

**STUDIEORDNING**  
for  
**Akademiuddannelsen i Service og Oplevelser (AU)**

Revideret juni 2024

Studieordningen er gældende fra 1. august 2024

---

---

## Indhold

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Indledning .....                                                    | 4  |
| 2. Uddannelsens formål.....                                            | 5  |
| 3. Uddannelsens varighed .....                                         | 5  |
| 4. Uddannelsens titel .....                                            | 5  |
| 5. Adgangskrav .....                                                   | 5  |
| 5.1 Indledende fag.....                                                | 6  |
| 6. Uddannelsens mål for læringsudbytte, struktur og indhold .....      | 6  |
| 6.1 Uddannelsens mål for læringsudbytte .....                          | 6  |
| 6.2 Uddannelsens struktur.....                                         | 6  |
| 7. Afgangsprøve på AU i Service og Oplevelser.....                     | 8  |
| 7.1 Læringsmål for afgangsprøven.....                                  | 8  |
| 7.2 Udarbejdelse af afgangsprøve .....                                 | 8  |
| 8. Uddannelsens pædagogiske tilrettelæggelse.....                      | 9  |
| 8.1 Didaktik og arbejdsformer.....                                     | 9  |
| 8.2 Digitalisering .....                                               | 9  |
| 8.3 Grøn omstilling og bæredygtighed .....                             | 9  |
| 8.4 Evaluering .....                                                   | 10 |
| 9 Prøver og bedømmelse .....                                           | 10 |
| 10 Merit .....                                                         | 10 |
| 11 Censorkorps .....                                                   | 11 |
| 12 Studievejledning.....                                               | 11 |
| 13 Klager og dispensation.....                                         | 11 |
| 14 Overgangsordninger.....                                             | 11 |
| 15 Retsgrundlag .....                                                  | 12 |
| Bilag 1 ”Obligatoriske moduler” .....                                  | 13 |
| Modul Ob1: Service, Oplevelser og Værtskab .....                       | 13 |
| Modul Ob2: Kundeforståelse og oplevelsesdesign .....                   | 14 |
| Modul OB3: Oplevelsesøkonomi .....                                     | 15 |
| Bilag 2 ”Valgfrie moduler inden for uddannelsens faglige område” ..... | 17 |
| Modul VF1: Event management.....                                       | 17 |
| Modul VF2: Oplevelsesbaseret konceptudvikling .....                    | 18 |
| Modul VF3: Oplevelsesledelse.....                                      | 19 |
| Modul VF4: Revenue Management.....                                     | 20 |
| Modul VF5: Markedsføring af service og oplevelser .....                | 20 |
| Bilag 3 Indledende fag.....                                            | 22 |
| Studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning .....  | 22 |

---

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bilag 4 Eksamensformer .....                                                                       | 23 |
| Prøveformen ved indledende fag .....                                                               | 23 |
| 1.    Prøveformen er en mundtlig eksamen på baggrund af en synopsis .....                          | 24 |
| 2.    Prøveformen er en mundtlig eksamen på baggrund af et kort individuelt projekt .....          | 25 |
| 3.    Prøveformen er en mundtlig eksamen kombineret med en erhvervs-case.....                      | 25 |
| 4.    Prøveformen er en mundtlig eksamen kombineret med et praktisk produkt og en disposition..... | 26 |
| 5.    Afsluttende eksamen på baggrund af et skriftligt afgangspjækt .....                          | 27 |

## **Bilag**

### **Bilag 1 Obligatoriske moduler (Ob)**

Oversigt og gennemgang af læringsmål, indhold og omfang af de obligatoriske moduler.

### **Bilag 2 Valgfrie moduler inden for uddannelsens faglige område (Vf)**

Oversigt og gennemgang af læringsmål, indhold og omfang af de valgfrie moduler.

### **Bilag 3 Indledende fag**

Oversigt og gennemgang af læringsmål, indhold og omfang af de studieforbæredende moduler.

### **Bilag 4 Prøveformer**

Oversigt og gennemgang af de til modulerne hørende prøveformer.

## 1. Indledning

Akademiuddannelsen i Service og Oplevelser, herefter kaldet AU i Service og Oplevelser, er en erhvervsrettet videregående uddannelse udbudt efter lov om erhvervsrettede grunduddannelser og videregående uddannelser (videreuddannelsessystemet) for voksne (VfV-loven) og efter bestemmelserne om tilrettelæggelse af deltidsuddannelser i lov om åben uddannelse (erhvervsrettet voksenuddannelse) m.v.

Uddannelsen hører under det merkantile fagområde i bekendtgørelse om videregående voksenuddannelser.

Studieordningen er udarbejdet i fællesskab af de institutioner, som er godkendt af Styrelsen for Videregående Uddannelser og Uddannelsesstøtte (VUS) til udbud af denne uddannelse. Studieordningen finder anvendelse for alle godkendte udbud af uddannelsen, og ændringer i studieordningen kan kun foretages i et samarbejde mellem de udbydende institutioner.

Følgende uddannelsesinstitutioner er ved denne studieordnings ikrafttræden godkendt til udbud af AU i Service og Oplevelser

- Erhvervsakademi Aarhus [www.eaaa.dk](http://www.eaaa.dk)
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business Academy [www.cphbusiness.dk](http://www.cphbusiness.dk)
- Erhvervsakademi Dania [www.eadania.dk](http://www.eadania.dk)
- Erhvervsakademi MidtVest [www.eamv.dk](http://www.eamv.dk)
- Erhvervsakademi Sydvest [www.easv.dk](http://www.easv.dk)

Ved udarbejdelse af den fælles studieordning og væsentlige ændringer heraf tager institutionerne kontakt til aftagerne og øvrige interessenter samt indhenter en udtalelse fra censorformandskabet, jf. eksamensbekendtgørelsen.

Studieordningen og væsentlige ændringer heraf træder i kraft ved et studieårs begyndelse og skal indeholde de nødvendige overgangsordninger.

**Studieordningen har virkning fra 1. august 2024.**

## 2. Uddannelsens formål

Formålet med AU i Service og Oplevelser er at kvalificere den studerende til at kunne arbejde med service- og oplevelsesbaseret forretningsudvikling gennem varetagelse af opgaver med at vurdere, udvikle, planlægge og gennemføre løsninger, hvor der tænkes i at skabe merværdi for kunden. Den studerende skal desuden kunne lede og motivere andre i arbejdet med at skabe værdiskabende serviceydelser og oplevelser for kunderne, og bliver klædt på til at brande og markedsføre virksomheden eller projektet over for omverdenen. Desuden skal den enkelte kunne identificere egne muligheder for videreuddannelse i forskellige læringsmiljøer.

Formålet ligger inden for fagområdets formål, som fastsat i bekendtgørelse om videregående voksenuddannelser.

## 3. Uddannelsens varighed

Uddannelsen er normeret til 1 studenterårsværk. 1 studenterårsværk er en heltidsstuderendes arbejde i 1 år og svarer til 60 ECTS-point (European Credit Transfer System).

ECTS-point er en talmæssig angivelse for den totale arbejdsbelastning, som gennemførelsen af en uddannelse eller et modul er normeret til. I studenterårsværket er indregnet arbejdsbelastningen ved alle former for uddannelsesaktiviteter, der knytter sig til uddannelsen eller modulet, herunder skemalagt undervisning, forberedelse, selvstudie, projektarbejde, udarbejdelse af skriftlige opgaver, øvelser og cases, samt prøver og andre bedømmelser.

## 4. Uddannelsens titel

Uddannelsen giver den uddannede ret til at anvende betegnelsen AU i Service og Oplevelser, og den engelske betegnelse er Academy Profession (AP) Degree in Experience Economy jf. bekendtgørelse for videregående voksenuddannelser, bilag 1.

Studerende der har gennemført moduler svarende til mindst 40 ECTS-point under det merkantile fagområde, kan anvende betegnelsen Merkonom. Betegnelsen på engelsk er Academy Foundation (AF) Graduate in Business.

## 5. Adgangskrav

Adgang til optagelse på Akademiuddannelsen i Service og Oplevelser eller enkelte moduler herfra er betinget af, at ansøgeren har gennemført en af følgende adgangsgivende uddannelser:

- 1) Relevant erhvervsuddannelse
- 2) Gymnasial uddannelse
- 3) Relevant uddannelse på mindst samme niveau som nr. 1 - 2

Ansøger skal desuden have mindst 2 års relevant erhvervs erfaring *efter* gennemført adgangsgivende uddannelse.

Relevant erhvervs erfaring fra en afsluttet erhvervsuddannelse, eller en relevant erhvervsuddannelse for voksne medregnes ved optagelse på akademiuddannelsen.

Institutionen optager desuden ansøgere, der efter individuel kompetencevurdering i henhold til lov om

---

erhvervsrettet grunduddannelse og videregående uddannelse for voksne (videreuddannelsessystemet) har realkompetence, der anerkendes som svarende til adgangsbetingelserne.

### 5.1 Indledende fag

Institutionen kan tilbyde et indledende fag i studieforbereelse, studieteknik og indledende projektskrivning, der retter sig til alle obligatoriske og valgfri moduler og sigter mod at forbedre den studerendes grundlag for at gennemføre disse. Det indledende fag har et omfang svarende til 1/12 årsværk.

## 6. Uddannelsens mål for læringsudbytte, struktur og indhold

### 6.1 Uddannelsens mål for læringsudbytte

Viden og forståelse

Den studerende skal have:

- Udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets praksis og central anvendt teori og metode
- Forståelse for service- og oplevelsesvirksomhedens praksis og central anvendt teori og metode

Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale teorier og metoder inden for service- og oplevelsesvirksomhedernes virke, herunder kunne anvende de færdigheder, der knytter sig til beskæftigelse inden for service- og oplevelseserhvervet
- Vurdere praksisnære problemstillinger og udvikle løsningsforslag i relation til forretningsudvikling inden for service- og oplevelseserhvervet
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder inden for service- og oplevelseserhvervet

Kompetencer

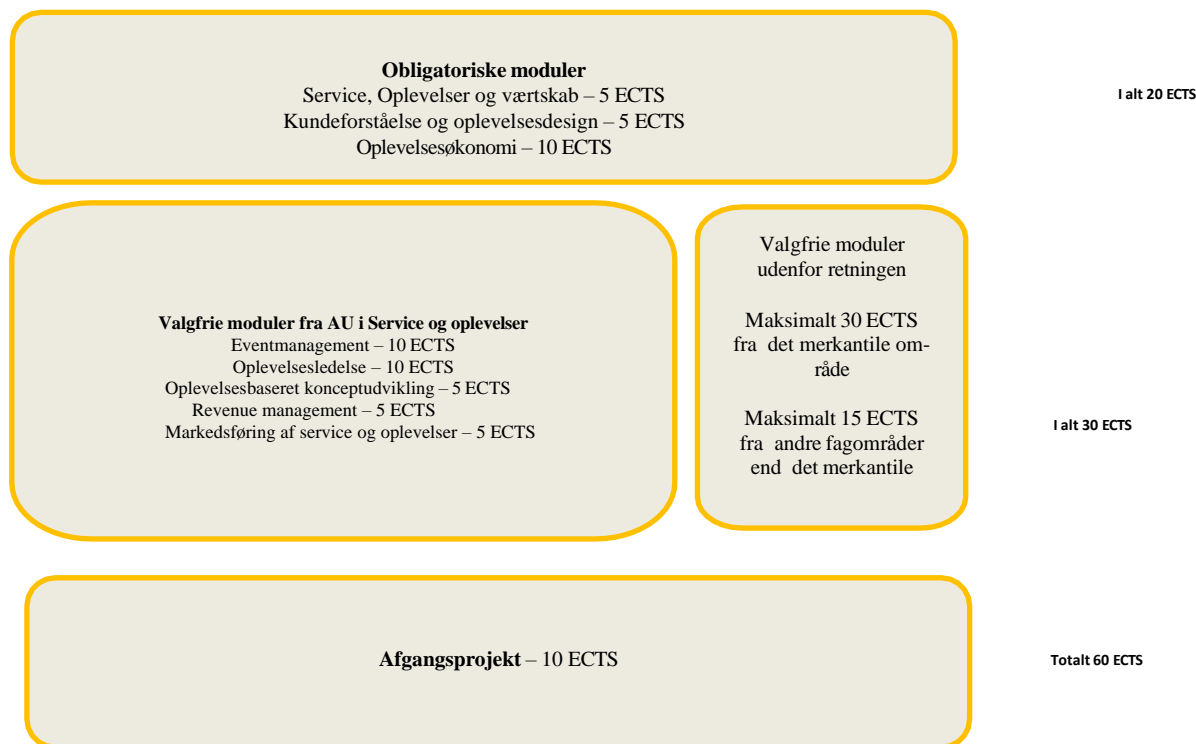
Den studerende skal kunne:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer inden for service- og oplevelseserhvervet
- Deltage i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser inden for service- og oplevelsesbaseret forretningsudvikling og opstille konkrete handle- og løsningsforslag
- Identificere og udvikle egen praksis i en struktureret sammenhæng inden for service- og oplevelseserhvervet

### 6.2 Uddannelsens struktur

Uddannelsen består af obligatoriske moduler, valgfrie moduler samt et afgangsprøve, der afslutter uddannelsen. Hvert modul er en afgrænset faglig enhed, der kan studeres selvstændigt.

Nedenfor ses en grafisk fremstilling af uddannelsens struktur.



For uddybning af læringsmål, indhold og omfang af de obligatoriske moduler henvises til bilag 1.

#### Valgfrie moduler (jf. bilag 2)

Uddannelsen omfatter valgfrie moduler, der for den enkelte studerende kan udgøre op til 30 ECTS-point.

Som valgfri moduler kan den studerende vælge moduler fra andre uddannelser inden for det merkantile fagområde.

Den studerende kan desuden vælge moduler fra andre fagområder end det merkantile område. Disse valgfrie moduler kan dog maksimalt udgøre 15 ECTS-point.

#### Afgangsprojekt

Afgangsprojektet på 10 ECTS-point afslutter uddannelsen. Afgangsprojektet skal dokumentere, at uddannelsens mål for læringsudbytte er opnået. Afgangsprojektets emne skal ligge inden for uddannelsens faglige hovedområde og formuleres, så eventuelle valgfag uden for det merkantile fagområde inddrages. Institutionen godkender emnet.

Forudsætningen for at gå til prøve i afgangsprojektet er, at uddannelsens moduler svarende til 50 ECTS-point er bestået.

## 7. Afgangsprøjsjekt på AU i Service og Oplevelser

### Formål

Afgangsprøjsjektet afslutter uddannelsen. Den studerende skal her dokumentere evne til på et metodisk grundlag at kunne gennemføre en praksisnær problemløsning inden for uddannelsens overordnede formål. Den studerende skal gennemføre det afsluttende afgangsprøjsjekt inden for centrale problemstillinger i uddannelsen.

### 7.1 Læringsmål for afgangsprøjsjektet

Viden og forståelse

Den studerende skal dokumentere:

- Udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets praksis og central anvendt teori og metode
- Forståelse for service- og oplevelsesvirksomhedens praksis og central anvendt teori og metode

Færdigheder

Den studerende kan:

- Anvende centrale teorier og metoder inden for service- og oplevelsesvirksomhedernes virke, herunder kunne anvende de færdigheder, der knytter sig til beskæftigelse inden for service- og oplevelseserhvervet
- Vurdere praksisnære problemstillinger og udvikle løsningsforslag i relation til forretningsudvikling inden for service- og oplevelseserhvervet
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder inden for service- og oplevelsesbranchen

Kompetencer

Den studerende kan:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer inden for service- og oplevelseserhvervet
- Deltage i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser inden for service- og oplevelsesbaseret forretningsudvikling og opstille konkrete handle- og løsningsforslag
- Identificere og udvikle egen praksis i en struktureret sammenhæng inden for service- og oplevelseserhvervet

Afgangsprøjsjektet består af en skriftlig projektrapport og et mundtligt forsvar af denne. Arbejdet med afgangsprøjsjektet skal relateres til de øvrige moduler, som den studerende har gennemført.

Der henvises til institutionens vejledning for tilrettelæggelse og afvikling af afgangsprøjsjektet.

### 7.2 Udarbejdelse af afgangsprøjsjekt

Afgangsprøjsjektet kan gennemføres som en vekselvirkning mellem vejledning, egentlig undervisning og selvstudium. For at kunne afslutte afgangsprøjsjektets eksamen, skal alle øvrige prøver være bestået.



---

Uddannelsesinstitutionen godkender emnet.

Eksamen: Individuel prøve med eksternt censur efter 7-trins-skalaen. For nærmere uddybning, henvises der til bilag 4.

## **8. Uddannelsens pædagogiske tilrettelæggelse**

### **8.1 Didaktik og arbejdsformer**

Fælles for alle modulforløb ved akademiuddannelsen er, at de er anvendelsesorienterede, dvs. at der er et tæt samspil mellem den studerendes praktiske erhvervs erfaring og det teoretiske indhold. Der lægges vægt på, at underviserne har praktisk erfaring inden for fagområdet, og at den studerendes erfaring inddrages i undervisningen.

Udviklingen af faglige og personlige kompetencer integreres i undervisningen, dvs. at fagligheden primært tilegnes gennem pædagogiske arbejdsformer, som udvikler og understøtter personlige kompetencer som selvstændighed, initiativ, kritisk refleksion, kreativitet, innovation og samarbejdsevne.

I undervisningen indgår der derfor holdundervisning, oplæg, faglige diskussioner, peer-to-peer feedback, erfaringsudveksling, gæsteforelæsninger, virtuel undervisning, e-læring, behandling af konkrete cases og projektarbejde. Der arbejdes således med fleksible læringsformer, herunder relevante virtuelle arbejdsformer, og undervisnings- og arbejdsformerne afspejles i prøver og bedømmelse. Dette tilsammen er med til at sikre en personlig udvikling, faglig fordybelse og forbindelsen mellem teori og praksis.

Der lægges desuden vægt på, at den studerende opnår kompetencer i at opsøge, vurdere og anvende information og viden.

### **8.2 Digitalisering**

Digitalisering, digitale teknologier og digitale ydelser indgår i stadig stigende grad som "bagtæppe" for opgavevaretagelsen i dansk detailhandel. Styrkelsen af de studerendes digitale kompetencer prioriteres derfor såvel i den faglige som i den didaktiske tilrettelæggelse af uddannelsen.

Digitale undervisnings- og arbejdsformer indgår således i den didaktiske tilrettelæggelse ved siden af undervisnings- og arbejdsformer, der baseres på tilstedeværelse. De studerendes arbejde med digitale metoder og digital dokumentation indgår ligeledes som mulighed ved siden af klassiske dokumentationsformer.

### **8.3 Grøn omstilling og bæredygtighed**

Den globale samfundsudvikling har givet et fokus på grøn omstilling og bæredygtighed som et rammevilkår for virksomheder og organisationer, der i stigende grad, skal leve op til både lovgivning, forventninger fra forbrugere og borgere samt kunder og leverandører. Også derfor er det relevant at kompetenceudviklingen på AU understøtter arbejdet med den bæredygtige udvikling, herunder den grønne omstilling på relevante organisatoriske niveauer.

På akademiuddannelsen i Service og oplevelser inkluderes fokus på bæredygtighedselementer via didaktik og arbejdsformer, samt via en generisk inddragelse af grøn omstilling og bæredygtighed i konteksten og i konkret

---

indhold, hvor de faglige læringsmål tilsiger dette.

Dette kan være i form af inddragelse af cases som de studerende bringer ind på uddannelsen eller i projektarbejdet og i de konkrete eksamensprojekter.

#### **8.4 Evaluering**

Uddannelsens moduler evalueres i henhold til erhvervsakademiernes systematik for arbejdet med kvalitetssikring og udvikling. Evalueringerne indgår i den samlede kvalitetssikring og anvendes til løbende udvikling af uddannelsen.

Evaluering og udvikling af uddannelsen behandles desuden på møder i det Merkantile Faglige Fællesudvalg.

#### **9 Prøver og bedømmelse**

Hvert modul og det afsluttende projekt afsluttes med en prøve med bedømmelse efter karakterskalaen i Karakterskalabekendtgørelsen.

De gældende prøveformer fremgår under de enkelte fag og prøveformerne uddybes i bilag 4.

Vilkårene for afholdelse og tilrettelæggelse af prøve er fastlagt i nedenstående bekendtgørelser:

- Bekendtgørelse om akademiuddannelser
- Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser (Eksamensbekendtgørelsen)
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse på Uddannelses- og Forskningsministeriets område (Karakterbekendtgørelsen).

På baggrund af rammerne i ovennævnte bekendtgørelser har hver enkelt udbyder et eksamensreglement, der skitserer de generelle eksamensregler, retningslinjer i forbindelse med sygdom, de specielle eksamensregler i hvert enkelt fag, følgerne af ikke at overholde reglerne om eksamen, muligheden for at klage over eksamen samt mulighederne og reglerne for brug af pc ved eksamen m.v.

Alle obligatoriske fagmoduler afsluttes med ekstern prøve og afgangsprojektet afsluttes med eksterne eksamen. Eksamen og alle prøver bedømmes individuelt. Det fremgår under det enkelt valgmodul om det er med intern eller ekstern bedømmelse.

#### **10 Merit**

Der kan gives merit for fagmoduler, hvis den studerende har opnået tilsvarende kvalifikationer ved at bestå uddannelseselementer fra en anden dansk eller udenlandsk videregående uddannelse. Afgørelsen træffes på grundlag af en konkret faglig vurdering af ækvivalensen mellem de berørte uddannelseselementer.

Der gives desuden merit for moduler, når den studerende efter en individuel kompetencevurdering i henhold til bekendtgørelsen om erhvervsrettet grunduddannelse og videregående uddannelse (videreuddannelsessystemet) for voksne har realkompetencer, der anerkendes som svarende til de berørte moduler.

---

Et afgangsprøveprojekt fra én videregående uddannelse, f.eks. et bachelorprojekt eller et kandidatspeciale, kan ikke meritoverføres til en akademiuddannelse.

### 11 Censorkorps

AU i Service og Oplevelse benytter det af UFM godkendte censorkorps for fagområdet det merkantile fagområde.

### 12 Studievejledning

Hver institution udarbejder vejledninger og planer til de studerende og censorer, herunder undervisnings- planer for moduler, eksamensvejledning og censorvejledning.

Denne studieordning, samt andre dokumenter med regler af betydning for de studerende på uddannelsen, kan ses på institutionens hjemmeside.

### 13 Klager og dispensation

Klager over forhold ved prøver indgives individuelt af den studerende til uddannelsesinstitutionen. Klagen skal være skriftlig og begrundet. Klagen skal indgives senest 2 uger efter, at bedømmelsen af prøven er meddelt.

Klager over prøver behandles i øvrigt efter reglerne i bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser.

Klager over øvrige forhold indgives til den udbydende institution.

Udbydende institutioner *kan kun* dispensere fra regler i studieordningen, der alene er fastsat af institutioner, når det er begrundet i særlige forhold

### 14 Overgangsordninger

Gennemførte (beståede) uddannelseselementer efter tidligere bekendtgørelser: Uddannelseselementer der er gennemført under følgende bekendtgørelser anerkendes fuldt ud:

*Bek. Nr. 1006 af 23. juni 2022 om videregående uddannelse for voksne (akademibekendtgørelsen).*

Det drejer sig om uddannelseselementer (fagmoduler) fra følgende akademiuddannelser:

➤ Akademiuddannelsen i Service og oplevelser

Disse uddannelseselementer (fagmoduler) indgår dermed i den gældende bekendtgørelse om akademiuddannelser.

Studerende, der har gennemført et eller flere moduler af en akademiuddannelse efter reglerne i ophævede bekendtgørelser, kan, hvis den enkelte institutions forhold tillader det, afslutte uddannelsen efter de tidligere gældende regler. Ligesom allerede påbegyndte prøveforsøg kan fortsættes på den tidligere studieordning.

## 15 Retsgrundlag

Uddannelsen er omfattet af reglerne i bekendtgørelse om akademiuddannelser som fastsat af Uddannelses- og Forskningsstyrelsen.

Studieordningens retsgrundlag udgøres af:

1. Bekendtgørelse om akademiuddannelse
2. Bekendtgørelse af lov om videregående uddannelse (videreuddannelsessystemet) for voksne
3. Bekendtgørelse om åben uddannelse på videregående niveau
4. Bekendtgørelse af lov om åben uddannelse (erhvervsrettet voksenuddannelse) (ÅU-loven) m.v.
5. Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser (Eksamensbekendtgørelsen)
6. Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse (Karakterbekendtgørelsen)
7. Bekendtgørelse om fleksible forløb inden for videregående uddannelse for voksne

Nyeste bekendtgørelse (retsgrundlaget) kan læses på adressen [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk)

## Bilag 1" Obligatoriske moduler"

Bilag 1 gennemgår læringsmål, indhold og omfang af de obligatoriske moduler.

### Modul Ob1: Service, Oplevelser og Værtskab

ECTS-point: 5

#### Eksamen:

Mundtlig prøve kombineret med erhvervs-case. Ekstern censur

#### Formål:

Modulet har som formål at udvikle den studerendes forståelse for feltet mellem service, oplevelser og værtskab. Dette sker med henblik på at opbygge den studerendes kompetencer i forhold til at kortlægge og udvikle tiltag, der skaber værdi for virksomheden dens samarbejdspartnere og kunder.

Modulet tager udgangspunkt i operationelle værktøjer og modeller, der sættes i relation til service- og oplevelseserhvervet.

#### Læringsmål:

##### Viden og forståelse

Den studerende skal:

- Have viden om centrale teorier inden for service- og oplevelseserhvervet og den historiske udvikling og praksis af oplevelseserhvervet
- Have forståelse for betydningen af det gode værtskab i service- og oplevelsesvirksomheden

##### Færdigheder:

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Anvende centrale teorier, modeller og værktøjer til udvikling af service, oplevelser og værtskab
- Vurdere praksisnære problemstillinger og opstille og udvælge løsningsmuligheder i feltet mellem service, oplevelse og værtskab
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder i feltet mellem service, oplevelse og værtskab

##### Kompetencer:

Det er målet, at den studerende kan:

- Håndtere situationer inden for udvikling af service, oplevelser og værtskab i en servicevirksomhed
- Deltage professionelt i fagligt og tværfagligt samarbejde i feltet mellem service, oplevelser og værtskab på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis inden for service, oplevelser og værtskab i en struktureret sammenhæng

##### Indhold:

- Grundlæggende karakteristika ved service og oplevelser
- Service og oplevelser i et historisk og makroøkonomisk perspektiv
- Skabelse af oplevelser i en servicevirksomhed
- Kortlægning, vurdering og forbedring af kunderejsen og -oplevelsen
- Værtskab i en kommerciel kontekst og forståelsen af begreberne kunder vs. Gæster

## Modul Ob2: Kundeforståelse og oplevelsesdesign

ECTS-point: 5

### Eksamen:

Mundtlig prøve med udgangspunkt i en synopsis. Ekstern censur

### Formål:

Formålet med modulet er at sikre den studerende en forståelse for kunders/gæsters adfærd og de processer, de gennemgår i konsumeringen af en service eller en oplevelse. Dette med henblik på at udvikle den studerendes kompetence inden for kortlægning og udvikling af kunders/gæsters serviceoplevelse.

Modulet tager udgangspunkt i operationelle værktøjer, metoder og teorier, der sætter den studerende i stand til at indsamle viden om processer samt kunders/gæsters adfærd i virksomheden med henblik på videreudvikling af serviceydelser og oplevelser i virksomheden.

### Læringsmål:

#### *Viden og forståelse:*

Den studerende skal:

- Have forståelse for metoder og teorier til dataindsamling om kunder/gæster i service- og oplevelseserhvervet
- Have viden om centrale teorier og metoder om købsadfærd og kundeprocesser

#### *Færdigheder:*

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Anvende centrale metoder og værktøjer til indsamling af data om kunder/gæster
- Bearbejde og vurdere data om kunder/gæster og identificere udviklingsområder i forhold til kundeprocesser
- Formidle løsningsforslag baseret på bearbejdet og vurderet data om service- og oplevelsesvirksomhedens kunder/gæster

#### *Kompetencer:*

Det er målet, at den studerende kan:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer i forhold til omsætning af viden fra kundeundersøgelser til forbedring af virksomhedens leverance af serviceoplevelsen
- Deltage i såvel fagligt som tværfagligt samarbejde om vurdering og udvikling af virksomhedens leverance af serviceoplevelse på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis inden for kundeforståelse og oplevelsesdesign i en struktureret sammenhæng

### Indhold:

- Indsamling og strukturering af data
- Kortlægning af interne processer
- Købsadfærd og kundeprocesser
- Kundebeskrivelse
- Servicekvalitet

### **Modul OB3: Oplevelsesøkonomi**

ECTS-point: 10

#### **Eksamen:**

Mundtlig prøve kombineret på baggrund af et kort individuelt projekt. Ekstern censur

#### **Formål:**

Modulet har som formål at udvikle kompetencer hos den studerende således, at den studerende bliver i stand til at forstå oplevelsesøkonomien og dens muligheder, når det gælder forretningsudvikling. Formålet er desuden, at den studerende erhverver sig viden om udvikling og implementering af koncepter inden for den oplevelsesøkonomiske kontekst.

Modulet tager sit udgangspunkt i operationelle værktøjer og modeller, der sættes i relation til, hvordan disse kan implementeres i erhvervslivet. Oplevelsesøkonomien ses både i lyset af oplevelsesøkonomiens betydning internationalt, nationalt og regionalt. Modulet klæder de studerende på til at kunne tænke og udvikle idéer til brug i egen organisation.

#### **Læringsmål:**

##### *Viden og forståelse:*

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om oplevelsesøkonomiens praksis og central anvendt teori og metode
- Have forståelse for oplevelsesøkonomiens praksis og anvendelse af centrale teorier og metoder

##### *Færdigheder:*

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Anvende centrale metoder og redskaber inden for oplevelsesøkonomi
- Vurdere praksisnære problemstillinger inden for oplevelsesøkonomi samt opstille og udvælge løsningsmuligheder
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere i oplevelseserhvervet

##### *Kompetencer:*

Det er målet, at den studerende kan:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer inden for oplevelsesøkonomien
- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang inden for oplevelseserhvervet på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis i en struktureret sammenhæng inden for oplevelseserhvervet

#### **Indhold:**

- Oplevelsesøkonomi som tidsfænomen
- Forretningsforståelse
- Forskellige perspektiver på oplevelsesøkonomi
- Fremtidens forbruger
- Værktøjer og modeller til praktisk anvendelse i oplevelsesøkonomisk kontekst
- Oplevelsesøkonomi i forskellige værdikæder
- Oplevelsens DNA

- Oplevelsesøkonomi – best practice og erfaringer
- Oplevelsesøkonomiens termer og nøgletal



## Bilag 2 "Valgfrie moduler inden for uddannelsens faglige område"

Bilag 2 gennemgår læringsmål, indhold og omfang af de valgfrie moduler.

### Modul VF1: Event management

ECTS-point: 10

#### Eksamen:

Mundtlig prøve kombineret med et praktisk produkt og disposition. Intern bedømmelse

#### Formål:

Formålet med modulet er at kvalificere den studerende til professionelt at kunne analysere og forstå karakteristika ved eventmanagement samt de forhold, der er væsentlige for ledelse af event. Den studerende skal kunne forstå og analysere planlægnings-, opbygnings-, gennemførelses- og evalueringsfasen vedrørende events uanset størrelsen af eventen.

#### Læringsmål:

##### *Viden og forståelse:*

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om erhvervets praksis i forbindelse med planlægning og afvikling af events, herunder anvendelse af projektstyringsværktøjer
- Have forståelse for events i en oplevelsesøkonomisk kontekst, herunder teori og metode til sikring af de ønskede økonomiske og kommercielle resultater for afvikling af events

##### *Færdigheder:*

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Kunne anvende centrale projektstyringsværktøjer, herunder behovsanalyse, målopsætning, interessent- og risikoanalyse
- Ud fra en oplevelsesøkonomisk kontekst kunne vurdere koncepter til events og opstille og vælge økonomisk og juridiske bæredygtige løsningsmuligheder
- Kunne formidle idéerne og tankerne til forskellige interessenter og målgrupper

##### *Kompetencer:*

Det er målet, at den studerende kan:

- Håndtere centrale metoder til idéudvikling og gennemførelse af events
- Deltage i et fagligt og tværfagligt samarbejde med eventens interessenter og håndtere involveringen af disse på det operationelle og taktiske niveau
- Kunne planlægge og styre en event i praksis, således at der frembringes events med større rentabilitet og effektivitet

##### Indhold:

- Design af events set i en oplevelsesøkonomisk kontekst
- Forskellige typer af events
- Projektledelsesværktøjer
- Teamsammensætning
- Ledelse af frivillige

- Projekt-, økonomi- og risikostyring
- Idéudvikling og -vurdering
- Events i praksis

## Modul VF2: Oplevelsesbaseret konceptudvikling

ECTS-point: 5

### Eksamen:

Mundtlig prøve med udgangspunkt i en erhvervs-case. Intern censur

### Formål:

Modulet har som formål at udvikle den studerendes forståelse for konceptudvikling inden for service- og oplevelseserhvervet, herunder hvordan forskellige kreative tilgange og værktøjer kan bringes i anvendelse med det formål at styrke virksomhedens værditilbud til kunder og samarbejdspartnere. På dette grundlag udvikles den studerendes kompetencer i at udvikle service- og oplevelseskoncepter i praksis.

Modulet tager udgangspunkt i operationelle værktøjer og modeller, der sættes i relation til konceptudvikling i service- og oplevelseserhvervet.

### Læringsmål:

#### *Viden og forståelse*

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets teori og praksis ift. konceptudvikling
- Have forståelse for værdien af en høj grad af bruger-/kundeinvolvering i konceptudvikling

#### *Færdigheder:*

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Anvende centrale teorier, modeller og værktøjer til konceptudvikling i service- og oplevelsesvirksomheden
- Vurdere praksisnære problemstillinger ift. service- og oplevelsesvirksomhedens koncept og opstille og udvælge løsningsmuligheder i forhold til udvikling af konceptet
- Anvende og formidle kreative værktøjer til oplevelsesbaseret konceptudvikling

#### *Kompetencer:*

Det er målet, at den studerende kan:

- Håndtere situationer inden for kortlægning, vurdering og udvikling af oplevelsesbaserede koncepter i service- og oplevelsesvirksomheden
- Deltage professionelt i fagligt og tværfagligt samarbejde i kreative udviklingsprocesser inden for konceptudvikling i service- og oplevelseserhvervet på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis inden for kortlægning, vurdering og udvikling af service- og oplevelseskoncepter

### Indhold:

- Kortlægning af service- og oplevelsesvirksomhedens koncept
- Værktøjer til strukturering af udviklingsprocessen
- Kreative værktøjer til udvikling af koncepter i service- og oplevelsesvirksomheden

- Værktøjer til afprøvning og vurdering af service- og oplevelsesvirksomhedens koncept

### **Modul VF3: Oplevelsesledelse**

ECTS-point: 10

#### **Eksamen:**

Mundtlig prøve kombineret med erhvervs-case. Ekstern censur

#### **Formål:**

Modulet har som formål at udvikle den studerendes overordnede strategiske forståelse for servicevirksomhedens situation i relation til dens omverden, herunder markeds- og konkurrenceforhold, samt trends og deres mulige indflydelse på virksomhedens situation. Derudover er formålet med modulet at give den studerende indsigt i centrale teorier om ledelse, motivation og forandringer i service- og oplevelseserhvervet.

Modulet tager udgangspunkt i operationelle værktøjer og modeller, der sættes i relation til de strategiske og ledelsesmæssige forhold og udfordringer i service- og oplevelseserhvervet.

#### **Læringsmål:**

##### *Viden og forståelse*

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om praksis og udvikling inden for ledelse, motivation og forandring i service- og oplevelseserhvervet
- Have forståelse for betydningen af strategisk forretningsudvikling og ledelse i service- og oplevelseserhvervet

##### *Færdigheder:*

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Anvende centrale teorier, modeller og værktøjer til strategisk styring af service- og oplevelsesvirksomheden herunder ledelsesmæssige værktøjer
- Ved hjælp af centrale modeller og praktiske værktøjer vurdere praksisnære problemstillinger i forhold til service- og oplevelsesvirksomhedens omverden og konkurrenceforhold
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder i forhold til service- og oplevelsesvirksomhedens strategiske udvikling

##### *Kompetencer:*

Det er målet, at den studerende kan:

- Deltage i udvikling af service- og oplevelsesvirksomhedens ledelsesmæssige og strategiske arbejde
- Deltage i og bidrage til fagligt og tværfagligt samarbejde i forbindelse med ledelse af forandringer i service- og oplevelsesvirksomheden på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis inden for strategisk forståelse og ledelse

#### **Indhold:**

- Grundlæggende strategisk forståelse for virksomheden og dens omverden
- Trends inden for service- og oplevelseserhvervet
- Ledelse i service- og oplevelsesvirksomheden – herunder motivation og forandringsledelse

## **Modul VF4: Revenue Management**

ECTS-point: 5

### **Eksamen:**

Mundtlig prøve kombineret med erhvervscase. Intern censur

### **Formål:**

Modulet har som formål at udvikle den studerendes overordnede strategiske forståelse for Revenue Management i relation til dens omverden, herunder markeds- og konkurrenceforhold, samt trends og deres mulige indflydelse på virksomhedens situation. Derudover er formålet med modulet at give den studerende indsigt i centrale teorier om Revenue Management, prissætning og budgettering.

### **Læringsmål:**

#### *Viden og forståelse:*

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om praksis og central anvendt teori og metode inden for Revenue Management
- Have forståelse for oplevelsesøkonomiens praksis og anvendelse af centrale teorier og metoder inden for Revenue Management

#### *Færdigheder:*

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Anvende centrale metoder og redskaber inden for Revenue Management
- Vurdere praksisnære problemstillinger inden for Revenue Management samt opstille og udvælge løsningsmuligheder
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere i oplevelseserhvervet på baggrund af Revenue Management

#### *Kompetencer:*

Det er målet, at den studerende kan:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer inden for Revenue Management
- Deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang inden for Revenue Management på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis i en struktureret sammenhæng inden for Revenue Management

### **Indhold:**

- Segmentering, forecasting og budgettering
- Prisstrategier og prissætning
- Konkurrentanalyse og prisevaluering
- Distributionskanaler
- Revenue Management systemer og SaaS
- Ekstern evaluering

## **Modul VF5: Markedsføring af service og oplevelser**

ECTS-point: 5

**Eksamen:**

Mundtlig prøve med udgangspunkt i et kort individuelt projekt. Intern censur

**Formål**

Formålet med modulet er at give den studerende kvalificeret tilgang til anvendelse af markedsføring og marketingmix i en oplevelsesøkonomisk kontekst. Modulet er teoretisk funderet med operationelle værktøjer og modeller, der gør den studerende i stand til enten selv at gennemføre markedsføringsaktiviteter eller deltage sammen med andre i markedsføringsprocessen i en virksomhed eller organisation.

**Læringsmål:**

*Viden og forståelse:*

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om markedsføringspraksis, herunder central anvendt teori og metode, inden for service- og oplevelsesområdet
- Have forståelse for praksis og centralt anvendt teori og metode inden for markedsføring af service og oplevelsesbranchen

*Færdigheder*

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Anvende centrale metoder og redskaber inden for markedsføring af service og oplevelser
- Vurdere praksisnære problemstillinger inden for markedsføring af service og oplevelser, samt opstille og udvælge løsningsmuligheder knyttet hertil
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder inden for markedsføring af service og oplevelser til samarbejdspartnere og kunder

*Kompetencer*

Det er målet, at den studerende kan:

- Håndtere udviklingsorienterede situationer inden for markedsføring af service og oplevelser
- Deltage med en professionel tilgang i fagligt og tværfagligt samarbejde inden for markedsføring af service og oplevelser på det taktiske og operationelle niveau
- Udvikle egen praksis inden for markedsføring af service og oplevelser i en struktureret sammenhæng

## Bilag 3 Indledende fag

### Studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning

Institutionen kan tilbyde et indledende fag i studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning, der retter sig til alle obligatoriske og valgfri moduler og sigter mod at forbedre den studerendes grundlag for at gennemføre disse.

Det indledende fag har et omfang svarende til 1/12 årsværk, og er for dig, der vil forbedre eller genopfriske dine færdigheder, inden du starter på en akademiuddannelse.

Formålet med det indledende fag Studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning er, at den studerende opnår færdigheder og kompetencer inden for studieteknik, projektmetode, og opgaveskrivning, samt viden om motivation, koncentration og planlægning af et studie.

Et indledende fag har fokus på rollen som studerende, informationssøgning, bearbejdning og analyse af data, faglig læsning og faglig skrivning, og formidling og kommunikation i undervisnings- og læresituationer samt evalueringssituationerne.

#### Indhold

- Motivation og læreprocesser
- Faglig læsning og skrivning, mundtlig formidling
- Litteratursøgning, kildekritik og kildehenvisning
- Projektarbejde
- Undersøgelsesdesign, kvalitative og kvantitative data

Læringsmål

Den studerende...

#### Viden og forståelse

- Skal have viden om almen studieteknik
- Skal have udviklingsbaseret viden om egen læring og metoder til at fremme studiekompetence
- Skal kunne forstå de centrale teorier og metoder der knytter sig til at studere på akademiuddannelse, inkl. viden om hhv. kvalitative og kvantitative data

#### Færdigheder

- Skal kunne anvende centrale metoder inden for projektarbejde
- Skal kunne indsamle viden vha. søgemaskiner, kunne vurdere og dermed forholde sig kritisk til kilderne samt kunne anvende den nye viden i projektarbejdets faser

#### Kompetencer

- Skal kunne håndtere de indholdsmæssige metodiske krav, der stilles i et akademistudie, inkl. være i stand til at læse og skrive fagligt relevant på et passende niveau
- Skal kunne deltage fagligt og i professionelle sammenhæng på studiet inkl. i gruppesammenhænge

## Bilag 4 Eksamensformer

Bilag 4 uddyber eksamensformerne i de enkelte fagmoduler

### Om eksamener og bedømmelse

Hvert fagmodul på en akademiuddannelse afsluttes med en eksamen med individuel bedømmelse, jf. § 15, stk. 2 i bekendtgørelsen om akademiuddannelser

Mindst 20 ECTS-point, herunder afgangsprojektet, skal for den enkelte studerende dokumenteres ved eksterne prøver.

Den studerende kan først gå til afsluttende eksamen i afgangsprojektet, når moduler af et samlet omfang på 50 ECTS-point er bestået.

For hver akademiuddannelse er der et fagligt fællesudvalg, der varetager fælles og generelle spørgsmål inden for fagområdet. De enkelte faglige fællesudvalg er ansvarlige for, at de til uddannelsen tilknyttede eksamensformer, lever op til pædagogisk hensigtsmæssighed og lovmæssige krav.

Det vil af fagets fagmodulplan i studieordningen fremgå, om der er der er ekstern eller intern censur (se bilag 1 og 2). Ligeledes vil det fremgå af fagmodulplanen om, der er mulighed for gruppeeksamen i fagmodulet.

Et afgangsprøve fra én videregående uddannelse, f.eks. et bachelorprojekt eller et kandidatspeciale, kan ikke meritoverføres til en akademiuddannelse jfr. bekendtgørelsen om akademiuddannelser.

### Formelle krav til opgaver med skriftligt udgangspunkt

Den enkelte uddannelsesinstitution fastlægger selv inden for de givne rammer de formelle krav i forbindelse med eksamensformer, der indebærer et skriftligt afleveringsprodukt fra den studerende.

Opgaver skal have en læsevenlig struktur og være skrevet på korrekt dansk. Opgaver kan dog i særlige tilfælde ifølge aftale med vejleder/uddannelsesinstitution skrives på engelsk.

### Aflevering af skriftlige opgaver

Opgaver afleveres efter uddannelsesinstitutionens retningslinjer.

### Prøveformen ved indledende fag

### Studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning

|               |               |
|---------------|---------------|
| Eksamensform: | Ingen eksamen |
| Projekt:      | Intet projekt |

### Prøveformen ved fagmoduler

På de følgende sider er der en beskrivelse af eksamensformerne på akademiuddannelsen i service og

oplevelser. Bedømmelsesgrundlaget fremgår af beskrivelsen under hver enkelt eksamensform.

### 1. Prøveformen er en mundtlig eksamen på baggrund af en synopsis

Prøveformen er en mundtlig eksamen på baggrund af en synopsis, hvor den studerende får en karakter på baggrund af den mundtlige eksamination. Prøveformen adskiller sig fra den traditionelle mundtlige eksamen ved:

- ✓ At den studerende selv formulerer eksamensspørgsmålet gennem sin problemformulering eller hypotese
- ✓ At den studerende selv vælger metodemæssige overvejelser, herunder både teori- og datagrundlaget for eksaminationen og præsenterer eksaminator og censor for det i en synopsis.

Synopsen skal indeholde følgende elementer:

- ✓ Indledning, problemstilling, problemformulering samt evt. afgrænsning
- ✓ Metodevalg og teori som kan skabe belæg for og begrunde forandring i praksis
- ✓ Hvilke empiriske data skal indsamles og hvordan
- ✓ Hvordan skal de analyseres og hvilke kritiske overvejelser bør indgå
- ✓ Litteraturliste

Fremgangsmåden i forbindelse med en synopsis kan skitseres ud fra følgende spørgsmål:

1. Det er et problem at... (*udgangspunktet, "undren"*)
2. Det er især et problem for... (*hvem angår det?*)
3. Det skal kunne bruges af... til at... (*hvem skal kunne bruge det til hvad i hvilke situationer*)
4. Problemet skyldes... (*mulige årsager*)
5. Vi vil derfor... (*jeres hensigt, forklaring på, fortolke, analysere, anvende, diskutere og så videre*)
6. Vi vil undersøge problemet på denne måde... (*metode*)
7. Vi har tænkt os at forstå problemet ud fra... (*teorier*)
8. Nogle vigtige ord og begreber er... (*begrebsdefinitioner*)
9. Vi vil kun beskæftige os med... fordi... (*afgrænsning*)
10. Foreløbig forestiller vi os disse afsnit i denne rækkefølge... (*indhold og disposition*)

Disse spørgsmål kan desuden danne grundlag for en diskussion og fortolkning til eksamen, samt hvilken læring det har givet.

Synopsen må maksimalt have et omfang af 4 x 2400 tegn inkl. mellemrum.

Synopsen skal forholde sig kritisk og reflektivt til genstandsfelt samt metode og teori. Synopsen er problematiserende og perspektiverende, så synopsen lægger op til at diskutere, hvorfor det er relevant/fornuftigt at stille netop de spørgsmål synopsen stiller inden for den givne afgrænsning.

Det fremgår af det enkelte modul hvorvidt synopsen tæller med i karakteren eller udelukkende er et oplæg til eksaminationen. Synopsen uploades i Wiseflow. Der gives en karakter efter 7-trinsskalaen.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 30 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:

- 1/4 til et mundtligt oplæg
- 2/4 til eksaminationssamtale
- 1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende.

#### Konsekvens af manglende beståelse

Hvis den studerende ikke består eksamenen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i



faget. Hvis synopsis tæller med i karakteren, skal der ved reeksamen udarbejdes og afleveres en ny synopsis.

Ønsker den studerende at modtage vejledning til reeksamen - enten til en synopsis med nyt emne eller en synopsis med afsæt i samme problemformulering fastsætter uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning. Reeksamination gennemføres ved næste ordinære eksamenstermin

## **2. Prøveformen er en mundtlig eksamen på baggrund af et kort individuelt projekt**

Et kort projekt er kendetegnet ved:

- ✓ At den studerende selv udarbejder en problemformulering eller hypotese.
- ✓ At den studerende selv vælger det teoretiske og empiriske grundlag for det korte projekt.
- ✓ At det skriftlige materiale præsenterer anvendt teori og empiri, der demonstrerer den studerendes evne til teoretisk og empirisk belysning af problemformuleringen.

Det korte projekt skal indeholde følgende elementer:

- ✓ Problemstilling
- ✓ Problemformulering, evt. i hypoteseform
- ✓ Metodeovervejelser og metodevalg, dvs. valg af teoretisk og empirisk tilgangsvinkel.
- ✓ Analyse
- ✓ Konklusion

Det korte projekt har et omfang på maksimum 8 normalsider svarende til 8 x 2400 tegn inkl. mellemrum. Forside, indholdsfortegnelse og bilag indgår ikke heri. En figur tæller som ét anslag.

Det korte projekt kan suppleres med bilag i form af videoptagelser, interviewoptagelser, links med videre.

Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation. Der er gives en samlet karakter efter 7-trinsskalaen.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 30 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:

1/4 til et mundtligt oplæg 2/4

til eksaminationssamtale

1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende.

### Konsekvens af manglende beståelse

Hvis den studerende ikke består eksamenen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i faget. Ved reeksamen skal der udarbejdes og afleveres et nyt projekt.

Ønsker den studerende at modtage vejledning i forbindelse med udarbejdelse af projektet fastsætter uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning.

## **3. Prøveformen er en mundtlig eksamen kombineret med en erhvervscase**

En erhvervs-case er kendetegnet ved:

At den studerende afleverer et caseoplæg, hvori der skitseres et virkelighedsnært scenarie eller en problemstilling i form af en konkret, personlig jobrelateret udfordring.

At den studerende med udgangspunkt i sit caseoplæg viser sin evne til gennem anvendelse af relevante teorier og undersøgelser at analysere praksis og pege på begrundede handlemuligheder.

At case oplægget således præsenterer en problemformulering og en fremgangsmåde, mens selve analysen og den deraf følgende konklusion først udfoldes i forbindelse med den mundtlige prøve.

Det afleverede caseoplæg skal indeholde:

- ✓ Problemstilling og problemformulering
- ✓ Metodeovervejelser og metodevalg, dvs. en begrundet redegørelse for, hvilke relevante teorier og modeller og hvilken empiri, den studerende vil gøre brug af i sin efterfølgende analyse

Det afleverede caseoplæg kan være en skriftlig fremstilling på maksimalt to normalsider svarende til 2 x 2400 tegn inkl. mellemrum. Forside, evt. indholdsfortegnelse og evt. bilag indgår ikke heri. En figur tæller som ét anslag. Det afleverede caseoplæg kan også antage andre former, eksempelvis et kort videoplæg eller lignende, der skildrer en relevant, virkelighedsnær situation fra egen praksis.

Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af det afleverede caseoplæg og den mundtlige præstation.

Der gives en samlet karakter efter 7-trinsskalaen.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 30 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:

1/4 til et mundtligt oplæg 2/4

til eksaminationssamtale

1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende.

#### Konsekvens af manglende beståelse

Hvis den studerende ikke består eksamen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i faget. Der skal udarbejdes en ny erhvervs-case ved manglende beståelse.

Ønsker den studerende at modtage vejledning i forbindelse med udarbejdelse af caseoplæg fastsætter uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning.

#### **4. Prøveformen er en mundtlig eksamen kombineret med et praktisk produkt og en disposition**

Et praktisk produkt er kendetegnet ved:

- ✓ At den studerende gennem det praktiske produkt viser sine evner til at omsætte teori til praksis.
- ✓ Det praktiske produkt er f.eks. en uddybet plan for konfliktforebyggelse, en uddybet struktur for en opbygning af en svær samtale ect.
- ✓ Det praktiske produkt danner sammen med dispositionen grundlag for den mundtlige eksamination.

En disposition er kendetegnet ved:

- ✓ At den har et omfang på maksimum to A4-side og desuden er vedhæftet en litteraturliste.
- ✓ At den skitserer en problemstilling og en problemformulering indenfor faget
- ✓ At den i stikordsform angiver det teoretiske grundlag for det praktiske produkt.
- ✓ At den sammen med det praktiske produkt danner grundlag for den mundtlige eksamination.

Dispositionen uploades på Wiseflow og det praktiske produkt medbringes til eksamen.

Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af det praktiske produkt, dispositionen og den mundtlige præstation. Der gives en samlet karakter efter 7-trinsskalaen.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 30 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:

1/4 til et mundtligt oplæg 2/4

til eksaminationssamtale

1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende.

#### Konsekvens af manglende beståelse

Hvis den studerende ikke består eksamen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i faget. Der skal udarbejdes et nyt praktisk produkt og disposition ved manglende beståelse. Et dumpet praktisk produkt kan ikke genbruges, da den studerende bedømmes på baggrund af både det praktiske produkt, dispositionen og den mundtlige præstation.

Ønsker den studerende at modtage vejledning i forbindelse hermed fastsætter uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning.

## **5. Afsluttende eksamen på baggrund af et skriftligt afgangprojekt**

Afgangprojektet er kendetegnet ved:

At være uddannelsens afsluttende eksamen, hvor den studerende gennem det skriftlige projekt og et mundtlig forsvar skal demonstrere opnåelse af at uddannelsens mål for læringsudbytte.

At den studerende således skal dokumentere sin evne til på et metodisk og analytisk grundlag at kunne gennemføre en praksisnær og kompleks problemløsning inden for uddannelsens overordnede formål.

At emnet for afgangprojektet formuleres inden for centrale dele af uddannelsens faglige område og på en måde, så et bredt spektrum af uddannelsens såvel obligatoriske som valgfrie fag inddrages.

Det skriftlige afgangprojekt skal indeholde følgende elementer:

- ✓ Indledning
- ✓ Præsentation af en fagligt væsentlig problemstilling
- ✓ En problemformulering i relation til problemstillingen
- ✓ Redegørelse for eventuelle relevante afgrænsninger
- ✓ Begrundede metodeovervejelser og metodevalg, dvs. valg af teoretisk og empirisk tilgangs- vinkel
- ✓ Analyse, hvor teori og praksis ansues i et dynamisk samspil, som kan danne grundlag for ny indsigt
- ✓ Konklusion og perspektivering, herunder konkrete refleksioner og overvejelser om det lærte og om de fremadrettede handlemuligheder, som analysen har afdækket

Det skriftlige afgangprojekt har for den enkelte studerende et omfang på maksimum 25 normalsider

svarende til 25 x 2400 tegn inkl. mellemrum. Forside, indholdsfortegnelse og bilag indgår ikke heri. En figur tæller som ét anslag. Det skriftlige afgangsprøve kan suppleres med bilag i form af videooptagelser, interviewoptagelser, links med videre.

Det er muligt at udarbejde det skriftlige afgangsprøve i grupper på op til maksimalt 4 studerende. Projekt opgavens maksimale omfang øges i den forbindelse med 10 normalsider pr. studerende.

Dvs. at:

- ✓ For 2 studerende er omfanget maksimalt 35 normalsider,
- ✓ For 3 studerende maksimalt 45 normalsider og
- ✓ For 4 studerende maksimalt 55 normalsider

Eksaminationen er med individuel bedømmelse, og det skal være muligt at foretage en individuel bedømmelse af den enkelte studerendes præstation. Derfor skal det, ved gruppeprojekter, af det skriftlige projekt fremgå, hvilke specifikke dele af projektet, den enkelte studerende har udarbejdet selvstændigt.

I bedømmelsesgrundlaget indgår det skriftlige afgangsprøve med 2/3 vægt og den mundtlige præstation med 1/3 vægt. I forbindelse med bedømmelsen af det skriftlige projekt lægges der ud over det faglige indhold også vægt på den studerendes formulerings- og staveevne.

Der gives ikke en selvstændig karakter eller anden bedømmelse for den skriftlig projekt opgave, som er udarbejdet af flere studerende, derfor kan projekt opgaven indgå i bedømmelsen som en helhed med en vægt på 2/3 vægt ved en efterfølgende mundtlig prøve.

Den mundtlige eksamen er individuel og har form af et mundtligt forsvar med udgangspunkt i det skriftlige projekt. Den studerende skal have lejlighed til at præsentere sine hovedbudskaber, her- under projektets perspektivering og sin egen læring.

Det er ikke muligt at gå til gruppeeksamen og øvrige gruppedeltagere, der ikke selv er eksamineret, har ikke adgang til at overvære eksaminationen.

Den afsluttende eksamen på afgangsprøvet forudsætter, at alle andre eksamener på uddannelsen er bestået.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 40 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:  
1/4 til et mundtligt oplæg 2/4  
til eksaminationssamtale  
1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende. De gives en samlet karakter efter 7-trinsskalaen.

Bedømmelsen er fortrolig, og ved mundtlige eksamener kan denne alene gives til den studerende i enrum. Det er ikke muligt, at den studerende kan give samtykke til at få meddelt sin karakter i overværelse af gruppen.

En mere fylldig tilbagemelding kan efter bedømmernes skøn foregå samlet efter eksamination af sidste medlem af gruppen.

#### Konsekvens af manglende beståelse

Hvis den/de studerende ikke består eksamen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i faget. Der skal udarbejdes et nyt projekt ved manglende beståelse.

Ønsker den/de studerende at modtage vejledning i forbindelse med udarbejdelse af projektet fastsætter

uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning.