

# Serviceøkonom

Studieordning 2023



ERHVERVS  
AKADEMI  
SYDVEST

## Indhold

|        |                                                                |    |
|--------|----------------------------------------------------------------|----|
| 1.     | Studieordningens rammer .....                                  | 3  |
| 1.1.   | Ikrafttrædelse og overgangsregler .....                        | 3  |
| 1.2.   | Den uddannedes titel på dansk og engelsk .....                 | 3  |
| 1.3.   | Uddannelsens formål, omfang og niveau .....                    | 3  |
| 2.     | Uddannelsens fagområder .....                                  | 4  |
| 3.     | Oversigt over uddannelsen .....                                | 4  |
| 3.1.   | Nationale fagelementer .....                                   | 5  |
| 3.2.   | Lokale fagelementer .....                                      | 5  |
| 3.2.1. | Turisme .....                                                  | 5  |
| 3.3.   | Valgfag .....                                                  | 5  |
| 3.3.1. | Speciale: Hotel og Restaurant Management .....                 | 6  |
| 3.3.2. | Speciale: Event Management .....                               | 7  |
| 4.     | Undervisnings- og arbejdsformer .....                          | 7  |
| 5.     | Prøver og eksamener på uddannelsen .....                       | 8  |
| 5.1    | Rammer og kriterier for uddannelsens prøver og eksamener ..... | 9  |
| 5.1.1. | Studiestartsprøven .....                                       | 9  |
| 5.1.2. | 1. delprøve (1. interne) .....                                 | 9  |
| 5.1.3. | 2. delprøve (2. interne) .....                                 | 10 |
| 5.1.4. | 3. delprøve (3. interne) .....                                 | 11 |
| 5.1.5. | Turisme & speciale (4. interne) .....                          | 12 |
| 5.1.6. | Valgfag (5. interne) .....                                     | 12 |
| 5.1.7. | Forretningsudvikling (1. eksterne) .....                       | 13 |
| 6.     | Praktik (6. interne) .....                                     | 13 |
| 7.     | Det afsluttende eksamensprojekt (2. eksterne) .....            | 15 |
| 8.     | Fagelementer som kan gennemføres i udlandet .....              | 16 |
| 9.     | Merit for lokale fagelementer herunder valgfag .....           | 16 |
| 10.    | Studieaktivitet og deltagelsespligt .....                      | 16 |
| 10.1   | Konsekvenserne ved manglende studieaktivitet .....             | 17 |
| 10.1.1 | Ophør af SU .....                                              | 17 |
| 10.1.2 | Udskrivning af studiet .....                                   | 17 |
| 11.    | Prøvevilkår .....                                              | 17 |
| 11.1   | Hjælpemidler .....                                             | 18 |
| 11.2   | Særlige prøvevilkår .....                                      | 18 |

|        |                                                                       |    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 11.3   | Syge- og omprøve .....                                                | 18 |
| 11.3.1 | Sygeprøve .....                                                       | 18 |
| 11.3.2 | Omprøve .....                                                         | 18 |
| 12.    | Fejl eller mangler i forbindelse med eksamen/prøve .....              | 19 |
| 13.    | Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd .....                             | 19 |
| 13.1   | Brug af eget og andres arbejde – plagiat .....                        | 19 |
| 13.2   | Processen ved afklaring af eksamenssnyd, herunder plagiering.....     | 20 |
| 13.3   | Sanktioner ved eksamenssnyd og forstyrrende adfærd under prøven ..... | 20 |
| 14.    | Klage over prøver og anke af afgørelser .....                         | 21 |
| 14.1   | Klage over prøver .....                                               | 21 |
| 14.2   | Anke af afgørelse.....                                                | 22 |
| 14.3   | Ombødømmelse og omprøve .....                                         | 22 |
| 15.    | Dispensation .....                                                    | 23 |

Herefter følger den nationale del af studieordningen

# 1. Studieordningens rammer

Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser

Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (LEP-loven)

Bekendtgørelse om eksamener og prøver ved professions- og erhvervsrettede videregående uddannelser (eksamensbekendtgørelsen)

Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (adgangsbekendtgørelsen)

Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse ved uddannelser på Uddannelses- og Forskningsministeriets område (karakterbekendtgørelsen)

Bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser

## 1.1. Ikrafttrædelse og overgangsregler

Denne institutionelle del af studieordningen træder i kraft den 01.08.2023 og har virkning for alle studerende, som påbegynder uddannelsen fra 01.08.2023 og senere.

Studerende indskrevet på uddannelsen før 01.08.2023 færdiggør deres uddannelse ved den studieordning, der var gældende på starttidspunktet, medmindre andet er beskrevet på Moodle. Efter endt orlov eller barsel genoptages studiet undtagelsesvis på den daværende gældende studieordning.

## 1.2. Den uddannedes titel på dansk og engelsk

Uddannelsen giver den uddannede ret til at anvende betegnelsen Serviceøkonom AK. Den engelske titel er AP Graduate in Service, Hospitality and Tourism Management.

## 1.3. Uddannelsens formål, omfang og niveau

Formålet med uddannelsen er at kvalificere den uddannede til at kunne deltage i arbejdet med at udvikle, planlægge, realisere og levere service- og oplevelsesydelser nationalt og internationalt i virksomheder og organisationer inden for service, ferie- og erhvervsturisme samt hotel og restaurant.

Uddannelsen er indplaceret på niveau 5 i kvalifikationsrammen for videregående uddannelser.

Uddannelsen er nomineret til 120 ECTS-point, der omfatter:

- ✓ Uddannelseselementer med et samlet omfang på 90 ECTS-point, der tilrettelægges inden for uddannelsens faglige områder
- ✓ Praktik med et samlet omfang på 15 ECTS-point
- ✓ Afsluttende eksamensprojekt på 15 ECTS-point

## 2. Uddannelsens fagområder

Uddannelseselementerne tilrettelægges inden for følgende fagområder, der samlet set omfatter 90 ECTS-point, og som er indbyrdes vægtet i forholdet 3:3:3:5.

**Service og oplevelser:** Fagområdet indeholder analyser af værtskabsbegrebet, gæsteforståelse, herunder vurdering af kundedfærd til virksomhedens serviceydelser.

**Forretningsforståelse:** Fagområdet indeholder analyser af virksomhedens eksistensgrundlag. Der fokuseres på de interne og eksterne forhold for at udvikle virksomhedens økonomiske drift.

**Samarbejde og relationer:** Fagområdet indeholder kommunikations- og ledelsesformer i et interkulturelt perspektiv med fokus på interaktionen med gæsten og medarbejderen. Der fokuseres på analyse- og datamateriale som grundlag for udformning af intern og ekstern kommunikation i nationalt og internationalt perspektiv.

**Forretningsudvikling:** Fagområdet indeholder strategisk planlægning, innovation samt intra- og entreprenørskab i forhold til udvikling af eksisterende virksomheder samt nye produkter og services. Der fokuseres på analyse af vækstmuligheder, herunder vurdering af økonomiske og organisatoriske konsekvenser af udviklingsaktiviteter.

## 3. Oversigt over uddannelsen

| 1                                | 2                                      | 3                               | 4                              |
|----------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| Service & oplevelser<br>15 ECTS  | Samarbejde & relationer<br>15 ECTS     | Forretningsudvikling<br>25 ECTS | PRAKTIK 15 ECTS                |
| Forretningsforståelse<br>15 ECTS | Turisme 5 ECTS                         |                                 | AFSLUTTENDE<br>PROJEKT 15 ECTS |
|                                  | Speciale (Valgfrit element)<br>10 ECTS | Valgfag<br>5 ECTS               |                                |

### 3.1. Nationale fagelementer

Fremgår af den nationale del af studieordningen

### 3.2. Lokale fagelementer

På uddannelsen er der udover de nationale fagelementer også 20 ECTS lokale fagelementer, heraf 15 ECTS valgfag. I det følgende beskrives de lokale fagelementer og valgfag på uddannelsen, herunder læringsmål, indhold og omfang. Prøver/eksamener i fagelementer samt eksamensforudsætninger fremgår af afsnit 5.

#### 3.2.1. Turisme

##### **Indhold**

Forståelse for turismens praksis med destinationen som det centrale element, herunder en forståelse for den enkelte turismevirksomheds rolle i turismesystemet.

##### **Læringsmål For Turisme**

###### **Viden**

Den studerende skal have viden om:

- Turismens praksis, udvikling og strategi i det offentlige – private samspil
- Hvad der kendetegner turismeprodukter
- Turismens udbud og efterspørgsel - Incoming & Outgoing

###### **Færdigheder**

Den studerende skal kunne:

- Indsamle og bearbejde data med henblik på at udarbejde en destinationsanalyse
- Identificere turismens distributions – og markedsføringskanaler
- Omsætte strategi til praksis med involvering af relevante samarbejdspartnere

###### **Kompetencer**

Den studerende skal kunne:

- Deltage i bæredygtig planlægning og udvikling af destinationer, herunder destinationsanalyser
- Deltage i bæredygtig planlægning og bæredygtig udvikling af nye og eksisterende turismeprodukter
- Anvende turismens distributions- og markedsføringskanaler

###### **ECTS-omfang**

Det lokale fag Turisme har et omfang på 5 ECTS-point.

### 3.3. Valgfag

Valgfag udgør 15 ECTS-point på uddannelsen, og består af 10 ECTS speciale og 5 ECTS valgfag.

Valgfag på 5 ECTS fremgår af valgfagskatalog på Moodle.

Den studerende vil som udgangspunkt blive tilbudt 2 muligheder for speciale på 10 ECTS, men det enkelte speciale oprettes kun, hvis specialet får nok tilslutning.

Mulige specialer:

- Hotel og Restaurant Management
- Event Management

### 3.3.1. Speciale: Hotel og Restaurant Management

#### Indhold

Forståelse for hotel- og restauranterhvervets praksis med gæsten som det centrale element, herunder en forståelse for den enkelte hotel- og restaurantvirksomheds rolle i erhvervet.

#### Læringsmål for Hotel og Restaurant Management

##### Viden

Den studerende skal have viden om:

- Hotel- og restauranterhvervets praksis og udvikling, herunder ejerstrukturer
- Hotellets organisering og drift samt samspillet mellem de forskellige interne og eksterne samarbejdspartnere
- Kendetegn for hotel- og restauranterhvervets ydelser, herunder internationale og danske koncepter
- Internationale og danske klassifikationssystemer inden for hotel- og restauranterhvervet

##### Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende hotel- og restauranterhvervets fagterminologi inden for økonomi
- Opstille og vælge løsningsmuligheder for menuplaner med tilhørende kalkulationer
- Anvende branchens normtal og nøgletal til at opstille og simulere løsningsmuligheder
- Identificere og anvende hotel- og restauranterhvervets distributionskanaler
- Vurdere digitale muligheder og indstille et løsningsforslag inden for digital markedsføring
- Identificere kritiske kontrolområder i produktionen og opstille planer for egenkontrollen

##### Kompetencer

Den studerende skal kunne:

- Identificere og deltage i udvikling og ændringer af processer og leverancer i forhold til servicekonceptet
- Deltage i prisfastsættelse af hotellets og restaurantens ydelser

#### ECTS-omfang

Specialet (valgfrit element) Hotel & Restaurant Management har et omfang på 10 ECTS-point.

### 3.3.2. Speciale: Event Management

#### Indhold

At den studerende opnår forståelse for eventens praksis med det overordnede mål at i samspil med andre kunne varetage udviklingen, planlægningen og implementeringen af små og mellemstore events.

#### Læringsmål for Event Management

##### Viden

Den studerende skal have viden om:

- Hvad events er og hvilken udvikling events har gennemgået
- Hvilke opgaver der er forbundet med events livscyklus

##### Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Udarbejde og vurdere egnetheden af et koncept blandt andet med afsæt i målgruppe og interesser
- Identificere og vurdere mulige sponsorater og fundraising muligheder
- Vurdere om eventen er økonomisk bæredygtig
- Vurdere hvilke personer og kompetencer, som er nødvendige for at drive eventen herunder frivillige
- Vurdere egnetheden af forskellige kommunikationskanaler til promovering af events
- Anvende digitale planlægningsværktøjer til udviklingen af events
- Vurdere praksisnære risici og juridiske aspekter

##### Kompetencer

Den studerende skal:

- Deltage i operationelt, taktisk og strategisk arbejde med at udvikle, planlægge og implementere bæredygtige små og mellemstore event

#### ECTS-omfang

Specialet (valgfrit element) Event Management har et omfang på 10 ECTS-point.

## 4. Undervisnings- og arbejdsformer

Undervisningen tager udgangspunkt i relevant erhvervspraksis og kobler praksis og teori. Der inddrages problemstillinger fra de forskellige typer af virksomheder inden for sektoren.

Undervisningen vil blive tilrettelagt varieret. Dette sker bl.a. gennem holdundervisning, projektarbejder, tværfaglige cases, temaarbejder, gæsteforelæsninger og virksomhedsbesøg. De forskellige indlæringsformer vil, ud over det faglige indhold, også udvikle den studerendes evne til både at arbejde selvstændigt og at samarbejde med andre.

Undervisningen kan tilrettelægges, så fremmedsprog (engelsk og tysk) indgår i form af



undervisningsmateriale og i undervisningen. Men hovedparten af uddannelsens undervisningsmateriale er på dansk. Der kræves ikke yderlige kendskab til fremmedsprog, udover hvad adgangsbekendtgørelsen angiver.

Derudover understøtter undervisningen udviklingen af den studerendes IT-kompetencer.

Undervejs i uddannelsen kan der forekomme virksomhedsbesøg/studieture, hvor der må forventes deltagerbetaling ved kørsel, indkvartering m.v.

## 5. Prøver og eksamener på uddannelsen

| Semester    | Eksamen/prøve                   | ECTS-omfang | Intern/ekstern | Bedømmelse             |
|-------------|---------------------------------|-------------|----------------|------------------------|
| 1. semester | Studiestartsprøve               | -           | Intern         | Godkendt/Ikke godkendt |
|             | 1. delprøve                     | 15 ECTS     | 1. interne     | 7-trinsskala           |
|             | 2. delprøve                     | 15 ECTS     | 2. interne     | 7-trinsskala           |
| 2. semester | 3. delprøve                     | 15 ECTS     | 3. interne     | 7-trinsskala           |
|             | Turisme & Speciale              | 15 ECTS     | 4. interne     | 7-trinsskala           |
| 3. semester | Forretningsudvikling            | 25 ECTS     | 1. eksterne    | 7-trinsskala           |
|             | Valgfag                         | 5 ECTS      | 5. interne     | 7-trinsskala           |
| 4. semester | Praktikeksamen                  | 15 ECTS     | 6. interne     | 7-trinsskala           |
|             | Det afsluttende eksamensprojekt | 15 ECTS     | 2. eksterne    | 7-trinsskala           |

Oplysninger om tid og sted for de enkelte prøver/eksamener findes på Moodle.

Begyndelsen på semesteret, fagelementer mv. er samtidig en tilmelding til de tilhørende prøver.

Alle eksamener/prøver afholdes på dansk for Serviceøkonomuddannelsen. Studerende med andet modersmål end dansk kan søge om dispensation fra kravet om, at stave- og formuleringsevne indgår i bedømmelsen af det afsluttede eksamensprojekt, samt de prøver, hvor det af denne studieordning fremgår, at de nævnte evner indgår i bedømmelsen. Ansøgningen sendes til uddannelseschefen senest 4 uger før prøvens afvikling.

### Eksamensforudsætninger

For at kunne deltage i en prøve/eksamen kan der være en eller flere eksamensforudsætninger, der skal være opfyldt. Eksamensforudsætninger er beskrevet under de enkelte prøver/eksamener.

En eksamensforudsætning kan være flere forskellige ting, ex. aflevering af et skriftligt produkt, deltagelse i undervisningen, en præsentation mm.

Manglende opfyldelse af én eller flere eksamensforudsætninger betyder, at du ikke kan deltage i prøven/eksamen, og der er brugt et prøveforsøg.

## 5.1 Rammer og kriterier for uddannelsens prøver og eksamener

I det følgende beskrives hver enkelt prøve/eksamen i uddannelsens prøver og eksamener, herunder:

- Eksamensforudsætninger
- Prøveform og tilrettelæggelse
- Bedømmelseskriterier
- Formkrav, hvis der indgår et skriftligt produkt

1., 2. og 3. delprøve udgør tilsammen førsteårsprøven, som den studerende skal deltage i inden udgangen af 1. studieår. Prøverne skal være bestået inden udgangen af den studerendes 2. studieår efter studiestart, for at den studerende kan fortsætte uddannelsen.

### 5.1.1. Studiestartsprøven

I henhold til Eksamensbekendtgørelsen, skal den studerende deltage i og bestå en studiestartprøve for at kunne fortsætte på uddannelsen. Studiestartprøven har til formål at klarlægge, om den studerende reelt er begyndt på uddannelsen. Studiestartprøven afholdes senest to måneder efter uddannelsens start.

#### **Prøveform og tilrettelæggelse**

Den studerende skal deltage i en individuel, skriftlig test.

Studiestartsprøven er en opgave, der har til formål af afdække de studerendes forhåndskundskaber og motivation for uddannelsen.

#### **Bedømmelseskriterier**

Studiestartprøven har intern bedømmelse, og bedømmes med "Godkendt" eller "Ikke godkendt".

Er prøven ikke godkendt, har den studerende mulighed for at deltage i endnu en studiestartprøve, der skal afholdes senest tre måneder efter uddannelsens start. Den studerende har to forsøg til at få godkendt studiestartprøven.

Prøveformen ved 2. forsøg er den samme som 1. forsøg.

Hvis den studerende ikke får godkendt prøven i 2 forsøg, udskrives den studerende fra uddannelsen i henhold til reglerne i Adgangsbekendtgørelsen.

### 5.1.2. 1. delprøve (1. interne)

#### **Forudsætninger for deltagelse i prøven:**

Deltagelse i projektuge.

#### **Prøvens tilrettelæggelse og indhold:**

Prøven afholdes som en individuel 30 minutters mundtlig prøve med udgangspunkt i et gruppeprojekt udarbejdet og afleveret inden eksamen.

Prøven tager udgangspunkt i Tema 1 Service & Oplevelser og ligger senest ved udgangen af 1. semester.

### **Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne svarer til læringsmålene for tema 1 Service & Oplevelser, som findes i den nationale studieordning. Der bedømmes ud fra 7-trinsskalaen og der gives en individuel samlet karakter for både eksamensprojektet, præsentationen og besvarelsen af spørgsmål under den mundtlige eksamen.

### **Formkrav**

Eksamensprojektet er et gruppeprojekt og består af 2 dele, henholdsvis en synopsis og en videopræsentation. Det er en forudsætning at alle har deltaget i begge dele, og der ydes ingen vejledning i forbindelse med dette. Gruppeprojektet skal ikke individualiseres.

**Del 1 – synopsis** - har et omfang af 5 normalsider. En normalside er 2.400 anslag inkl. mellemrum – i alt maks. 12.000 anslag inkl. mellemrum. Sidetal omhandler ikke forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste, bilagsliste og bilag.

**Del 2 – videopræsentation** – har et omfang på mellem 8-10 minutter. Alle i gruppen skal have taletid på videoen. Dispositionen bestemmer eksamensgruppen selv.

Den 30 minutters mundtlige eksamination af den studerende vil typisk være fordelt som følgende: 5 minutters præsentation af opgaven, 20 minutter til at besvare spørgsmål til projekt samt bredt i temaets læringsmål og 5 minutter til votering og tilbagemelding.

### **Om- og sygeprøve:**

Såfremt de studerende ikke består ordinær eksamen, skal de studerende til reeksamen. Der skal ikke udarbejdes nyt gruppeprojekt for at kunne indstille sig til reeksamen.

#### 5.1.3. 2. delprøve (2. interne)

### **Eksamensforudsætninger**

Aflevering og godkendelse af en obligatorisk opgave.

### **Prøveform og tilrettelæggelse**

Prøven afholdes som en individuel 30 minutters mundtlig prøve med udgangspunkt i et gruppeprojekt udarbejdet og afleveret inden eksamen.

Prøven tager udgangspunkt i Tema 2 Forretningsforståelse og ligger senest ved udgangen af 1. semester.

### **Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne svarer til læringsmålene for Tema 2 Forretningsforståelse, som findes i den nationale studieordning. Der bedømmes ud fra 7-trinsskalaen og der gives en individuel samlet karakter for både eksamensprojektet, præsentationen og besvarelsen af spørgsmål under den mundtlige eksamen.

### **Formkrav**

De studerende arbejder gruppevist med en selvvalgt problemstilling med udgangspunkt i tema 2 forretningsforståelse. Det er et krav at projektet indeholder primær data.

Projektet har et omfang af 15 normalsider og udarbejdes i grupper af 3-5 studerende. Der ydes ingen vejledning i forbindelse med udarbejdelse af projektet.

En normalside er 2.400 anslag inkl. mellemrum – i alt maks. 36.000 anslag inkl. mellemrum. Sidetal er eksklusiv forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste, bilagsliste og bilag, som derfor ikke tæller med i det anførte maksimale antal anslag og er uden for bedømmelse. Gruppeprojektet skal ikke individualiseres.

Den 30 minutters mundtlige eksamination af den studerende vil typisk være fordelt som følgende: 5 minutters præsentation af opgaven, 20 minutter til at besvare spørgsmål til projekt samt bredt i temaets læringsmål og 5 minutter til votering og tilbagemelding.

### **Om- og sygeprøve:**

Såfremt de studerende ikke består ordinær eksamen, skal de studerende til reeksamen. Der skal ikke udarbejdes nyt gruppeprojekt for at kunne indstille sig til reeksamen.

### **5.1.4. 3. delprøve (3. interne)**

#### **Eksamensforudsætninger**

Deltagelse i projektuge.

#### **Prøveform og tilrettelæggelse**

Prøven afholdes som en individuel 30 minutters mundtlig prøve med udgangspunkt i et gruppeprojekt udarbejdet og afleveret inden eksamen.

Prøven tager udgangspunkt i Tema 3 Samarbejde & Relationer og ligger senest ved udgangen af 2. semester.

#### **Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne svarer til læringsmålene for Tema 3 Samarbejde og Relationer, som findes i den nationale studieordning. Prøven bedømmes internt efter 7-trinsskalaen, og der gives en individuel samlet karakter for både eksamensprojektet, præsentationen og besvarelsen af spørgsmål under den mundtlige eksamen.

#### **Formkrav**

Projektet er et gruppeprojekt. En gruppe består af 2-5 studerende. Det er en forudsætning, at alle har deltaget i udarbejdelsen af projektet.

Projektet skal svare til 10 normalsider. En normalside er 2.400 anslag inkl. mellemrum – i alt maks. 24.000 anslag inkl. mellemrum. Sidetal er eksklusive forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste, bilagsliste og bilag, som derfor ikke tæller med i det anførte maksimale antal anslag og er uden for bedømmelse.

Den 30 minutters mundtlige eksamination af den studerende vil typisk være fordelt som følgende: 10 minutters præsentation af opgaven, 15 minutter til at besvare spørgsmål til projekt samt bredt i temaets læringsmål og 5 minutter til votering og tilbagemelding.

**Om- og sygeprøve:**

Såfremt de studerende ikke består ordinær eksamen, skal de studerende til reeksamen. Der skal ikke udarbejdes nyt projekt for at kunne indstille sig til reeksamen.

**5.1.5. Turisme & speciale (4. interne)****Eksamensforudsætninger**

Deltagelse i projekt.

**Prøveform og tilrettelæggelse**

Prøven afholdes som en individuel 30 minutters mundtlig prøve med udgangspunkt i et projekt udarbejdet og afleveret inden eksamen.

Prøven tager udgangspunkt i turisme samt det enkelte speciale og ligger senest ved udgangen af 2. semester.

**Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne svarer til læringsmålene for turisme og det enkelte speciale, som findes i afsnittet om lokale fagelementer. Prøven bedømmes internt efter 7-trinsskalaen, og der gives en individuel samlet karakter for både eksamensprojektet, præsentationen og besvarelsen af spørgsmål under den mundtlige eksamen.

**Formkrav**

Formkrav til det skriftlige vil fremgå ved præsentation af det enkelte speciale.

Den 30 minutters mundtlige eksamination af den studerende vil typisk være fordelt som følgende: 10 minutters præsentation af opgaven, 15 minutter til at besvare spørgsmål til projekt samt bredt i læringsmålene for fagene og 5 minutter til votering og tilbagemelding.

**Om- og sygeprøve:**

Såfremt de studerende ikke består ordinær eksamen, skal de studerende til reeksamen. Der skal ikke udarbejdes nyt projekt for at kunne indstille sig til reeksamen.

**5.1.6. Valgfag (5. interne)**

Prøven i valgfag udgør 5 ECTS og eksamensform kan variere afhængig af hvilket valgfag den studerende vælger. Der orienteres om eksamensform ved præsentation af valgfag.

Oversigt over valgfag forefindes på Moodle.

Alle skriftlige hjælpemidler er tilladte under skriftlige prøver samt brug af internet. Kommunikation med andre er ikke tilladt under prøven.

### 5.1.7. Forretningsudvikling (1. eksterne)

#### **Eksamensforudsætninger**

Deltagelse og godkendelse af 4 afleveringer forud for aflevering af projektet.

#### **Prøveform og tilrettelæggelse**

Prøven afholdes som en individuel 30 minutters mundtlig prøve med udgangspunkt i et gruppeprojekt udarbejdet og afleveret inden eksamen.

Prøven tager udgangspunkt i Tema 4 Forretningsudvikling og ligger senest ved udgangen af 3. semester.

#### **Bedømmelseskriterier**

Bedømmelseskriterierne svarer til læringsmålene for Tema 4 Forretningsudvikling, som findes i den nationale studieordning. Prøven bedømmes internt efter 7-trinsskalaen, og der gives en individuel samlet karakter for både eksamensprojektet, præsentationen og besvarelsen af spørgsmål under den mundtlige eksamen.

#### **Formkrav**

Formkrav til Tema 4 forretningsudvikling vil fremgå af manualen, som forefindes på Moodle.

Den 30 minutters individuelle mundtlige eksamination vil være fordelt som følger: 5 minutters præsentation af opgaven, 20 minutter til at svare på spørgsmål og 5 minutter til votering og tilbagemelding.

#### **Om- og sygeprøve:**

Såfremt de studerende ikke består ordinær eksamen, skal de studerende til reeksamen. Der skal ikke udarbejdes nyt gruppeprojekt for at kunne indstille sig til reeksamen.

## 6. Praktik (6. interne)

Læringsmål for praktikken fremgår af den nationale del af studieordningen. Praktikken udgør 15 ECTS.

#### **Krav og forventninger til praktikkens gennemførelse**

I praktikken arbejder den studerende med fagligt relevante problemstillinger inden for uddannelsens kerneområder og opnår kendskab til relevante erhvervsfunktioner. Den studerende er under praktikken knyttet til en eller flere virksomheder. Praktikforløbet kan tilrettelægges fleksibelt og differentieret og kan danne grundlag for den studerendes afsluttede eksamensprojekt.

Med udgangspunkt i læringsmål for praktikken, jf. den nationale del af studieordningen, fastlægger den studerende konkrete mål for praktikperioden, som skal godkendes af praktikvejlederen.

Dette er efterfølgende retningsgivende for tilrettelæggelse af den studerendes arbejde i praktikperioden.

Praktikperioden er at sidestille med et fuldtidsjob med de krav til arbejdstid, indsats, engagement og

fleksibilitet, som en færdiguddannet må forventes at møde i sit første job. Kan den studerende af dokumenterede helbredsmæssige årsager ikke være i praktik i 37 timer, kan den studerende søge om dispensation til at få tilrettelagt sin praktikperiode hensigtsmæssigt.

### **Eksamensforudsætninger**

- Den studerende skal have deltaget aktivt i praktikforløbet,
- praktikrapporten, der udgør såvel bedømmelses- som eksaminationsgrundlag, skal opfylde formkravene jf. nedenstående,
- praktikrapporten skal være afleveret rettidigt jf. eksamensplanen, der findes på Moodle, og
- den studerende skal have gennemført evaluering af praktikforløbet via udsendt spørgeskema.

### **Praktikprøvens tilrettelæggelse og bedømmelse**

Praktikprøven er en intern individuel mundtlig prøve på 30 min. på baggrund af praktikrapporten.

Bedømmelseskriterierne vil være læringsmålene for praktik og være baseret på den studerendes evne til at analysere og vurdere den valgte problemstilling angivet i praktikrapporten, samt den studerendes refleksion over og opnåelse af læringsmål for faglig og personlig udvikling under praktikforløbet.

Der gives én samlet karakter efter 7-trinsskalaen ud fra en helhedsvurdering af den skriftlige praktikrapport og den mundtlige præstation.

### **Formkrav til det skriftlige projekt**

Praktikrapporten skal maksimum være 5 normalsider foruden bilag. En normalside er 2.400 tegn inkl. mellemrum. Forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste samt bilag tæller ikke med heri. Bilag er uden for bedømmelse.

Den studerende skal i afleveringen tage udgangspunkt i en selvvalgt problemstilling fra praktikopholdet. Problemstillingen skal have et bæredygtigt omdrejningspunkt. Dette kan være et økonomisk-, et socialt- eller et miljømæssigt bæredygtigt perspektiv eller en kombination deraf.

Valg af emne og herunder forslag til mulig problemstilling skal indsendes til praktikvejlederen senest 4 uger før afleveringen af den skriftlige aflevering.

Der kan med fordel fokuseres på de indledende afsnit, som vil kunne bruges **som oplæg til det afsluttende eksamensprojekt.**

Praktikrapporten, som udgør den skriftlige del af prøven, skal minimum indeholde:

- Forside med navn, praktikvirksomhed, skole, praktikperiode
- Indledning
- Kort beskrivelse af virksomheden. (Hvad beskæftiger virksomheden sig med, hvor mange ansatte, hvad er deres profession osv.)
- Indledende afsnit (Problemformulering, metodiske overvejelser m.v.) til et større skriftligt projekt
- Refleksioner over opnåelse af konkrete læringsmål
- Bilag: Logbog
- Evt. litteraturliste (inkl. alle kilder, der er lavet henvisninger til i projektet)

- Evt. yderligere bilag (inkluder kun bilag, som er centrale for rapporten)

#### **Om- og sygeprøve:**

Om- og sygeprøve afvikles på 4. semester og på samme vilkår som den ordinære prøve.

## **7. Det afsluttende eksamensprojekt (2. eksterne)**

Det afsluttende projekt skal sammen med prøven efter praktikken og uddannelsens øvrige prøver dokumentere, at uddannelsens mål for læringsudbytte er opnået.

#### **Prøvens tilrettelæggelse og indhold:**

Prøven afvikles som en 45 minutters individuel mundtlig prøve inkl. votering ud fra et skriftligt projekt.

Prøven placeres ved udgangen af uddannelsens sidste semester. Nærmere oplysning om tid og sted findes på Moodle.

#### **Formkrav:**

For krav til det afsluttende eksamensprojekt samt læringsmål henvises til den nationale del af denne studieordning, samt "Manual for 4. semester", som vil være tilgængelig på Moodle ved afslutningen af 3. semester.

Derudover er der følgende formkrav til det afleverede projekt:

#### Omfang

For det afsluttende eksamensprojekt gælder følgende antal anslag:

| Det afsluttende eksamensprojekt | Antal anslag inkl. mellemrum |
|---------------------------------|------------------------------|
| 1 studerende                    | 57.500-67.000                |
| 2 studerende                    | 86.500-100.000               |
| 3 studerende                    | 100.000-117.500              |

Vurderingen af antal anslag er inkl. figurer og tabeller etc. men eksklusiv forside, indholdsfortegnelse, kildeliste og bilag. Bilag kan vedlægges til at underbygge projekter, men disse indgår ikke i bedømmelsen.

Antal anslag skal fremgå tydeligt på projektets forside.

Opfylder det afsluttende eksamensprojekt ikke rammen, jf. ovenstående tabel, har den studerende har brugt et eksamensforsøg.



Prøven placeres ved udgangen af uddannelsens sidste semester. Nærmere oplysning om tid og sted findes på Moodle.

### **Eksamensforudsætninger**

Ikke korrekt aflevering af det skriftlige projekt, som udgør den skriftlige del af prøven, betyder at den studerende ikke kan deltage i prøven, og der er brugt et prøveforsøg.

Prøven kan først finde sted efter at den afsluttende prøve i praktikken og uddannelsens øvrige prøver er bestået.

## **8. Fagelementer som kan gennemføres i udlandet**

Du kan efter uddannelsens godkendelse af en ansøgt forhåndsmerit gennemføre hvert enkelt fagelement i udlandet. Ved forhåndsgodkendelse af studieophold i udlandet har du pligt til efter endt studieophold at dokumentere det godkendte studieopholds gennemførte fagelementer. Du skal i forbindelse med forhåndsgodkendelsen give samtykke til, at institutionen efter endt studieophold kan indhente de nødvendige oplysninger. Ved godkendelse af forhåndsmerit anses fagelementet for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne om uddannelsen.

## **9. Merit for lokale fagelementer herunder valgfag**

Beståede lokale fagelementer erstatter de tilsvarende fagelementer ved andre uddannelsesinstitutioner, som udbyder denne uddannelse såvel som ved andre uddannelser. Der søges om forhåndsmerit, hvis der ønskes merit for fagelementer, som ikke udbydes af uddannelsen.

## **10. Studieaktivitet og deltagelsespligt**

For at du kan betegnes som studieaktiv, skal du deltage aktivt i undervisningen og overholde de obligatoriske forpligtelser.

Manglende overholdelse af studieaktivitetskravet kan medføre udskrivning af studiet. Studieaktivitet er defineret således, at du:

- Har opfyldt sin pligt til at deltage i enhver form for aktivitet, som indgår som en del af uddannelsen, herunder obligatoriske afleveringsopgaver, gruppearbejde, fællesprojekter, fjernundervisning m.v.
- Har afleveret, som det fremgår af studieordningen, de obligatoriske opgaver, rapporter, eksamensforudsætninger m.v. som er forudsætningskrav for deltagelse i prøverne med et redeligt indhold, herunder ikke har afleveret materiale, som andre har ophavsret til.
- Er mødt til aktiviteter med mødepligt, og fremmødt som det fremgår nedenfor:
  - Ved 30 og 50 lektioners fravær pr. semester vil du modtage en advarsel fra uddannelseslederen.
  - Ved 50 lektioners fravær pr. semester vil der blive afkrævet forklaring og efterfølgende bliver der lavet en individuel vurdering af dine muligheder for at gennemføre studiet.
  - Ved 60 lektioners fravær pr. semester vil du blive erklæret studieinaktiv, hvilket vil betyde

at din SU bliver inddraget. Længerevarende sygdomsforløb, der medfører mere end 60 lektioners fravær, skal dokumenteres i form af lægeerklæring, hvilket er for egen regning, og vil medføre en subjektiv vurdering af dine muligheder for at gennemføre semestret.

Regler om de prøver, som du, i henhold til eksamensbekendtgørelsen, skal have deltaget i inden udgangen af 2. semester og bestået inden udgangen af 2. semester, og hvor der i bekendtgørelsen for denne uddannelse er fastsat tidsfrister for gennemførelse af uddannelsen, gælder uafhængigt af reglerne ovenfor.

## 10.1 Konsekvenserne ved manglende studieaktivitet

### 10.1.1 Ophør af SU

Hvis ét eller flere af kriterierne i definitionen af studieaktivitet ikke overholdes, kan det føre til ophør af SU. Perioder, hvor den studerende ikke har været studieaktiv på grund af orlov, barsel, adoption, dokumenteret sygdom eller værnepligt, medtælles ikke. Den studerende skal på forlangende for egen regning fremskaffe dokumentation for disse forhold.

Uddannelsen kan dispensere fra disse bestemmelser, hvis der foreligger usædvanlige forhold. Dispensationsansøgningen sendes til uddannelseschefen.

### 10.1.2 Udskrivning af studiet

Hvis ét eller flere af kriterierne i definitionen af studieaktivitet ikke overholdes, kan det medføre udskrivning af studiet. Forinden indskrivning bringes til ophør, adviseres den enkelte studerende skriftligt herom. Den studerende gøres i den forbindelse opmærksom på reglerne ovenfor. I brevet til den studerende skal det fremgå, at vedkommende har 14 dage til at indsende dokumentation for, at perioder med manglende studieaktivitet ved uddannelsen ikke skal medtælle samt en frist for ansøgning om dispensation.

Hvis den studerende ikke har reageret inden for den fastsatte frist, udskrives vedkommende.

Hvis den studerende anmoder om, at indskrivningen ikke bringes til ophør, har anmodningen opsættende virkning, indtil sagen er afgjort af uddannelseschefen.

Den studerende kan klage til uddannelseschefen over den trufne afgørelse senest 2 uger efter modtagelsen af afgørelsen. Klagen har opsættende virkning. Hvis uddannelseschefen fastholder afgørelsen, kan den studerende klage til Ministeriet inden for 2 uger efter modtagelse af afgørelsen for så vidt angår retlige spørgsmål.

Der kan dispenseres fra dette, hvis der foreligger usædvanlige forhold. Dispensationsansøgningen sendes til uddannelseschefen.

## 11. Prøvevilkår

Begyndelsen på semesteret, fagelementer mv. er samtidig en tilmelding til de tilhørende prøver.

Du kan kun framelde sig eksamen med begrundelse i sygdom (ved lægeerklæring), dødsfald i familien eller usædvanlige forhold som har indflydelse på din almene tilstand. Derudover kan der dispenseres for reglerne, hvis du er eliteidrætsudøver, og på den baggrund er nødsaget til at framelde sig eksamen. Afmeldingen skal ske til uddannelseschefen senest ved eksamensstart eller snarest muligt derefter. Der skal forelægge skriftlig dokumentation for afmeldingen, før der evt. gives dispensation for det brugte eksamensforsøg.

## 11.1 Hjælpemidler

Eventuelle regler for indskrænkning af brug af hjælpemidler, vil fremgå af beskrivelsen af den enkelte prøve.

## 11.2 Særlige prøvevilkår

Du kan, hvor det er begrundet i fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, søge om særlige prøvevilkår. Ansøgningen skal indgives til uddannelseschefen senest 4 uger før prøven afvikles. Der kan dispenseres fra ansøgningsfristen ved pludselig opståede helbredsmæssige problemer. Ansøgningen skal ledsages af en lægeattest, udtalelse fra fx tale-, høre-, ordblinde- eller blindeinstitut eller anden dokumentation for helbredsmæssige forhold eller relevant specifik funktionsnedsættelse.

## 11.3 Syge- og omprøve

### 11.3.1 Sygeprøve

Hvis du har været forhindret i at gennemføre en prøve på grund af dokumenteret sygdom eller af anden uforudseelig grund, får du mulighed for at aflægge (syge)prøven snarest muligt. Er det en prøve, der er placeret i uddannelsens sidste eksamenstermin, får du mulighed for at aflægge prøven i samme eksamenstermin eller i umiddelbar forlængelse heraf.

Sygeprøven kan være identisk med næste ordinære prøve. Du skal selv orientere dig om, hvornår (syge)prøven afvikles. Orientering om tid og sted for sygeprøver findes på Moodle.

Sygdom skal dokumenteres ved lægeerklæring. Institutionen skal senest have modtaget lægeerklæring tre hverdage efter prøvens afholdelse. Studerende, der bliver akut syge under en prøves afvikling, skal dokumentere, at vedkommende har været syg på den pågældende dag. Dokumenteres sygdom ikke efter ovenstående regler, har du brugt et prøveforsøg. Du skal selv afholde udgiften til lægeerklæring.

### 11.3.2 Omprøve

Ved ikke bestået prøve eller ikke fremmøde ved prøve er du automatisk tilmeldt omprøve, så længe der resterer prøveforsøg. Du kan være tilmeldt 3 gange til den samme prøve. Omprøven kan være identisk med næste ordinære prøve. Du skal selv orientere dig om, hvornår omprøven afholdes. Orientering om tid og sted for omprøver findes på Moodle.

Uddannelsen kan dispensere fra den fortsatte tilmelding, når det er begrundet i usædvanlige forhold, herunder dokumenteret handicap.

## 12. Fejl eller mangler i forbindelse med eksamen/prøve

Hvis der bliver gjort opmærksom på fejl og mangler i forbindelse med en eksamen/prøve, træffer uddannelseschefen afgørelse om, hvordan fejlen eller manglen kan afhjælpes.

Ved fejl eller mangler af særlig alvorlig karakter, eller hvor det må anses at være den mest korrekte måde at afhjælpes fejlen på, kan uddannelseschefen annullere den pågældende eksamen/prøve og foranstalte en omprøve. Ved en annulleret prøve/eksamen bortfalder bedømmelsen.

Ved andre væsentlige fejl eller mangler kan der gives tilbud om en ekstraordinær eksamen. Tilbuddet gives til alle berørte studerende. Den studerende kan vælge at beholde sin oprindelige bedømmelse, selvom vedkommende har deltaget i den ekstraordinære eksamen.

## 13. Eksamenssnyd og forstyrrende adfærd

Under eksamen/prøve skal du optræde hensynsfuldt, herunder efterleve de anvisninger, som gives af eksamenstilsynet, eksaminator og censor.

Snyd til prøver og eksamen behandles efter reglerne i Bekendtgørelse om eksamener og prøver i professions- og erhvervsrettede videregående uddannelser (eksamensbekendtgørelsen).

Det betegnes eksempelvis som eksamenssnyd, når den studerende:

- plagierer jf. afsnit 13.1,
- forfalsker,
- fortier eller vildleder om egen indsats eller resultater,
- indgår i ikke-tilladt samarbejde,
- modtager eller forsøger at modtage hjælp under eksamen eller prøve, eller hjælper andre, når der ikke er tale om gruppeprøve,
- benytter ikke-tilladte hjælpemidler,
- uretmæssigt har opnået forudgående kendskab til eksamensopgaven,
- afgiver uretmæssige fremmødeoplysninger, eller
- forsøger at omgå, deaktivere eller på anden måde hindre hensigten med EASV's anvendelse af overvågningsprogrammer.

Du skal ved aflevering af en skriftlig besvarelse med din underskrift bekræfte, at opgaven er udfærdiget uden uretmæssig hjælp.

### 13.1 Brug af eget og andres arbejde – plagiat

Eksamenssnyd ved plagiering omfatter tilfælde, hvor en skriftlig opgave helt eller delvist fremtræder som

produceret af eksaminanden eller eksaminanderne selv, selv om opgaven:

- 1) omfatter identisk eller næsten identisk gengivelse af andres formuleringer eller værker, uden at det gengivne er markeret med anførselstegn, kursivering, indrykning eller anden tydelig markering med angivelse af kilden, jf. institutionens krav til skriftlige arbejder på Moodle
- 2) omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignendes formuleringer m.v., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
- 3) omfatter brug af andres ord eller idéer, uden at disse andre er krediteret på behørig vis
- 4) genbruger tekst og/eller centrale idéer fra egne tidligere bedømte arbejder uden iagttagelse af bestemmelserne i punkt. 1 og 3.

## 13.2 Processen ved afklaring af eksamenssnyd, herunder plagiering

Eksaminator indberetter hurtigst muligt formodning om eksamenssnyd med den foreliggende dokumentation, herunder plagiering, til uddannelseschefen. Er der tale om gentagelsestilfælde for én eller flere af de indberettede personer, skal dette oplyses.

### Udsættelse af prøven

Vedrører indberetningen af eksamenssnyd plagiering i en skriftlig opgave, som er bedømmelsesgrundlag ved en senere mundtlig prøve, udsætter uddannelseschefen prøven, hvis det ikke er muligt at afklare forholdet inden den fastsatte prøvedato.

### Inddragelse af eksaminanden – partshøring

Uddannelseschefen afgør, om høring af den studerende skal ske mundtligt, skriftligt eller en kombination heraf.

Ved en mundtlig partshøring indkaldes eksaminanden til en samtale til nærmere belysning af sagsforholdet med henblik på at præsentere vedkommende for dokumentationen for formodningen af eksamenssnyd og for at høre den eksaminandens opfattelse. Eksaminanden har ret til at møde med en ledsager.

Ved en skriftlig partshøring fremsendes dokumentationen for formodningen af eksamenssnyd med henblik på at anmode om den studerendes skriftlige opfattelse.

## 13.3 Sanktioner ved eksamenssnyd og forstyrrende adfærd under prøven

I tilfælde af eksamenssnyd eller hvis en eksaminand udviser forstyrrende adfærd under en prøve, kan uddannelseschefen, den som uddannelseschefen bemyndiger hertil, eller bedømmerne i enighed bortvise eksaminanden fra prøven, mens den stadig pågår. I sådanne tilfælde vurderes berettigelsen af bortvisningen i forbindelse med den efterfølgende afgørelse. I mindre alvorlige tilfælde af forstyrrende adfærd gives først en advarsel.

Hvis uddannelseschefen efter belysning af sagsforholdet får bekræftet en formodning om eksamenssnyd,

får den studerende ikke bedømt sin besvarelse og bliver noteret for et brugt prøveforsøg. Den studerende kan desuden få en skriftlig advarsel.

Under skærpende omstændigheder eller i gentagelsestilfælde kan institutionen endvidere beslutte, at den studerende bliver midlertidigt eller permanent bortvist fra institutionen.

Eksaminanden kan ikke deltage i syge-/omprøve, men kan først deltage i prøven ved uddannelsens næstkommende ordinære udbud af prøven. Den studerende kan ikke deltage i undervisning eller prøver i perioden, hvor bortvisningen gælder.

## 14. Klage over prøver og anke af afgørelser

Klager over prøver behandles efter kapitel 11 i Bekendtgørelse om eksamener og prøver i professions- og erhvervsrettede videregående uddannelser (eksamensbekendtgørelsen).

Det anbefales, at du søger vejledning hos studievejleder i forbindelse med klageprocedure og udarbejdelse af klage.

### 14.1 Klage over prøver

Du kan indgive en skriftlig klage over retlige og faglige spørgsmål, herunder prøveforløbet, ved en eksamen i et uddannelseselement eller en delprøve.

Klagen skal sendes til uddannelseschefen senest 2 uger (14 kalenderdage) efter, bedømmelsen ved den pågældende prøve er meddelt. Hvis udløbet af fristen falder på en helligdag, er det den første hverdag derefter, som er fristudløbsdagen.

Vedrører klagen faglige spørgsmål forelægges den straks for de oprindelige bedømmere, dvs. eksaminator og censor ved den pågældende prøve. 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, juli måned indgår dog ikke. Umiddelbart efter at bedømmernes udtalelse foreligger, får klageren lejlighed til at kommentere udtalelserne inden for en frist af normalt en uge.

Afgørelsen træffes af institutionen på grundlag af klagen, bedømmernes faglige udtalelser og klagerens eventuelle kommentarer til udtalelsen.

Afgørelsen skal være skriftlig og begrundet, og kan gå ud på:

1. tilbud om en ny bedømmelse af en skriftlig opgave (ombedømmelse)
2. tilbud om en ny eksamen (omprøve)
3. at den studerende ikke får ikke medhold i klagen
4. en kombination af 1-3, hvis eksamen omfatter en skriftlig opgavebesvarelse med mundtligt forsvar

## 14.2 Anke af afgørelse

Hvis klageren ønsker at klage over EASV's afgørelse af en klage, skal der indgives en skriftlig klage senest to uger efter at klageren har modtaget afgørelsen.

Når klagen vedrører EASV's afgørelse på retlige spørgsmål (fx inhabilitet, høring, klagevejledning, om eksamensbekendtgørelsen er fortolket korrekt m.v.), kan den indbringes for Uddannelses- og Forskningsstyrelsen. Klagen sendes til uddannelseschefen, der udarbejder en udtalelse, som klageren skal have lejlighed til at kommentere på inden for en frist af mindst 1 uge. Institutionen sender herefter den samlede sag til behandling i styrelsen.

Når klagen vedrører EASV's afgørelse vedr. faglige spørgsmål kan den indbringes for et ankenævn. Klagen sendes til uddannelseschefen.

Ankenævnet består af to beskikkede censorer, der udpeges af censorformanden, en eksaminationsberettiget underviser og en studerende inden for fagområdet, der begge udpeges af uddannelseschefen. Ankenævnet træffer afgørelse på grundlag af det materiale, som lå til grund for institutionens afgørelse og den studerendes klage. Ankenævnet skal have truffet afgørelse senest 2 måneder ved vintereksamen – ved sommereksamen 3 måneder – efter at anken er indgivet.

Ankenævnets afgørelse kan gå ud på:

1. tilbud om ny bedømmelse af en skriftlig opgave (ombedømmelse) ved nye bedømmere,
2. tilbud om ny eksamen (omprøve) ved nye bedømmere,
3. at den studerende ikke får medhold i anken, eller
4. en kombination af 1-3, hvis eksamen omfatter en skriftlig opgavebesvarelse med mundtligt forsvar.

Ankenævnets afgørelse er endelig, hvilket betyder, at sagen ikke kan indbringes for højere administrativ myndighed, for så vidt angår den faglige del af klagen.

## 14.3 Ombedømmelse og omprøve

Går afgørelsen ud på tilbud om ombedømmelse eller omprøve, skal den studerende informeres om, at ombedømmelse eller omprøve kan resultere i lavere karakter.

Den studerende skal, inden for 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. Hvis beviset for uddannelsens færdiggørelse er udstedt, skal det inddrages indtil bedømmelsen foreligger endeligt, hvorefter et nyt bevis udstedes.

Beslattes det, at der skal gives tilbud om en ombedømmelse eller omprøve, udpeger uddannelseschefen

nye bedømmere. Censorformanden udpeger evt. censor. De nye bedømmere skal bedømme besvarelsen på baggrund af opgaveteksten og opgaven. De nye bedømmere meddeler institutionen resultatet af ombedømmelsen vedlagt en skriftlig begrundelse.

Hvis det besluttet at foretage en ny bedømmelse eller give tilbud om omprøve, gælder beslutningen alle de eksaminander, hvor prøven lider af samme mangel, som den der klages over  
Der kan dispenseres fra fristen, hvis der foreligger usædvanlige forhold.

## 15. Dispensation

Institutionen kan dispensere fra reglerne i denne institutionsdel af studieordningen, når det findes begrundet i usædvanlige forhold. Institutionerne, der udbyder denne uddannelse, samarbejder om en ensartet dispensationspraksis.



STUDIEORDNING  
for  
Serviceøkonom (AK)

National del

Ikrafttrædelse 01.08.2022

Revideret 9. juni 2022

## Indhold

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Uddannelsens mål for læringsudbytte.....                                       | 3  |
| 2. Uddannelsen indeholder 4 nationale fagelementer .....                          | 4  |
| 2.1. Service & Oplevelser.....                                                    | 4  |
| 2.2. Forretningsforståelse .....                                                  | 5  |
| 2.3. Samarbejde & Relationer .....                                                | 6  |
| 2.4. Forretningsudvikling .....                                                   | 7  |
| 3. Praktik .....                                                                  | 8  |
| 4. Krav til det afsluttende eksamensprojekt. ....                                 | 9  |
| 5. Regler om merit .....                                                          | 10 |
| 6. Ikrafttrædelse og overgangsordning.....                                        | 10 |
| Bilag med netværkets aftale om formkrav til det afsluttende eksamensprojekt ..... | 10 |

Denne nationale del af studieordningen for Serviceøkonomuddannelsen er udstedt i henhold til § 22, stk. 1 i bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser. Denne studieordning suppleres af institutionsdelen af studieordningen, som er fastsat af den enkelte institution, der udbyder uddannelsen.

Den nationale del er udarbejdet af uddannelsesnetværket for Serviceøkonomuddannelsen og godkendt af alle de udbydende institutioner.

## 1. Uddannelsens mål for læringsudbytte

Overordnet skal den studerende i en udviklingsorienteret situation, inden for serviceerhvervet, kunne tilegne sig ny viden og ud fra dette samarbejde om at vurdere praksisnære løsningsmuligheder for en servicevirksomhed på et taktisk og operationelt niveau.

### Viden

Den uddannede har viden om

- service- og oplevelseserhvervets anvendte brancheterminologi og branchebegreber samt service- og oplevelseserhvervets anvendelse af teori og metode i praksis såvel nationalt som internationalt,
- og kan forstå virksomhedens muligheder for samarbejde med samarbejdspartnere og brugere om udvikling af service- og oplevelsesydelser,
- og kan forstå grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og modeller
- relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel, restaurant og rejseliv samt øvrige service- og oplevelsesbrancher, deres struktur, udvikling og organisering samt indbyrdes sammenhæng,
- muligheder for internationalisering via samarbejdsrelationer samt forståelse af internationaliseringsprocessens påvirkning af servicevirksomheden.

### Færdigheder

Den uddannede kan

- vurdere omkostningsforholdene for service- og oplevelsesvirksomhedens situation med henblik på økonomiske beregninger og budgettering,
- vurdere sammenhængen mellem virksomhedens servicekoncept, leverancesystem og konkurrencesystem samt vurdere relevante udviklingsretninger for virksomheden,
- anvende viden om kulturer i forbindelse med salgs- og forhandlingssituationer samt opstille og formidle praksisnære løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere nationalt og internationalt,
- opstille og vælge porteføljemodeller til beskrivelse af service- og oplevelsesvirksomhedens produkter og
- vurdere praktiske ledelsessituationer med henblik på at vælge hensigtsmæssige løsningsmuligheder.

### Kompetencer

Den uddannede kan

- håndtere forskellige nationale og internationale udviklings- og salgssituationer inden for service- og oplevelseserhvervet,
- i en struktureret sammenhæng tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet,

- deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde på et operationelt og taktisk niveau, herunder om service- og oplevelsesvirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver.

## **2. Uddannelsen indeholder 4 nationale fagelementer<sup>1</sup>**

### **2.1. Service & Oplevelser**

#### Indhold

Fagområdet indeholder analyser af værtskabsbegrebet, gæsteforståelse, herunder vurdering af kundeadfærd til virksomhedens service- og oplevelsesydelser.

#### **Læringsmål for Service & Oplevelser**

##### Viden:

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervets praksis, udvikling i udbud og efterspørgsel, samt central anvendt teori og metode med fokus på økonomisk bæredygtig drift af service- og oplevelsesvirksomheder
- Kunne forstå, hvad der kendetegner service- og oplevelsesydelser samt kunne forstå erhvervets anvendelse af teori og metode inden for udviklingen af værtskab og gæsteforståelse

##### Færdigheder

Den studerende skal kunne:

- Anvende service management som ramme til vurdering af service- og oplevelsesvirksomheders værtskab og udvikling
- Indsamle og anvende data om kundetilfredshed, kundeadfærd og markedsforhold i forhold til virksomheders serviceydelser og oplevelser
- Anvende centrale økonomiske metoder og redskaber til vurdering af praksisnære problemstillinger samt anvende kreative teknikker til opstilling og valg af service- og oplevelsesydelser og formidling heraf til samarbejdspartnere og brugere

##### Kompetencer

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelseserhvervet med fokus på det gode værtskab og den gode oplevelse
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde om service- og oplevelsesydelser

---

<sup>1</sup> Antallet af prøver i de nationale fagelementer fastsættes i institutionsdelen af studieordningen

- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om service- og oplevelseserhvervet.

## **ECTS-omfang**

Fagelementet Service & Oplevelser har et omfang på 15 ECTS-point.

## **2.2. Forretningsforståelse**

### **Indhold**

Fagområdet indeholder analyse af virksomhedens eksistensgrundlag. Der fokuseres på de interne og eksterne forhold for at udvikle virksomhedens økonomiske drift samt skabe en helhedsforståelse for virksomhedens nuværende situation.

### **Læringsmål for Forretningsforståelse**

#### **Viden**

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier
- Kunne forstå den forretningsmæssige og juridiske praksis og central anvendt teori og metode i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf

#### **Færdigheder**

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale metoder og redskaber fra service- og oplevelseserhvervet til at beskrive virksomhedens situation
- Vurdere service- og oplevelsesvirksomheders praksisnære udfordringer, herunder de økonomiske forhold til opstilling og valg af løsningsmuligheder på taktisk og operationelt niveau
- Formidle service- og oplevelsesvirksomheders praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere, gæster, kunder, medarbejdere, frivillige m.fl., på taktisk og operationelt niveau

#### **Kompetencer**

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelsesvirksomheden på taktisk og operationelt niveau
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde omkring service og oplevelsesvirksomhedens taktiske og operationelle drift

- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om drift af service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

### **ECTS-omfang**

Fagelementet Forretningsforståelse har et omfang på 15 ECTS-point.

### **2.3. Samarbejde & Relationer**

#### **Indhold**

Fagområdet indeholder kommunikations- og ledelsesformer i et interkulturelt perspektiv med fokus på interaktionen med gæsten og medarbejderen. Der fokuseres på analyse- og datamateriale som grundlag for udformning af intern og ekstern kommunikation i nationalt og internationalt perspektiv.

#### **Læringsmål for Samarbejde & Relationer**

##### **Viden:**

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om servicevirksomheders ledelses- og samarbejdspraksis og den centrale anvendte teori og metode.
- Kunne forstå praksis og central anvendt teori og metode ved rekruttering, ansættelse, fastholdelse og afskedigelse af medarbejdere og frivillige i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf
- Kunne forstå den anvendte praksis omkring interkulturel interaktion og kommunikation med den nationale såvel som internationale gæst, kunde, medarbejder, frivillige m.fl. i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf

##### **Færdigheder**

Den studerende skal kunne:

- Anvende centrale metoder og redskaber og data fra service- og oplevelsesvirksomheder
- Anvende centrale metoder og redskaber og data om kulturforståelse samt anvende de færdigheder der knytter sig til beskæftigelsen inden for service- og oplevelsesvirksomheder m.h.p. at interagere med gæster, kunder, medarbejdere og frivillige m.fl,
- Vurdere praksisnære kultur- og kommunikationsproblemstillinger for at vælge løsningsmuligheder på taktisk og operationelt niveau
- Formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder både mundtligt og skriftligt for samarbejdspartnere, gæster og kollegaer i analoge og digitale kontekster.

##### **Kompetencer**

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i service- og oplevelsesvirksomheden på taktisk og operationelt niveau i relation til ledelse, samarbejde og kulturmødet
- Kunne deltage og kommunikere i et fagligt og tværfagligt samarbejde eller netværk med interne og eksterne partnere i et interkulturelt miljø med en professionel tilgang
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om ledelse og kommunikation inden for service- og oplevelseserhvervet taktisk og operationelt niveau

## **ECTS-omfang**

Fagelementet Samarbejde & Relationer har et omfang på 15 ECTS-point.

## **2.4. Forretningsudvikling**

### **Indhold**

Fagområdet indeholder strategisk planlægning, innovation samt intra- og entreprenørskab i forhold til udvikling af virksomheder samt nye produkter og services. Der fokuseres på analyse af vækstmuligheder, herunder vurdering af økonomiske og organisatoriske konsekvenser af udviklingsaktiviteter.

### **Viden**

Den studerende skal:

- Have udviklingsbaseret viden om central anvendt teori og metode indenfor megatrends, trends og tendenser med særlig betydning for service- og oplevelseserhvervene
- Kunne forstå centrale strategiske planlægningsværktøjer og –modeller samt forstå anvendelsen af den juridiske, økonomiske og organisatoriske praksis i forbindelse med udvikling og forandring i service og oplevelsesvirksomheder
- Kunne forstå central anvendt teori og metode indenfor iværksætteri, innovation og intra-/entreprenørskab og anvendelse heraf i service- og oplevelsesvirksomheder

### **Færdigheder**

Den studerende skal kunne:

- Anvende serviceerhvervets centrale metoder og redskaber på det operationelle og taktiske niveau i en udviklings-og forandringssituation
- Vurdere praksisnære økonomiske og organisatoriske udfordringer i forbindelse med udviklings- og forandringsaktiviteter for at opstille og vælge løsningsmuligheder
- Formidle praksisnære udfordringer på det taktiske og operationelle niveau til samarbejdspartnere og kollegaer inden for service- og oplevelsesvirksomheder som et beslutningsgrundlag til det strategiske niveau i såvel dansk som international kontekst

### **Kompetencer**

Den studerende skal:

- Kunne håndtere udviklingsorienterede situationer i forhold til forretningsudvikling af service- og oplevelsesvirksomheder på det taktisk og operationelle niveau med fokus på at skabe bæredygtig vækst
- Kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med henblik på at skabe bæredygtig drift og udvikling af service- og oplevelsesvirksomheden
- I en struktureret sammenhæng, kunne tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer om udvikling af- og drift af økonomiske bæredygtige service- og oplevelsesvirksomheder på taktisk og operationelt niveau

### **ECTS-omfang**

Fagelementet Forretningsudvikling har et omfang på 25 ECTS-point.

## **3. Praktik**

### **Læringsmål for praktikken på uddannelsen**

Viden

Den studerende skal have

- Forståelse for praktikvirksomhedens forretning
- Have udviklingsbaseret viden om service- og oplevelseserhvervenes selskabs- og organisations-, markeds-, konkurrenceformer samt forståelse for virksomheders vision, mission, mål og værdier
- Kunne forstå den forretningsmæssige og juridiske praksis og central anvendt teori og metode i service- og oplevelsesvirksomheder og deres anvendelse heraf

Færdigheder

Den studerende skal kunne

- Anvende centrale metoder og redskaber fra service- og oplevelseserhvervet til at indsamle data og beskrive udvalgte udfordringer i praktikvirksomheden
- vurdere praksisnære udfordringer og indsamle viden til løsning af arbejdsopgaver og funktioner
- Formidle praksisnære udfordringer og løsningsmuligheder for praktikvirksomheden på taktisk og operationelt niveau

Kompetencer

Den studerende skal kunne



- indgå i praktikvirksomhedens drift og håndtere udviklingsorienterede situationer i et fagligt og tværfagligt samarbejde.
- i en struktureret sammenhæng udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling, hvor tilegnet ny viden, færdigheder og kompetencer i relation til erhvervet indgår
- overveje graden af opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet

## **ECTS-omfang**

Praktikken har et omfang på 15 ECTS-point.

## **Antal prøver**

Praktikken afsluttes med 1 prøve.

## **4. Krav til det afsluttende eksamensprojekt.**

Læringsmålene for det afsluttende eksamensprojekt er identisk med uddannelsens læringsmål, der fremgår ovenfor under pkt. 1.

Det afsluttende eksamensprojekt skal dokumentere den studerendes forståelse af praksis og central anvendt teori og metode i relation til en praksisnær problemstilling, der tager udgangspunkt i en konkret opgave inden for uddannelsens område. Problemstillingen, der skal være central for uddannelsen og erhvervet, formuleres af den studerende, eventuelt i samarbejde med en privat eller offentlig virksomhed. Institutionen godkender problemstillingen.

Det afsluttende eksamensprojekt skal tillige demonstrere, at den studerende kan begrunde, bearbejde, analysere og vurdere indsamlet information og kan kombinere den indsamlede viden med teori og metoder fra uddannelsens fagelementer.

Økonomiske betragtninger og elementer skal indgå som en naturlig del af grundlaget for valg af løsning(er)<sup>2</sup>. Det forudsættes at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt anvendes en høj grad af såvel field- som desk research.

## **Prøveform**

Prøven er en mundtlig og skriftlig prøve med ekstern censur, hvor der gives en samlet individuel karakter efter 7-trinsskalaen for det skriftlige projekt og den mundtlige præstation.

## **Prøven i det afsluttende eksamensprojekt**

Det afsluttende eksamensprojekt afslutter uddannelsen på sidste semester, når alle forudgående prøver er bestået.

## **ECTS-omfang**

---

<sup>2</sup> 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

Det afsluttende eksamensprojekt har et omfang på 15 ECTS-point.

## 5. Regler om merit

Beståede uddannelseselementer ækvivalerer de tilsvarende uddannelseselementer ved andre uddannelsesinstitutioner, der udbyder uddannelsen.

Den studerende har pligt til at oplyse om gennemførte uddannelseselementer fra en anden dansk eller udenlandsk videregående uddannelse og om beskæftigelse, der må antages at kunne give merit.

Uddannelsesinstitutionen godkender i hvert enkelt tilfælde merit på baggrund af gennemførte uddannelseselementer og beskæftigelse, der står mål med fag, uddannelsesdele og praktikdele.

Afgørelsen træffes på grundlag af en faglig vurdering.

Den studerende har ved forhåndsgodkendelse af studieophold i Danmark eller udlandet pligt til efter endt studieophold at dokumentere det godkendte studieopholds gennemførte uddannelseselementer.

Den studerende skal i forbindelse med forhåndsgodkendelsen give samtykke til, at institutionen efter endt studieophold kan indhente de nødvendige oplysninger.

Ved godkendelse efter ovenstående anses uddannelseselementet for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne om den pågældende uddannelse.

## 6. Ikrafttrædelse og overgangsordning

### Ikrafttrædelse

Denne nationale del af studieordningen træder i kraft den 1.08.2022 og har virkning for alle studerende.

Studerende, der er påbegyndt uddannelsen før ikrafttrædelsesdatoen, og som har taget orlov eller på anden måde er blevet forsinkede i deres studieforløb, kan søge om at forblive indskrevet på den oprindelige studieordning, de blev optaget på.

## Bilag med netværkets aftale om formkrav til det afsluttende eksamensprojekt

Dette afsnit er ikke en del af den nationale studieordning, men er input til institutionsdelen, idet uddannelsesnetværket har indgået følgende aftale om omfanget på det afsluttende eksamensprojekt:

### Omfang

For det afsluttende eksamensprojekt gælder følgende antal anslag:

| Det afsluttende eksamensprojekt | Antal anslag inkl. mellemrum |
|---------------------------------|------------------------------|
| 1 studerende                    | 57.500-67.000                |
| 2 studerende                    | 86.500-100.000               |

|  |              |                 |  |
|--|--------------|-----------------|--|
|  | 3 studerende | 100.000-117.500 |  |
|--|--------------|-----------------|--|

Vurderingen af antal anslag er inkl. figurer og tabeller etc. men eksklusiv forside, indholdsfortegnelse, kildeliste og bilag. Bilag kan vedlægges til at underbygge projekter, men disse indgår ikke i bedømmelsen.

Antal anslag skal fremgå tydeligt på projektets forside.

Opfylder det afsluttende eksamensprojekt ikke rammen, jf. ovenstående tabel, har den studerende har brugt et eksamensforsøg.



ERHVERVS  
AKADEMI  
SYDVEST