsplan for ny virksomhed eller for et nyt forretningsområde for en eksisterende virksomhed	Individuelt eller som gruppeprojekt	Se nærmere i vejledning fra Dania Max. 50.000 anslag	Ja	Individuel mundtlig tilbagemelding Bestået / ikke bestået
<i>Intern eksamen</i>	Kommunikation	Formål: At dokumentere den studerendes kommunikative kompetence	Individuel præsentation	Se nærmere i vejledning fra Dania	Nej	25 min. individuel mundtlig eksamen uden forbedelse på basis af et eksamensoplæg udleveret inden eksamen Karakter
<u>Hovedopgave</u>	Afsluttende eksamensprojekt	Selvvalgt problemstilling med udgangspunkt i praktikvirksomhed. Mulighed for at inddrage elementer fra alle fag.	Individuelt	Se nærmere i vejledning til det afsluttende eksamensprojekt Max. 100.000 anslag v/1 studerende Max. 150.000 anslag v/2 studerende	Ja	Karakter

Bilag 3 Kvalifikationsrammen – niveau 5

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

Graderne og uddannelsesbeviserne er indplaceret på et af rammens otte niveauer ud fra det læringsudbytte, som uddannelserne giver i form af viden, færdigheder og kompetencer. Serviceøkonom tilhører niveau 5 uddannelserne i kvalifikationsrammen.

Niveaubeskrivelse – uddannelser på niveau 5

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

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

Bilag 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.