

# Studie- ordning

## Serviceøkonom

2021-2022



---

Ulla Skaarup, rektor

Zealands studieordninger er opdelt i en national del og en lokal (institutionel) del. Nogle studieordninger suppleres desuden af et valgfagskatalog.

Den lokale del af studieordningen er fastsat af den enkelte uddannelsesinstitution. Den nationale del af studieordningen er vedtaget i uddannelsens uddannelsesnetværk, og nedenstående institutioner, der alle udbyder uddannelsen, har deltaget i udarbejdelsen:

Zealand Sjællands Erhvervsakademi  
Erhvervsakademiet Copenhagen Business  
Erhvervsakademi Dania  
Erhvervsakademi Midt Vest  
Erhvervsakademiet Sydvest  
Erhvervsakademi Aarhus  
University College Lillebælt Professionshøjskole og Erhvervsakademi  
University College Nordjylland

Ud over studieordningerne har alle uddannelser et tilknyttet uddannelsesbilag, der er en del af hovedbekendtgørelsen om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser, se [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk).

STUDIEORDNING  
for  
Serviceøkonom (AK)

National del

Ikrafttrædelse 15.08.2019

Revideret 29. april og 19. juni 2019

## 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
2.5. Antallet af prøver i de nationale fagelementer .....	8
3. Praktik .....	8
4. Krav til det afsluttende eksamensprojekt. ....	9
4.1 Faglige 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 .....	11

Denne nationale del af studieordningen for Serviceøkonomuddannelsen er udstedt i henhold til § 18, 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 er udarbejdet af uddannelsesnetværket for Serviceøkonomuddannelsen og godkendt af alle udbydernes bestyrelse - eller rektor efter bemyndigelse - og efter høring af institutionernes uddannelsesudvalg og censorformandskabet for uddannelsen.

## 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**

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

Indhold

Fagområdet indeholder analyser af værtskabsbegrebet, gæsteforståelse, herunder vurdering af kundefærd 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, kundefærd 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
- 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.

### **2.5. Antallet af prøver i de nationale fagelementer**

Nationale fagelementer på 1. studieår udgør 45 ECTS. Disse indgår i de prøver, som udgør førsteårsprøven.

Desuden er der en prøve i de øvrige nationale fagelementer, samt yderligere én prøve i det afsluttende eksamensprojekt. For antallet af prøver i praktikken, henvises til afsnit 3.

For et samlet overblik over alle uddannelsens prøver, henvises til institutionsdelen af studieordningen, idet de nationale fagelementer beskrevet i denne studieordning kan prøves sammen med fagelementer fastsat i institutionsdelen af studieordningen.

## **3. Praktik**

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

Viden

Den studerende skal have

- Forståelse for praktikvirksomhedens forretning samt forståelse af praktikvirksomhedens anvendelse af teori og metode i praksis.
- Have udviklingsbaseret viden om praktikvirksomhedens muligheder herunder service- og oplevelseserhvervenes organisations-, markeds- og konkurrenceformer

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.

### 4.1 Faglige krav til det afsluttende eksamensprojekt

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>1</sup>. Det forudsættes at der i det afsluttende eksamensprojekt som udgangspunkt anvendes en høj grad af såvel field- som desk research.

---

<sup>1</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

## **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**

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 15.08.2019 og har virkning for de studerende, som indskrives efter 01.08.2019.

Studerende, der har taget orlov eller på anden måde er blevet forsinkede i deres studieforbølge, følger det semester, der er naturligt for de ordinære semestre og den dertil gældende studieordning. Studerende indskrevet før 1. august 2019 kan således forblive på den studieordning, de er optaget på oprindeligt.

## 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	<i>57.500-67.000</i>
2 studerende	<i>86.500-100.000</i>
3 studerende	<i>100.000-117.500</i>

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.

**STUDIEORDNING**  
for  
**Serviceøkonom (AK)**

Lokal del - Zealand Sjællands Erhvervsakademi

Ikrafttrædelse august 2021

# Indhold

Indhold.....	2
<b>1. Studieordningens lovmæssige rammer .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Optagelse på uddannelsen .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Uddannelsens forløb .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Lokale fagelementer .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1. Job og Karriere .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Praktik og regler for gennemførelse .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Undervisnings- og arbejdsformer .....</b>	<b>6</b>
<b>6.1. Læsning af tekster på fremmedsprog .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Internationalisering .....</b>	<b>6</b>
<b>7.1 Uddannelse i udlandet .....</b>	<b>6</b>
<b>7.2 Aftaler med udenlandske uddannelsesinstitutioner om parallellforløb .....</b>	<b>6</b>
<b>8. Prøver på uddannelsen .....</b>	<b>6</b>
<b>8.1. Beskrivelse af prøverne .....</b>	<b>7</b>
8.1.1. Studiestartsprøven .....	7
8.1.2. Førsteårsprøven .....	7
8.1.3. Tema 1 – Service og oplevelser .....	7
8.1.4. Tema 2 – Forretningsforståelse .....	8
8.1.5. Tema 3 – Samarbejde og relationer .....	9
8.1.6. Prøve i det valgfrie element .....	10
8.1.7. Tema 4 – Forretningsudvikling.....	11
8.1.8. Praktik, Job og Karriere .....	11
<b>8.2. Afsluttende eksamensprojekt.....</b>	<b>12</b>
8.2.1. Krav til det afsluttende eksamensprojekt .....	12
8.2.2. Formulering- og staveevners betydning for bedømmelsen .....	13
<b>8.3. Det anvendte sprog ved prøverne.....</b>	<b>13</b>
<b>8.4. Særlige prøvevilkår .....</b>	<b>13</b>
<b>8.5. Syge- og omprøver.....</b>	<b>14</b>
8.5.1. Sygeprøve.....	14
8.5.2. Omprøve .....	14
<b>8.6. Eksamenssnyd .....</b>	<b>14</b>
8.6.1. Brug af egne og andres arbejder (plagiat) .....	14
8.6.2. Processen ved afklaring af eksamenssnyd, herunder plagiering.....	15
8.6.3. Disciplinære foranstaltninger ved eksamenssnyd og forstyrrende adfærd .....	15
8.6.4. Klage over sanktioner vedr. snyd, plagiering og forstyrrelse af eksamen.....	15
<b>9. Andre regler for uddannelsen .....</b>	<b>16</b>
<b>9.1. Merit .....</b>	<b>16</b>
9.1.1. Meritaftaler for fagelementer omfattet af studieordningens lokale del .....	16
<b>9.2 Ophør af indskrivning på uddannelsen .....</b>	<b>16</b>
<b>9.3. Klager generelt.....</b>	<b>17</b>
9.3.1. Klage over eksaminationsgrundlaget mv., prøveforløbet og bedømmelsen.....	17
9.3.2. Anke.....	18
9.3.3. Klage over retlige spørgsmål .....	18
<b>9.4. Dispensationsregler .....</b>	<b>18</b>
<b>10. Økonomi .....</b>	<b>19</b>
<b>11. Ikrafttrædelse og overgangsordninger.....</b>	<b>19</b>

# 1. Studieordningens lovmæssige rammer

Uddannelsen reguleres af følgende love og regler:

- LBK nr. 786 af 08/08/2019: Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser
- LBK nr. 1343 af 10/12/2019: Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (LEP-loven).
- BEK nr. 15 af 09/01/2020: Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (LEP-bekendtgørelsen).
- BEK nr. 18 af 09/01/2020: Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser
- BEK nr. 97 af 25/01/2021: Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser.
- BEK nr. 114 af 03/02/2015: Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse.
- BEK nr. 1162 af 10/07/2020: Bekendtgørelse om tekniske og merkantile erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser.

Der kan være senere ændringer til ovenstående. De gældende love og bekendtgørelser er tilgængelige på [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk)

## 2. Optagelse på uddannelsen

Optagelse på uddannelsen sker i henhold til reglerne i bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser.

## 3. Uddannelsens forløb

Uddannelsen, der er en fuldtidsuddannelse, er normeret til 2 studenterårsværk. Et studenterårsværk er en fuldtidsstuderendes arbejde i 1 år. Et studenterårsværk svarer til 60 point i European Credit Transfer System (ECTS). Uddannelsen er således normeret til i alt 120 ECTS point.

Semester	Nationale fagelementer*	Lokale fagelementer	Prøver
1			Studiestartsprøve (Intern prøve)
	Service og oplevelser (15 ECTS) Forretningsforståelse (15 ECTS)		Tema 1 – Service og oplevelser <sup>1</sup> (Intern prøve) Tema 2 –Forretnings- forståelse (Intern prøve)

<sup>1</sup> Placeringen af tema 1-3 i oversigten er for sommeroptag. Ved vinteroptag kan rækkefølgen af temaerne være en anden.



<b>2</b>	Samarbejde og relationer (15 ECTS)		Tema 3 –Samarbejde og relationer (Intern prøve)
		Valgfri uddannelseselementer (15 ECTS)	Valgfagsprøve (Intern prøve)
<b>3</b>		Job og Karriere (5 ECTS)	Del af praktikprøven
	Forretningsudvikling (25 ECTS)		Ekstern prøve
<b>4</b>	Praktik (15 ECTS)		Praktik, job og Karriere (Intern prøve)
	Afsluttende eksamensprojekt (15 ECTS)		Afsluttende eksamensprojekt

\*Beskrivelse af de nationale fagelementer findes i den nationale del af studieordningen. De lokale fagelementer, herunder valgfag, findes i den lokale del af studieordningen (og for nogle uddannelser i et separat valgfagskatalog).

Alle studerende vil blive understøttet i en bevidstgørelse om bæredygtighed og grøn omstilling i relation til uddannelsens faglighed. Tolkningen af specifikke læringsmål vil så vidt muligt ske i denne kontekst, og dermed bidrage til dannelse inden for bæredygtighed og grøn omstilling.

## 4. Lokale fagelementer

De lokale fagelementer er beskrevet nedenfor. For nogle uddannelser er beskrivelsen af valgfag dog samlet i et separat valgfagskatalog. For beskrivelse af praktik, se afsnittet om Praktik og regler for gennemførelse.

### 4.1. Job og Karriere

Indhold:

Fagrækken skal udvikle den enkeltes arbejdsidentitet og skabe en forståelse for serviceerhvervets mangfoldighed og de muligheder sektoren tilbyder.

Læringsmål:

*Viden*

Den studerende:

- Skal have udviklingsbaseret viden om arbejdsidentitet, Job Match og centralt anvendt teori og metode.
- Skal have udviklingsbaseret viden om karriere identitet
- Skal kunne forstå Business & Interpersonel Kommunikation samt kunne forstå erhvervets anvendelse af teori og metode

*Færdigheder*

Den studerende:

- kan anvende sin egen arbejdsidentitet, der knytter sig til beskæftigelse inden for Job og Karriere.
- kan vurdere sin egen arbejdsidentitet og vælge løsningsmuligheder i relation til Job og Karriere
- skal kunne formidle sin arbejdsidentitet, relatere den til og integrere den i relevante arbejdsnetværk

### *Kompetencer*

Den studerende kan:

- håndtere sin arbejdsidentitet i forhold til branche og virksomheder så det gode job match kan opnås.
- deltage i og begå sig i forskellige kommunikative situationer i en relevant arbejdspraksis
- i en struktureret sammenhæng tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetencer i relation til Job og Karriere

ECTS-omfang:

5 ECTS

## **5. Praktik og regler for gennemførelse**

Indhold, overordnede læringsmål og ECTS-omfang for praktikken er beskrevet i den nationale del af studieordningen.

I praktikken arbejder den studerende med fagligt relevante problemstillinger og opnår kendskab til relevante erhvervsfunktioner. Sammenhæng mellem den teoretiske undervisning og praktikken er udgangspunktet for den studerendes mål for praktikken.

Praktikperioden er sidestillet med et fuldtidsjob med de krav til arbejdstid, indsats, engagement og fleksibilitet, som den færdiguddannede må forventes at møde i sit første job.

Praktikforløbet kan tilrettelægges fleksibelt og differentieret og kan danne grundlag for den studerendes afsluttende eksamensprojekt.

### *Praktikaftale*

Den studerende, Zealand og virksomheden aftaler det konkrete indhold for den studerendes praktikperiode med udgangspunkt i de overordnede læringsmål for praktikken

Praktikaftalen skal indeholde de individuelle læringsmål for praktikken samt en beskrivelse af den eller de opgaver den studerende skal løse for virksomheden. Dette er efterfølgende retningsgivende for tilrettelæggelse af den studerendes arbejde i praktikperioden.

Praktikaftalen kan desuden indeholde aftale om arbejdstid og rapportering.

### *Virksomheden*

Virksomheden udpeger en kontaktperson i virksomheden.

Virksomheden bidrager med en konkret og realistisk problemstilling/arbejdsopgaver, som ønskes bearbejdet af den studerende.

Virksomheden stiller informationer, der er relevante for løsning af opgaverne, til rådighed for den studerende.

Virksomheden skal løbende vurdere den studerendes aktivitet i praktikperioden, og ved problemer meddele dette til den studerende og vejleder eller praktikkoordinatoren på Zealand.

### *Den studerende*

Den studerende skal selv være opsøgende mht. til at finde virksomheder, der er relevante inden for det aktuelle fagområde.

Den studerende har pligt til at overholde praktikaftalen, da praktikken er en obligatorisk del af uddannelsen.

### *Zealand*

Zealand stiller en vejleder til rådighed, der i begrænset omfang er til rådighed for virksomheden og den studerende.

Zealand gennemfører et besøg i virksomheden under praktikperioden. Foregår praktikken i udlandet kan besøget arrangeres virtuelt. Dette gælder også hvis antallet af praktikforløb eller andre væsentlige årsager gør besøg på alle involverede virksomheder vanskeligt.

For yderligere information om praktikken henvises til studiets praktikkoordinator og praktikrummet i Moodle.

## 6. Undervisnings- og arbejdsformer

Undervisningen gennemføres ved anvendelse af forelæsninger, holdundervisning, dialogundervisning, øvelsesrækker, præsentationer, cases, seminarer, gæstelærere, projekter samt virksomhedsophold. I undervisningen inddrages den nyeste viden og resultater fra nationale og internationale forsknings-, forsøgs- og udviklingsarbejder fra de discipliner, som knytter sig til erhvervet. I undervisningen inddrages endvidere erfaringer fra praksis og viden fra centrale tendenser i erhvervet og metoder til at udvikle erhvervet samt udføre kvalitets- og udviklingsarbejde.

### 6.1. Læsning af tekster på fremmedsprog

Dele af uddannelsens undervisningsmateriale kan være på engelsk. Der kræves ikke yderligere kendskab til fremmedsprog, udover hvad adgangs bekendtgørelsen angiver.

## 7. Internationalisering

### 7.1 Uddannelse i udlandet

Den studerende kan efter uddannelsens godkendelse af en ansøgt forhåndsmerit gennemføre udvalgte uddannelseselementer i udlandet. Serviceøkonom uddannelsen er organiseret således at vi anbefaler at udlandsopholdet foregår i 3. semester.

Ved forhåndsgodkendelse af studieophold i udlandet har den studerende 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 af forhåndsmerit anses uddannelseselementet for gennemført, hvis det er bestået efter reglerne om uddannelsen.

### 7.2 Aftaler med udenlandske uddannelsesinstitutioner om parallellforløb

Oplysninger om partnerinstitutioner, internationale praktikophold, meritoverførsel og procedurer offentliggøres løbende af Zealand.

## 8. Prøver på uddannelsen

Formålet med prøver i uddannelsens fagelementer er at dokumentere, i hvilken grad den studerende opfylder de faglige mål, der er fastsat af uddannelsen og dens elementer. Alle prøver skal bestås med mindst karakteren 02. Den studerende har ret til 3 forsøg pr. prøve. Beståede prøver kan ikke tages om. Det er den studerendes ansvar at sætte sig ind i og overholde Zealands regler for afholdelse af prøver. Begyndelse på et uddannelseselement, semester mv. er samtidig tilmelding til de tilhørende prøver. Det er

ikke muligt at afmelde prøverne. Såfremt den studerende ikke opfylder forudsætningerne for deltagelse i en given prøve, har den studerende brugt et eksamensforsøg.

For krav til det afsluttende eksamensprojekt henvises til afsnit 8.2

### **8.1. Beskrivelse af prøverne**

Uddannelsen indeholder en variation af prøveformer, der afspejler undervisningens indhold og arbejdsformer. På nogle uddannelser kan prøveformen for 1. og 2. prøveforsøg variere.

#### **8.1.1. Studiestartsprøven**

Studiestartsprøven har til formål at klarlægge, om den studerende reelt er begyndt på uddannelsen. Ifølge bekendtgørelsen om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser skal studiestartsprøven afholdes senest to måneder efter uddannelsens start, og resultatet skal være meddelt den studerende senest 2 uger efter prøvens afholdelse. Er prøven ikke bestået, har den studerende mulighed for at deltage i en omprøve, der afholdes senest tre måneder efter uddannelsens start. Den studerende har to forsøg til at bestå studiestartsprøven. Prøven bedømmes bestået/ikke bestået (intern censur), og er ikke ECTS-udløsende. Bestås studiestartsprøven ikke, udskrives den studerende (se også afsnit 9.2). Ved efteroptag efter afholdelse af studiestartsprøven, dispenseres den studerende fra prøven.

I forhold til klagemuligheder gælder de normale eksamensklagemuligheder ikke for studiestartsprøven. Det er i forhold til denne kun muligt at klage over retlige forhold, f.eks. ift. tidsfrist for prøvens afholdelse eller antallet af prøveforsøg. Zealand kan dispensere fra de tidspunkter der er fastsat for at bestå studiestartsprøven, hvis det er begrundet i sygdom, barsel eller usædvanlige forhold.

Prøvens tilrettelæggelse og indhold:

Digital multiple choice prøve med spørgsmål inden for en række overordnede studierelevante emner. Alle hjælpemidler er tilladt. Prøven er åben fra kl. 8 på prøvedagen (via Wiseflow) og den studerende skal have afsluttet gennemførelsen og aflevering af prøven senest kl. 17.

Tidsmæssig placering af prøve og evt. omprøve:

Studiestartsprøven afholdes typisk i 3. uge efter studiestart (1. prøveforsøg) og 4. uge efter studiestart (omprøve).

Bedømmelse og meddelelse af resultat:

Studiestartsprøven bedømmes som bestået/ikke bestået. Bestås prøven ikke i første forsøg er den studerende automatisk tilmeldt omprøve

#### **8.1.2. Førsteårsprøven**

Førsteårsprøven udgøres af den eller de prøver, som den studerende ifølge denne studieordning skal deltage i inden udgangen af det første studieår, se også afsnit 3 om Uddannelsens forløb. Førsteårsprøven skal være bestået inden udgangen af den studerendes 1. studieår efter studiestart, for at den studerende kan fortsætte uddannelsen. Se henvisning til den gældende bekendtgørelse i afsnit 1.

#### **8.1.3. Tema 1 – Service og oplevelser**

Forudsætninger for deltagelse i prøven:

Ingen

Prøvens tilrettelæggelse og indhold:

Mundtlig prøve med udgangspunkt i et skriftligt produkt. Alle hjælpemidler tilladt.

Prøven kan afvikles enten individuelt eller i gruppe, dog gives en individuel bedømmelse.

Det skriftlige produkt kan bestå af en rapport, video, prototype mv.

Den mundtlige prøve har en varighed på 20 min., og består af følgende:

- Samtale: 15 min.
- Votering: 5 min.

Formkrav:

Det skriftlige produkt har for én studerende et omfang på min. 7.200 anslag og max. 12.000 anslag inkl. mellemrum. Antal anslag er ekskl. forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste, bilagsliste og bilag. I tilfælde af, at det skriftlige produkt består af en video, prototype eller lignende udleveres formkrav i undervisningen.

Hvis en skriftlig opgavebesvarelse ikke opfylder formalia (fastsat i Studieordningen), kan bedømmerne afvise opgavebesvarelsen. Hvis opgavebesvarelsen afvises, skal der ikke gives en bedømmelse, og den studerende har brugt et eksamensforsøg.

Bedømmelseskriterier:

Bedømmelseskriterierne svarer til læringsmålene for *Tema 1 – Service og oplevelser*.

Prøven bedømmes internt efter 7-trinsskalanen, og baseres på en helhedsvurdering af det skriftlige produkt og den mundtlige del.

Tidsmæssig placering:

Prøven er placeret umiddelbart efter Tema 1.

ECTS-omfang:

15 ECTS

Om- og sygeprøve:

Samme grundlag som 1. forsøg. Den studerende har mulighed for at redigere det skriftlige produkt, hvis omprøve skyldes at tidligere forsøg ikke er bestået.

#### **8.1.4. Tema 2 – Forretningsforståelse**

Forudsætninger for deltagelse i prøven:

Ingen

Prøvens tilrettelæggelse og indhold:

Mundtlig prøve med udgangspunkt i et skriftligt produkt. Alle hjælpemidler tilladt.

Prøven kan afvikles enten individuelt eller i gruppe, dog gives en individuel bedømmelse.

Det skriftlige produkt kan bestå af en rapport, video, prototype mv.

Den mundtlige prøve har en varighed på 20 min., og består af følgende:

- Samtale: 15 min.
- Votering: 5 min.

Formkrav:

Det skriftlige produkt har for én studerende et omfang på min. 7.200 anslag og max. 12.000 anslag inkl. mellemrum. Antal anslag er ekskl. forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste, bilagsliste og bilag. I tilfælde af, at det skriftlige produkt består af en video, prototype eller lignende udleveres formkrav i undervisningen.

Hvis en skriftlig opgavebesvarelse ikke opfylder formalia (fastsat i Studieordningen), kan bedømmerne afvise opgavebesvarelsen. Hvis opgavebesvarelsen afvises, skal der ikke gives en bedømmelse, og den studerende har brugt et eksamensforsøg.

Bedømmelseskriterier:

Bedømmelseskriterierne svarer til læringsmålene for *Tema 2 – Forretningsforståelse*.

Prøven bedømmes internt efter 7-trinsskalen, og baseres på en helhedsvurdering af det skriftlige produkt og den mundtlige del.

Tidsmæssig placering:

Prøven er placeret umiddelbart efter Tema 2.

ECTS-omfang:

15 ECTS

Om- og sygeprøve:

Samme grundlag som 1. forsøg. Den studerende har mulighed for at redigere det skriftlige produkt, hvis omprøve skyldes at tidligere forsøg ikke er bestået.

### **8.1.5. Tema 3 – Samarbejde og relationer**

Forudsætninger for deltagelse i prøven:

Ingen

Prøvens tilrettelæggelse og indhold:

Mundtlig prøve med udgangspunkt i et skriftligt produkt. Alle hjælpemidler tilladt.

Prøven kan afvikles enten individuelt eller i gruppe, dog gives en individuel bedømmelse.

Det skriftlige produkt kan bestå af en rapport, video, prototype mv.

Den mundtlige prøve har en varighed på 20 min., og består af følgende:

- Samtale: 15 min.
- Votering: 5 min.

Formkrav:

Det skriftlige produkt har for én studerende et omfang på min. 7.200 anslag og max. 12.000 anslag inkl. mellemrum. Antal anslag er ekskl. forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste, bilagsliste og bilag. I tilfælde af, at det skriftlige produkt består af en video, prototype eller lignende udleveres formkrav i undervisningen.

Hvis en skriftlig opgavebesvarelse ikke opfylder formalia (fastsat i Studieordningen), kan bedømmerne afvise opgavebesvarelsen. Hvis opgavebesvarelsen afvises, skal der ikke gives en bedømmelse, og den studerende har brugt et eksamensforsøg.

Bedømmelseskriterier:

Bedømmelseskriterierne svarer til læringsmålene for *Tema 3 – Samarbejde og relationer*.

Prøven bedømmes internt efter 7-trinsskalen, og baseres på en helhedsvurdering af det skriftlige produkt og den mundtlige del.

Tidsmæssig placering:

Prøven er placeret umiddelbart efter Tema 3.

ECTS-omfang:

15 ECTS

Om- og sygeprøve:

Samme grundlag som 1. forsøg. Den studerende har mulighed for at redigere det skriftlige produkt, hvis omprøve skyldes at tidligere forsøg ikke er bestået.

### **8.1.6. Prøve i det valgfrie element**

Forudsætninger for deltagelse i prøven:

Ingen

Prøvens tilrettelæggelse og indhold:

Mundtlig prøve med udgangspunkt i et skriftligt produkt. Alle hjælpemidler er tilladt.

Der er én intern, individuel porteføljeprøve efter det valgfrie element. Prøven består af 2 dele:

- Synopsis (med 2 afleveringer som bilag)
- Mundtlig individuel prøve

Udgangspunktet for den mundtlige del af prøven er synopsis, som er vurderet af eksaminator og intern censor før prøven. Synopsis skal være afleveret i Wiseflow senest 10 arbejdsdage inden den mundtlige prøve. Den mundtlige prøve varer 30 min. og består af følgende elementer:

- Kort oplæg fra den studerende: 5 min.
- Eksamensdialog: 20 min.
- Votering og afgivelse af karakter: 5 min.

Formkrav:

Synopsis skal indeholde:

- En specifikation af de faglige udfordringer og problemstillinger, den studerende ønsker at fokusere på i forhold til afleveringerne (vedlagt som bilag) og i forhold til læringsmål for det valgfrie element.
- Diskussion af og overvejelser om valgt teori, metode og litteratur. En kort refleksion over den studerendes faglige udvikling i det valgfrie element og hvordan den studerende forholder sig til sine ønsker om videre faglig kompetenceudvikling
- 4800 – 7200 anslag inkl. mellemrum og eksklusiv forside, indholdsfortegnelse, fodnoter, litteraturliste samt bilag). Som bilag vedlægges to afleveringer
- Afleveringerne kan være skriftlige afleveringer, en event, prototype m.m. Alle afleveringer skal dokumenteres
- Formkrav og indholds krav til afleveringerne introduceres i begyndelsen af det valgfrie element. Hvis afleveringsfristerne ikke overholdes, kan feedback ikke forventes

Hvis en skriftlig opgavebesvarelse ikke opfylder formalia (fastsat i Studieordningen), kan bedømmerne afvise opgavebesvarelsen. Hvis opgavebesvarelsen afvises, skal der ikke gives en bedømmelse, og den studerende har brugt et eksamensforsøg.

Bedømmelseskriterier:

Intern bedømmelse efter 7-trinsskalaen.

Bedømmelseskriterierne for prøven svarer til læringsmålene for det valgfrie element.

Der gives en individuel karakter og bedømmelse sker ud fra en helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation.

Tidsmæssig placering:

Prøven er placeret umiddelbart efter, at valgfaget er afsluttet.

ECTS-omfang:

15 ECTS

Om- og sygeprøve:

Samme grundlag som 1. forsøg. Den studerende skal individuelt udarbejde en ny synopsis, hvis omprøve skyldes at tidligere forsøg ikke er bestået.

### **8.1.7. Tema 4 – Forretningsudvikling**

Forudsætninger for deltagelse i prøven:

Ingen

Prøvens tilrettelæggelse og indhold:

Mundtlig prøve med udgangspunkt i et skriftligt produkt. Alle hjælpemidler tilladt.

Den mundtlige del af prøven er individuel. Det skriftlige produkt består af en rapport udarbejdet i grupper på 3-5 personer, som også kan tage udgangspunkt i en video, prototype mv.

Den mundtlige prøve har en varighed på 30 min, og består af følgende:

- Oplæg: 5 min.
- Samtale: 20 min.
- Votering: 5 min.

Formkrav:

Det skriftlige produkt har et omfang på min. 36.000 anslag og max. 60.000 anslag inkl. mellemrum. Antal anslag er ekskl. forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste, bilagsliste og bilag.

Hvis en skriftlig opgavebesvarelse ikke opfylder formalia (fastsat i Studieordningen), kan bedømmerne afvise opgavebesvarelsen. Hvis opgavebesvarelsen afvises, skal der ikke gives en bedømmelse, og den studerende har brugt et eksamensforsøg.

Bedømmelseskriterier:

Bedømmelseskriterierne svarer til læringsmålene for *Tema 4 – Forretningsudvikling*.

Prøven bedømmes eksternt efter 7-trinsskallen, og baseres på en helhedsvurdering af det skriftlige produkt og den mundtlige del.

Tidsmæssig placering:

Prøven er placeret umiddelbart efter Tema 4.

ECTS-omfang:

25 ECTS

Om- og sygeprøve:

Samme grundlag som 1. forsøg. Den studerende har mulighed for at redigere det skriftlige produkt, hvis omprøve skyldes at tidligere forsøg ikke er bestået.

### **8.1.8. Praktik, Job og Karriere**

Forudsætninger for deltagelse i prøven:

Gennemførelse af praktikperiode jf. afsnit 5.

Manglende opfyldelse af forudsætninger betyder, at den studerende ikke kan deltage i prøven, og der er brugt et prøvforsøg.

Prøvens tilrettelæggelse og indhold:

Mundtlig prøve med udgangspunkt i flere skriftlige produkter. Alle hjælpemidler tilladt.

Individuel mundtlig prøve baseret på praktikprojektet og 2 produkter fra Job og Karriere-modulet.

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



Prøven i praktikprojektet og de 2 produkter fra Job og Karriere afholdes umiddelbart efter afviklingen af praktikken.

Praktikprojektet danner udgangspunkt for en individuel mundtlig prøve af i alt 30 minutters varighed, hvori en præsentation samt perspektivering af projektet indgår:

- Oplæg: 5 min.
- Samtale: 20 min.
- Votering: 5 min.

Formkrav:

Projektets omfang inklusiv Job og Karriere-produkter er min. 26.250 og max. 40.000 anslag inkl. mellemrum.

Hvis en skriftlig opgavebesvarelse ikke opfylder formalia (fastsat i Studieordningen), kan bedømmerne afvise opgavebesvarelsen. Hvis opgavebesvarelsen afvises, skal der ikke gives en bedømmelse, og den studerende har brugt et eksamensforsøg.

Bedømmelseskriterier:

Bedømmelseskriterierne svarer til læringsmålene for praktikken og modulet Job og Karriere.

Prøven bedømmes internt efter 7-trinsskalanen, og baseres på en helhedsvurdering af det skriftlige produkt og den mundtlige del.

Tidsmæssig placering:

Medio 4. semester.

ECTS-omfang:

20 ECTS

Om- og sygeprøve:

Samme grundlag som 1. forsøg. Den studerende har mulighed for at redigere det skriftlige produkt, hvis omprøve skyldes at tidligere forsøg ikke er bestået.

## **8.2. Afsluttende eksamensprojekt**

Overordnede krav til det afsluttende eksamensprojekt er beskrevet i den nationale del af studieordningen. Yderligere krav er præciseret nedenfor.

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

Forudsætninger for deltagelse i prøven:

Alle forudgående prøver på uddannelsen er bestået.

Prøvens tilrettelæggelse og indhold:

Mundtlig prøve med udgangspunkt i et skriftligt produkt. Alle hjælpemidler er tilladt.

Alle delelementer indgår i den samlede bedømmelse, se *bedømmelseskriterier* for yderligere.

Den mundtlige prøve har en varighed på 45 min. inklusiv votering, som indeholder følgende:

- Præsentation: 10 min.
- Samtale: 30 min.
- Votering: 5 min.

Formkrav:

Omfanget 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

Hvis en skriftlig opgavebesvarelse ikke opfylder formalia (fastsat i Studieordningen), kan bedømmerne afvise opgavebesvarelsen. Hvis opgavebesvarelsen afvises, skal der ikke gives en bedømmelse, og den studerende har brugt et eksamensforsøg.

Bedømmelseskriterier:

Se national studieordning for læringsmål.

Prøven er en ekstern prøve, hvor der gives en samlet individuel karakter ud fra en helhedsvurdering af det skriftlige projekt og den mundtlige prøve. Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen.

Tidsmæssig placering:

Ved udgangen af 4. semester.

ECTS-omfang:

15 ECTS

Om- og sygeprøve:

Samme grundlag som 1. forsøg. Den studerende har mulighed for at redigere det skriftlige produkt, hvis omprøve skyldes at tidligere forsøg ikke er bestået.

### 8.2.2. Formulerings- og staveevners betydning for bedømmelsen

Stave- og formuleringssevne indgår i det afsluttende eksamensprojekt. Bedømmelsen er udtryk for en helhedsvurdering af det faglige indhold samt stave- og formuleringssevnen, dog vægtes det faglige indhold tungest.

Studerende, der kan dokumentere en relevant specifik funktionsnedsættelse, kan søge om dispensation fra kravet om, at stave- og formuleringssevne indgår i bedømmelsen. Ansøgningen indsendes via [www.zealand.dk/for-studerende/blanketter/](http://www.zealand.dk/for-studerende/blanketter/) senest 2 uger før prøvens afvikling.

### 8.3. Det anvendte sprog ved prøverne

Prøverne aflægges på dansk med mindre andet er nævnt i beskrivelsen af de enkelte prøver. Prøverne kan aflægges på svensk eller norsk i stedet for dansk. I uddannelser eller enkeltfag, der udbydes på engelsk eller et andet fremmedsprog, kan prøverne aflægges på dette sprog.

Studerende med andet modersmål end dansk kan søge om dispensation fra kravet om, at stave- og formuleringssevne indgår i bedømmelsen af det afsluttende eksamensprojekt, samt de prøver, hvor det af denne studieordning fremgår, at de nævnte evner indgår i bedømmelsen. Ansøgningen indsendes via [www.zealand.dk/for-studerende/blanketter/](http://www.zealand.dk/for-studerende/blanketter/) senest 2 uger før prøvens afvikling.

### 8.4. Særlige prøvevilkår

Studerende kan, hvor det er begrundet i fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, søge om særlige prøvevilkår og tilladelse til at medbringe andre hjælpemidler. Ansøgningen indsendes til studievejledningen på mail: [studievejledning@zealand.dk](mailto:studievejledning@zealand.dk) senest seks uger før prøvens afvikling. 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.

## **8.5. Syge- og omprøver**

Der gælder særlige regler om syge- og omprøver for studiestartsprøven, se afsnit 8.1.1.

### **8.5.1. Sygeprøve**

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

Orientering om tid og sted for (syge)prøver findes på Wiseflow.

Sygdom skal dokumenteres ved lægeerklæring (evt. omkostninger til fremskaffelse af dokumentation dækkes af den studerende). Zealand skal senest have modtaget lægeerklæring 8 dage 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 den studerende brugt et prøveforsøg.

### **8.5.2. Omprøve**

Ved ikke bestået prøve (herunder manglende fremmøde uden dokumenteret grund) skal ny prøve afholdes snarest muligt og så vidt muligt senest når den pågældende prøve igen afholdes, evt. som sygeprøve. Den studerende er automatisk tilmeldt omprøve så længe der resterer prøveforsøg.

Den studerende skal selv orientere sig om, hvornår omprøve afholdes.

Orientering om tid og sted for omprøver findes på Wiseflow.

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

## **8.6. Eksamenssnyd**

En eksaminand skal ved aflevering af en skriftlig besvarelse underskrift bekræfte, at opgaven er udfærdiget uden uretmæssig hjælp.

### **8.6.1. Brug af egne og andres arbejder (plagiat)**

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

- omfatter identisk eller næsten identisk gengivelse af andres formuleringer eller værker, uden at det gengivne har en tydelig angivelse af kilden, jf. Zealands krav til skriftlige arbejder.
- 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
- omfatter brug af andres ord eller idéer, uden at disse andre er krediteret på behørig vis
- genbruger tekst og/eller centrale idéer fra egne tidligere bedømte arbejder uden kildeangivelse.

Det indberettes til studielederen hvis der under eller efter en prøve opstår formodning om, at en eksaminand:

- uretmæssigt har skaffet sig eller ydet hjælp,
- har udgivet en andens arbejde for sit eget (plagiat), eller

- har anvendt eget tidligere bedømt arbejde eller dele heraf uden henvisning (plagiat).

### **8.6.2. Processen ved afklaring af eksamenssnyd, herunder plagiering**

#### *Udsættelse af prøven*

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

#### *Indberetningens form og indhold*

Indberetningen skal ske uden unødigt forsinkelse. Med indberetningen skal følge en skriftlig fremstilling af sagen, der omfatter oplysninger, der kan identificere de indberettede personer, samt en kort redegørelse og den foreliggende dokumentation for forholdet. Er der tale om gentagelsestilfælde for én eller flere af de indberettede personer, skal dette oplyses.

Ved indberetning af plagiering skal de plagierede dele markeres med tydelig henvisning til de kilder, der er plagieret fra. Den plagierede tekst skal ligeledes markeres i kildeteksten.

#### *Inddragelse af eksaminanden - partshøring*

Studielederen afgør, om høringen af den studerende skal ske mundtligt, skriftligt eller en kombination heraf. Ved den mundtlige 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 den skriftlige partshøring fremsendes dokumentationen for formodningen af eksamenssnyd med henblik på at anmode om den studerendes skriftlige opfattelse.

### **8.6.3. Disciplinære foranstaltninger ved eksamenssnyd og forstyrrende adfærd**

Hvis studielederen efter belysning af sagsforholdet får bekræftet formodningen om eksamenssnyd, og handlingen har fået eller ville kunne få betydning for bedømmelsen, bortviser studielederen eksaminanden fra prøven.

I mindre alvorlige tilfælde gives først en advarsel.

Under skærpende omstændigheder kan studielederen bortvise i kortere eller længere perioder. I sådanne tilfælde gives en skriftlig advarsel om, at gentagelser kan medføre varig bortvisning.

En bortvisning medfører, at en eventuel karakter for den pågældende prøve bortfalder, og at eksaminanden har brugt et prøvoforsøg.

Eksaminanden kan ikke deltage i syge-/omprøve, men kan først deltage i prøven ved uddannelsens næstkommende ordinære udbud af prøven.

Studielederen kan hvor der er tale om skærpende omstændigheder beslutte, at eksaminanden skal bortvises fra Zealand i en kortere eller længere periode. I sådanne tilfælde gives en skriftlig advarsel om, at gentagelser kan medføre varig bortvisning.

Den studerende kan ikke deltage i undervisning eller prøver i perioden, hvor bortvisningen gælder.

Studielederen kan dispensere.

### **8.6.4. Klage over sanktioner vedr. snyd, plagiering og forstyrrelse af eksamen**

Afgørelse om at have brugt et eksamensforsøg og bortvisning på grund af eksamenssnyd er endelig og kan ikke indbringes for en højere administrativ myndighed.

Klage over retlige spørgsmål (fx inhabilitet, høring, klagevejledning, om eksamensbekendtgørelsen er fortolket korrekt m.v.) kan indbringes for Uddannelses- og Forskningsstyrelsen. Klagen indgives til Zealand via [www.zealand.dk/for-studerende/](http://www.zealand.dk/for-studerende/). Studielederen afgiver en udtalelse, som klageren skal have lejlighed til at kommentere inden for en frist på normalt en uge. Zealand sender klagen, udtalelsen og klagerens

eventuelle kommentarer til Uddannelses- og Forskningsstyrelsen. Klagefristen til Zealand er 2 uger fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren, jf. eksamensbekendtgørelsen kap. 11.

## 9. Andre regler for uddannelsen

### 9.1. Merit

Meritaftaler for de nationale fagelementer er angivet i den nationale del af studieordningen.

#### 9.1.1. Meritaftaler for fagelementer omfattet af studieordningens lokale del

Beståede uddannelseselementer ækvivalerer de tilsvarende uddannelseselementer ved andre uddannelsesinstitutioner, som udbyder denne uddannelse såvel som ved andre uddannelser. Der søges om merit, hvis den studerende mener at have meritgivende uddannelseselementer.

### 9.2 Ophør af indskrivning på uddannelsen

I eksamensbekendtgørelsen (se afsnit 1) beskrives, hvornår en studerende kan udskrives fra uddannelsen, herunder ved ikke-bestået studiestartsprøve/førsteårsprøve og opbrugte eksamensforsøg. Supplerende regler gældende ved Zealand er præciseret nedenfor.

Indskrivningen kan bringes til ophør for studerende, der har bestået mindre end 30 ECTS pr. studieår. Studieaktivitetskravet på min. 30 ECTS pr. studieår bortfalder på første år, hvis førsteårsprøven har et omfang på 30 ECTS eller mere. Den studerende har 3 forsøg til at bestå prøverne.

Indskrivningen kan bringes til ophør for studerende, der ikke har bestået nogen prøver i en sammenhængende periode på 1 år. Perioder, hvor den studerende ikke har deltaget i prøver på grund af orlov, barsel, adoption, dokumenteret sygdom eller værnepligt, medtælles ikke. Den studerende skal på forlangende fremskaffe dokumentation for disse forhold. Uddannelsen kan dispensere fra disse bestemmelser, hvis der foreligger usædvanlige forhold. Dispensationsansøgningen indsendes til Zealand via [www.zealand.dk/for-studerende/blanketter/](http://www.zealand.dk/for-studerende/blanketter/).

Den studerende modtager en skriftlig henvendelse (varsling) fra Zealand før indskrivningen bringes til ophør. I den forbindelse gøres den studerende opmærksom på reglerne ovenfor. Det vil desuden fremgå af brevet, at den studerende har 14 dage til at indsende bemærkninger og dokumentation for perioder med orlov, barsel, adoption, dokumenteret sygdom eller værnepligt, og der vil være oplyst en frist for ansøgning om eventuel dispensation. Ved ikke-bestået studiestartsprøve sker udskrivning dog direkte efter varsling.

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 studielederen.

Den studerende kan klage til Zealand over den truffe afgørelse senest 2 uger efter modtagelsen af afgørelsen. Klagen indgives til Zealand via [www.zealand.dk/for-studerende/](http://www.zealand.dk/for-studerende/), og klagen har ikke opsættende virkning.

Hvis afgørelsen fastholdes afgiver Zealand en udtalelse, som klageren skal have mulighed for at kommentere inden for en frist på normalt en uge. Zealand sender klagen, udtalelsen og klagerens

eventuelle kommentarer til Uddannelses- og Forskningsstyrelsen. Styrelsen meddeler den studerende den endelige afgørelse efter behandling af klagen. Styrelsens afgørelse kan ikke indbringes for en højere administrativ myndighed.

### **9.3. Klager generelt**

Se også afsnit 8.6.4. i forbindelse med klage over sanktioner vedr. snyd, plagiering og forstyrrelse af eksamen og afsnit 9.2. vedr. ophør af indskrivning på uddannelsen.

Det anbefales, at eksaminanden søger vejledning hos studievejleder i forbindelse med klageprocedure og udarbejdelse af klage. Reglerne om klager over eksamen fremgår af eksamensbekendtgørelsen.

I eksamensbekendtgørelsen skelnes mellem klager over:

- eksaminationsgrundlaget mv., prøveforløbet og/eller bedømmelsen samt
- klager over retlige forhold.

De to former for klager behandles forskelligt. Alle klager indgives til Zealand via [www.zealand.dk/for-studerende/](http://www.zealand.dk/for-studerende/).

#### **9.3.1. Klage over eksaminationsgrundlaget mv., prøveforløbet og bedømmelsen**

En eksaminand kan indsende en skriftlig og begrundet klage inden for en frist af 2 uger efter, at bedømmelsen af prøven er bekendtgjort på sædvanlig måde over:

- prøvegrundlaget, herunder prøvespørgsmål, opgaver og lignende, samt dets forhold til uddannelsens mål og krav
- prøveforløbet
- bedømmelsen

Klagen kan vedrøre alle prøver, herunder skriftlige, mundtlige samt kombinationer heraf samt praktiske eller kliniske prøver.

Klagen forelægges straks for de oprindelige bedømmere, dvs. eksaminator og censor ved den pågældende prøve. Udtalelsen fra bedømmerne skal kunne danne grundlag for Zealands afgørelse vedrørende faglige spørgsmål. Zealand fastsætter normalt en frist på 2 uger for afgivelse af udtalelserne.

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

Afgørelsen træffes af Zealand på grundlag af bedømmernes faglige udtalelse og klagerens eventuelle kommentarer til udtalelsen. Afgørelsen skal være skriftlig og begrundet, og kan gå ud på:

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

Beslutes det, at der skal gives tilbud om en ombedømmelse eller omprøve, udpeger studielederen nye bedømmere. Ombedømmelse kan alene tilbydes i skriftlige prøver, hvor der foreligger materiale til bedømmelse, da nye bedømmere ikke kan (om)bedømme en allerede afholdt mundtlig prøve, og da de oprindelige bedømmers notater er personlige og ikke udleveres. Går afgørelsen ud på tilbud om ombedømmelse eller omprøve, skal klageren informeres om, at ombedømmelse eller omprøve kan resultere i lavere karakter. Den studerende skal, 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. Ved ombedømmelse skal bedømmerne have forelagt sagens akter: Opgaven, besvarelsen, klagen, de oprindelige bedømmers udtalelser med klagers bemærkninger hertil samt Zealands afgørelse. Bedømmerne meddeler Zealand resultatet af ombedømmelsen vedlagt en skriftlig begrundelse og bedømmelsen. Omprøve og ombedømmelse kan resultere i lavere karakter. Hvis det beslutes at foretage en ny bedømmelse eller give tilbud om omprøve, gælder beslutningen alle de eksaminander, hvis prøven lider af samme mangel, som den der klages over.

Hvis udløbet af klagefristen (2 uger/14 kalenderdage) falder på en helligdag, er det den første hverdag derefter, som er fristudløbsdagen. Der kan dispenseres fra fristen, hvis der foreligger usædvanlige forhold.

### 9.3.2. Anke

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

Anken indsendes til Zealand via [www.zealand.dk/for-studerende/](http://www.zealand.dk/for-studerende/). Fristen for at anke er to uger efter eksaminanden er gjort bekendt med afgørelsen. De samme krav som ovenfor nævnt under klage (skriftlighed, begrundelse osv.) gælder også ved anke. Ankenævnet består af to beskikkede censorer, der udpeges af censorformanden, en eksamensberettiget lærer og en studerende inden for fagområdet (uddannelsen), som begge udpeges af studielederen for uddannelsen.

Ankenævnet træffer afgørelse på grundlag af det materiale, som lå til grund for Zealands afgørelse og eksaminandens begrundede anke.

Ankenævnet behandler anken, og afgørelsen kan gå ud på:

- tilbud om ny bedømmelse ved nye bedømmere, dog kun ved skriftlige prøver
- tilbud om ny prøve (omprøve) ved nye bedømmere eller
- at den studerende ikke får medhold i anken.

Går afgørelsen ud på tilbud om ombedømmelse eller omprøve, skal klageren informeres om, at ombedømmelse eller omprøve kan resultere i lavere karakter. Den studerende skal, 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. Ved ombedømmelse skal bedømmerne have forelagt sagens akter: Opgaven, besvarelsen, klagen, de oprindelige bedømmeres udtalelser med klagers bemærkninger hertil samt Zealands afgørelse. Ankenævnet skal have truffet afgørelse senest 2 måneder – ved sommereksamen 3 måneder – efter at anken er indgivet. Ankenævnets afgørelse er endelig, hvilket betyder, at sagen ikke kan indbringes for højere administrativ myndighed for så vidt angår den faglige del af klagen.

### 9.3.3. Klage over retlige spørgsmål

Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af bedømmerne i forbindelse med ombedømmelse eller omprøve eller ankenævnets afgørelse kan indbringes til Zealand via [www.zealand.dk/for-studerende/](http://www.zealand.dk/for-studerende/) inden for en frist af to uger fra den dag afgørelsen er meddelt klageren. Zealand træffer herefter afgørelse. Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af Zealand efter reglerne i eksamensbekendtgørelsen (fx inhabilitet, høring, om eksamensbekendtgørelsen er fortolket korrekt mv.) indgives til Zealand via [www.zealand.dk/for-studerende/](http://www.zealand.dk/for-studerende/), der afgiver en udtalelse, som klageren skal have mulighed for at kommentere inden for en frist på normalt en uge. Zealand sender klagen, udtalelsen og klagerens eventuelle kommentarer til Uddannelses- og Forskningsstyrelsen. Fristen for indgivelse af klage til Zealand er to uger fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren.

Se også afsnit 9.2. vedr. klager i forbindelse med ophør af indskrivning på uddannelsen.

## 9.4. Dispensationsregler

Zealand kan dispensere fra reglerne i den fælles del af studieordningen, der alene er fastsat af institutionerne, når det findes begrundet i usædvanlige forhold. Institutionerne samarbejder om en ensartet dispensationspraksis.

Zealand kan fravige, hvad institutionen eller institutionerne selv har fastsat i studieordningen, hvis det er begrundet i usædvanlige forhold.

## **10. Økonomi**

Alle aktiviteter, der påføres den studerende, skal betragtes som egenbetaling, med mindre andet er påført.

## **11. Ikrafttrædelse og overgangsordninger**

Studieordningen træder i kraft med virkning pr. august 2021. Studerende der har taget orlov, starter efter endt orlov på gældende studieordning.