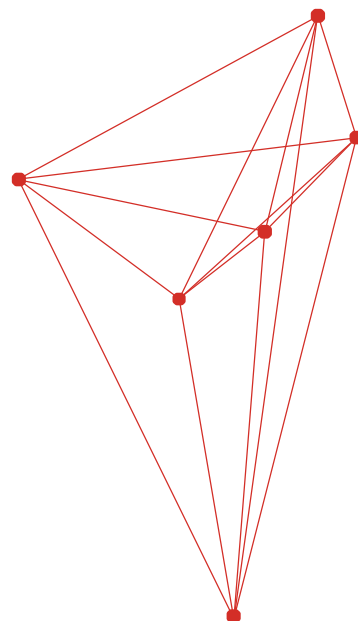


Erhvervsakademi Sjælland



Studieordning

# Serviceøkonom (AK)

2015 – 2017 Sommer edition.

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. september 2015,  
landsdækkende fællesdel gældende for samtlige udbydere af uddannelsen

HeAn / 2015-2017

<b>1. Studieordningens indhold .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Uddannelsens formål og profil .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Uddannelsens formål .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Kompetenceprofil .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 Titulatur .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 Uddannelsens struktur og indhold .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 Oversigt over ECTS fordeling på semestre .....</b>	<b>9</b>
<b>3.4 Semesterforløb.....</b>	<b>10</b>
<b>4. Beskrivelse af fagenes mål for læringsudbytte.....</b>	<b>10</b>
<b>4.1 Samfundsvidenskabelig metode.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 Servicevirksomheden .....</b>	<b>10</b>
4.2.1 Branchekompetence.....	11
4.2.2 Service Design.....	11
4.2.3 Servicejura.....	12
<b>4.3 Organisation.....</b>	<b>12</b>
4.3.1 Ledelse & projektledelse .....	13
4.3.2 Organisation.....	14
<b>4.4 Planlægning.....</b>	<b>14</b>
4.4.1 Forretningsudvikling.....	14
4.4.1.1 Kreativitet & innovation .....	15
4.4.1.2 Strategi & forretningsplan .....	15
4.4.1.3 Servicemarketing & trends .....	16
4.4.2 Serviceøkonomi.....	16
4.4.2.1 Erhvervsøkonomi .....	17
4.4.2.2 Global serviceøkonomi.....	17
<b>4.5 Kommunikation .....</b>	<b>18</b>
4.5.1 Forretningskommunikation & netværk, på engelsk .....	18
4.5.2 Interkulturel kompetence, på engelsk .....	19
<b>5. Oversigt over eksaminer.....</b>	<b>20</b>
<b>5.1 Oversigt over eksaminer .....</b>	<b>20</b>
<b>6 Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt.....</b>	<b>22</b>
<b>6.1 Praktik – formål og formalia .....</b>	<b>22</b>
<b>6.2 Afsluttende eksamensprojekt .....</b>	<b>23</b>

6.2.1 Afsluttende eksamensprojekt - omfang.....	25
<b>7. Meritering.....</b>	<b>25</b>
7.1 Horisontal meritering - overflytning.....	25
7.2 Vertikal meritering .....	26
7.2.1 Indland.....	26
7.2 Merit for uddannelseselementer .....	26
<b>8. Retsgrundlag .....</b>	<b>26</b>
8.1 Uddannelsens adgangskrav.....	27
8.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag.....	27
8.3 Uddannelsens udbydere .....	28
<b>9. Overgangsbestemmelser .....</b>	<b>29</b>
<b>10. Dispensationsmuligheder .....</b>	<b>29</b>
<b>11. Ikrafttrædelse.....</b>	<b>29</b>
<b>B. Institutionsspecifikke fællesdels indhold .....</b>	<b>30</b>
<b>12. Specialer – Beskrivelse af læringsmål .....</b>	<b>30</b>
12.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management .....	30
12.2 Speciale - Turisme Management .....	31
12.3 Speciale – Service Management.....	33
<b>13.0 Eksamener og prøver .....</b>	<b>34</b>
13.1 Generelt omkring eksaminer og prøver.....	34
13.2 Øvrige forhold vedrørende eksamen .....	34
13.2.1 Studieaktivitet.....	34
13.2.2 Obligatoriske uddannelseselementer.....	35
13.2.3 Andre Undervisnings relaterede aktiviteter.....	35
13.2.4 Særlig Institutionsspecifikke krav:.....	35
13.2.5 Obligatoriske læringselementer .....	35
13.2.6 Gruppeprojekter .....	36
13.3 Individualisering af gruppeprojekter .....	36
13.4 Hjælpe midler til eksamen.....	36
13.5 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser .....	37
13.6 Tilbage melding på prøver og eksaminer.....	38
13.7 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse.....	39
13.8 Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd / regelbrud .....	39
13.9 Anvendt sprog .....	40

<b>13.10 Klager over eksamen</b> .....	<b>40</b>
13.10.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag.....	40
<b>13.11 Anke</b> .....	<b>41</b>
<b>13.12 Klage over retlige forhold</b> .....	<b>42</b>
<b>14.7 Økonomi</b> .....	<b>42</b>
<b>Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte</b> .....	<b>43</b>

# 1. Studieordningens indhold

Studieordningen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 1521 af 16/12/2013 gældende) opdelt i:

- **en fællesdel**, der finder anvendelse på alle de erhvervsakademier, som er godkendt til udbud af uddannelsen
- **en institutionspecifik del**, som angiver institutionspecifikke retningslinjer og krav. Dele heraf kan være udarbejdet i fællesskab af en eller flere af de udbydende Akademier

Fællesdelen i denne studieordning er udarbejdet af de i kap. 8.3 angivne udbydere af uddannelsen, samt i henhold til de lovgivningsmæssige rammer angivet i kap. 8.2.

## 2. Uddannelsens formål og profil

### 2.1 Uddannelsens formål

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

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

### 2.2 Kompetenceprofil

Ovenstående formål udmønter sig i en række faglige kompetencer man som serviceøkonom opnår gennem studiet.

Det er målet, at man som serviceøkonom kan arbejde helhedsorienteret og praksisnært ud fra den lærte teori, og kan vurdere og begrunde valg af handlinger og løsninger i forhold til en given organisatorisk og erhvervsøkonomisk problemstilling

Som serviceøkonom er det målet, at man har opnået følgende faglige kompetencer:

- **Praksiskompetencer** inden for arbejde i servicevirksomheder generelt – så man kan gå direkte ud og fungere i en virksomhed og evne at omsætte teori til løsninger i praksis
- **Erhvervsøkonomiske kompetencer** – så de driftsøkonomiske aspekter altid vurderes
- **kompetencer** der udvikles inden for et valgfrit uddannelseselement

---

<sup>1</sup> De tilhørende overordnede læringsmål fra BEK fremgår af bilag 1

- **Samarbejdskompetencer** og empati så man kan arbejde både individuelt og i gruppe – for det er det, man vil møde i hverdagen
- **Kommunikative og sproglige kompetencer** – fordi man skal arbejde i en branche præget af netværk og relationer til andre mennesker
- **Internationale og interkulturelle kompetencer** – da servicebranchen er global
- **Metodiske kompetencer**, så man kan definere problemstillinger og angive metoder til løsning

For at kunne begå sig i servicebranchen og opnå og udøve ovenstående faglige kompetencer, arbejdes der i løbet af studiet med, også at udvikle den enkelte studerendes personlige kompetencer.

I fokus er opøvelse af evner til at være:

- **Ansvarlig** – at tage ansvar for opgaver, selv og sammen med andre, og at udvise ansvarlighed over for sig selv, andre og sit liv
- **Initiativrig og foretagsom** – at man kan starte selv – sætte tempoet og tilbyde løsninger – og ikke sigte mod "det laveste sted på gærdet"
- **Pålidelig** – at man kan håndtere selvstændige opgaver med afleveringsfrister og generelt er til at regne med
- **Nysgerrig og reflekterende** – spørgelysten og nytænkende med lyst til at lære nyt, også kompetencer man først bagefter opdager er vigtige
- **Samarbejdsvillig** – at man udforsker og stimulerer til samarbejde, og gerne stiller sig til rådighed og anerkender at servicebranchen har brug for folk som "gider" give et nap med alle steder

## 2.3 Titulatur

Den, der har gennemført og bestået uddannelsen opnår Erhvervsakademigraden AK og er berettiget til titlen

### **Serviceøkonom (AK)**

Den engelske betegnelse er AP Graduate in Service, Hospitality and Tourism Management

## 3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold

### 3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points

Uddannelsens fag og aktiviteter er tilrettelagt som fuldtidsstudium og normeret til 2 år. Et studenterårsværk svarer til 60 point, og hele uddannelsen svarer til 120 point jf. European Credit Transfer System – ECTS.

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

De prøver, man som studerende skal deltage i inden udgangen af det 1. studieår efter studiestart skal være bestået inden udgangen af 2. studieår, for at man som studerende kan fortsætte uddannelsen<sup>2</sup>.

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

## 3.2 Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

- 1) 5 overordnede kerneområder, defineret i uddannelsesbekendtgørelsen<sup>3</sup> med 75 ECTS-point fordelt på:
  - a) Metode
  - b) Servicevirksomheden
  - c) Organisation
  - d) Planlægning
  - e) Kommunikation

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

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

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

- 2) praktik - 15 ECTS-point
- 3) valgfrit uddannelseselement – 15 ECTS-point
- 4) afsluttende eksamensprojekt - 15 ECTS-point

I studieordningen er læringsmålene beskrevet efter kvalifikationsrammen<sup>4</sup>, og beskrives således via terminologien; viden, færdigheder og kompetencer.

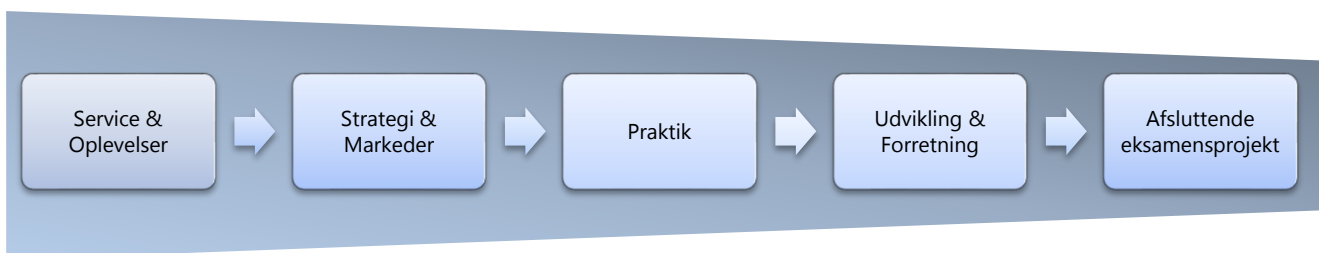
<sup>2</sup> Bemærk BEK 1519, § 4 stk. 3 hvor den enkelte institution kan fastlægge at førsteårsprøven skal være bestået inden udgangen af første studieår, se den institutionspecifikke del

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

<sup>4</sup> "Ny dansk kvalifikationsramme for videregående uddannelse" beskriver niveauet af læringsmål, [www.ufm.dk](http://www.ufm.dk)



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



I det følgende er temaernes fokus beskrevet:

### **1. semester – Service & Oplevelser**

Temaet har fokus på, at den studerende opnår en grundlæggende viden om serviceerhvervenes og oplevelsesøkonomiens udvikling samt fokus på at give den studerende en helhedsforståelse af virksomhedernes drift.

### **2. semester – Strategi & Markeder**

Teamet har fokus på at den studerende kan planlægge service- og oplevelsesvirksomheders drift samt vurdere hvordan virksomhedernes markeder kan påvirkes.

### **3. semester – Praktik**

Teamet har fokus på at den studerende skal kunne indgå i service- og oplevelsesvirksomhedernes drift.

### **3/4. semester – Udvikling & Forretning**

Temaet har fokus på, at den studerende kan indgå som sparringspartner i udvikling af innovative planer for bæredygtig udvikling af service- og oplevelsesvirksomheder og deres medarbejdere



### 3.4 Semesterforløb

Semestrene på uddannelsen forløber som angivet nedenfor:

1. semester	september til og med januar
2. semester	februar til og med juli (inkl. ferie)
3. semester	august til og med januar
4. semester	februar til og med juni

## 4. Beskrivelse af fagenes mål for læringsudbytte

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

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

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

### 4.1 Samfundsvidenskabelig metode

Kerneområdet metode udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement;

- samfundsvidenskabelig metode med 5 ECTS-point.

#### Læringsudbytte:

5 ects 1 – 5 ects	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal have viden om og forståelse for hvorledes en kombination af forskellige metoder anvendes i afdækning af en problemstilling</li><li>• den studerende skal have grundlæggende kendskab til samfundsvidenskabsteoretiske indgangsvinkler</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal ud fra forskellige teorier kunne tolke såvel kvalitative som kvantitative undersøgelser</li><li>• den studerende skal kunne formidle samfundsvidenskabelig metode skriftligt og mundtligt</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne formidle problemstillinger og løsninger</li><li>• den studerende skal alene, i samarbejde med andre studerende og servicevirksomheder kunne designe undersøgelser samt indhente og analysere data</li></ul>

### 4.2 Servicevirksomheden

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

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

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

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

## Læringsudbytte:

### 4.2.1 Branchekompetence

5 erts 1 – 5 erts		1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal have viden om servicebranchens udvikling, trends og organisering nationalt såvel som internationalt</li> <li>• den studerende skal have viden om uddannelsens specialeområder, herunder forståelsen for sammenhængen mellem disse</li> <li>• den studerende skal have viden om oplevelsesøkonomiens udvikling, betydning som vækstfaktor samt begreber og teorier</li> <li>• den studerende skal kunne relatere oplevelsesøkonomien til servicebranchen generelt og specifikt til uddannelsens specialeområder</li> </ul>	
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne vurdere relevante aspekter om servicebranchen og oplevelsesøkonomien i analyser og redegørelser</li> <li>• den studerende skal kunne redegøre for udviklingen uddannelsens specialeområder og identificere de nyeste trends indenfor servicebranchen og oplevelsesøkonomien</li> <li>• den studerende skal kunne relatere servicebranchen og oplevelsesøkonomien til uddannelsens øvrige fag</li> </ul>	
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne indgå i relevante arbejdsprocesser indenfor servicebranchen og oplevelsesøkonomien</li> <li>• den studerende skal kunne anvende teorien om oplevelsesøkonomi i en praksiskontekst</li> <li>• den studerende skal kunne agere i servicebranchen med udgangspunkt i det nuværende branchekodeks indenfor uddannelsens specialeområder</li> </ul>	

### 4.2.2 Service Design

4 erts 1 – 4 erts		1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal have viden om service management systemer, servicekoncepter og serviceleverancesystemer</li> </ul>	
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal have viden om forskellige kvalitetsstyringsprincipper</li> <li>• den studerende skal kunne medvirke til design og udvikling af servicekoncepter og serviceleverancesystemer</li> </ul>	
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne tilegne sig ny viden med henblik på forbedring af service managementsystemer og koncepter</li> </ul>	

4 erts		2. semester
--------	--	-------------

2 – 4 ects

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden omkring afgørende parametre for skabelse af optimale kunderelationer, herunder loyalitet og kvalitet</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne medvirke til at skabe værdiskabende kunderelationer</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne opbygge varige relationer med kunder og opstille forbedringsforslag</li></ul>

### 4.2.3 Servicejura

2 ects

3. semester

3 – 2 ects

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om de juridiske forhold som for servicevirksomheder er afgørende for at agere i forhold til ansatte, kunder og marked, herunder specielt markedsføringsret, generel aftaleret inkl. fuldmagtsforhold, køberet samt arbejds- og ansættelsesret</li><li>den studerende skal have overordnet viden om overenskomster, hovedaftalen og servicedirektivet.</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne vurdere juridiske problemstillinger i forhold til ansættelses- og arbejdsret, aftaleloven, købeloven og markedsføringsloven</li><li>den studerende skal kunne vurdere eventuelle problemstillinger i forbindelse men ansættelsesprocessen fra udarbejdelse af stillingsopslag til udfærdigelse af ansættelseskontrakt, specielt med vægt på ligebehandlingsloven, helbredsoplysningsloven, forskelsbehandlingsloven og ansættelsesbevisloven.</li><li>den studerende skal kunne vurdere hvornår en retlig bindende aftale er indgået, herunder også aftaler indgået af fuldmægtige.</li><li>den studerende skal kunne vurdere hvilken part i et køberetligt forhold bærer risikoen for hændelige undergang af det købte. Den studerende skal også have kendskab til parternes misligholdelsesbeføjelser ved manglende opfyldelse af en købsaftale.</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne identificere juridiske problemstillinger omkring servicevirksomhedens aftaleindgåelse, markedsføring samt ansættelser og køberetlige forhold og kan understøtte et fagligt samarbejde omkring løsning af juridiske problemstillinger.</li></ul>

### 4.3 Organisation

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

Faget organisationsudvikling er opdelt i to moduler som til sammen danner faget:

- ledelse & projektledelse – 7 ECTS
- organisation & HR – 8 ECTS

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

## Læringsudbytte:

### 4.3.1 Ledelse & projektledelse

<b>5 ects</b> 1 – 5 ects		<b>1. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om og forståelse for forskellige organisationsformer, og disses betydning for effektiviteten og trivlsen i servicevirksomheden</li><li>den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå virksomhedens struktur og kultur og hvilke faktorer der påvirker motivationen i servicevirksomheder</li><li>den studerende skal kunne forstå, hvordan ledelsesteorier og modeller kan anvendes i servicevirksomheder</li><li>den studerende skal have viden om ledelsesmæssige forhold når en arbejdsgruppe skal sammensættes i relation til at skabe bedst mulig performance</li><li>den studerende skal have kendskab til de mest gængse projektværktøjer, herunder IT, der med fordel kan anvendes for at styre et projekt</li></ul>	
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne vurdere anvendeligheden af teorier/modeller i praktiske ledelsessituationer</li><li>den studerende skal kunne formidle ledelsesmæssige beslutninger til chefer, kolleger og medarbejdere</li><li>den studerende skal kunne analysere, planlægge, evaluere og begrunde den praktiske gennemførelse af et projekt, herunder opstille økonomiske overslag for den praktiske gennemførelse</li><li>den studerende skal kunne vælge en hensigtsmæssig projektplanlægningsmetode – samt kunne vurdere, hvornår og hvorvidt et IT baseret system med fordel kan anvendes</li></ul>	
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne medvirke til at træffe ledelsesmæssige beslutninger</li><li>den studerende skal kunne anvende konkrete metoder og værktøjer til projektstyring, og opstille mål for en projektgruppe</li><li>den studerende skal kunne tage ansvar samt planlægge og lede et projekt fra start til slut</li></ul>	
<b>2 ects</b> 2 – 2 ects		<b>2. semester</b>
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om relevante modeller for identificering af kompetencebehov i servicebranchen</li><li>den studerende skal have viden om relevante modeller for opstilling af personlige udviklingsmål</li></ul>	
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for identificering af kompetencer</li><li>den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for opstilling af personlige udviklingsmål</li></ul>	
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>Den studerende skal kunne identificere servicebranchens og egne kompetencer</li><li>Den studerende skal kunne opstille personlige udviklingsmål</li></ul>	

## 4.3.2 Organisation

3 ects		3. semester
3 – 3 ects		
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om metoder og teorier til rekruttering, udvikling og afvikling af medarbejdere</li><li>den studerende skal have viden om arbejdsmiljømæssige forhold i relation til faktorer der påvirker det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, herunder medarbejdertilfredshed</li></ul>	
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne vurdere grundlæggende forhold omkring personaleudvikling og -administration i relation til organisationsudvikling</li><li>den studerende skal kunne formidle servicevirksomhedens HR politik til medarbejdere og samarbejdspartnere</li></ul>	
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne varetage HR funktioner i overensstemmelse med servicevirksomhedens overordnede HR strategi</li><li>den studerende skal kunne indgå i et tværfagligt samarbejde om udarbejdelsen af virksomhedens HR strategi</li><li>den studerende skal kunne håndtere grundlæggende arbejdsmiljømæssige forhold samt være i stand til at søge rette ekspertviden</li></ul>	

5 ects		4. semester
4 – 5 ects		
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om forskellige teorier og modeller til udvikling og forandring af serviceorganisationen</li></ul>	
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne anvende og vurdere forskellige organisationsudviklingsmodeller</li></ul>	
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne indgå i udviklings- og forandringsprocesser med fokus på relevante arbejds- og ansvarsområder</li></ul>	

## 4.4 Planlægning

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

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

### 4.4.1 Forretningsudvikling

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

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

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

## Læringsudbytte:

### 4.4.1.1 Kreativitet & innovation

<b>2 erts</b>		<b>1. semester</b>
1 – 2 erts		
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om forskelle og relationer mellem kreativitet, innovation samt entre- og intrapreneurskab, og med særlig fokus på hvorledes kreativitet fremmes i virksomheden</li><li>den studerende skal have viden om kreative redskaber</li><li>den studerende skal have viden om hvorledes kreative og innovative processer kan planlægges, igangsættes og evalueres</li></ul>	
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne håndtere forskellige redskaber til praktisk ide-udvikling og kreativitet i praksisnær kontekst</li><li>den studerende skal kunne vurdere hensigtsmæssigheden i valg af de enkelte redskaber til praktisk idéudvikling</li></ul>	
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring kreativitet i projekter og cases</li><li>den studerende skal kunne deltage i og varetage kreative processer i servicevirksomheder</li></ul>	

<b>3 erts</b>		<b>4. semester</b>
4 – 3 erts		
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om udviklingen fra idé til markedsintroduceret produkt eller serviceydelse</li><li>den studerende skal have kendskab til centrale begreber og typologiseringer indenfor innovation, herunder kilder til innovation</li><li>den studerende skal have kendskab til relevante værktøjer til styring af innovationsforløb</li></ul>	
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal vurdere, hvorledes servicevirksomheder kan fremme innovation</li><li>den studerende skal kunne beskrive og kategorisere innovationer</li></ul>	
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne deltage i og faciliterer innovative forløb i servicevirksomheder</li><li>den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring innovation i projekter og cases</li><li>den studerende skal kunne arbejde tværfagligt og helhedsorienteret med udviklingsprocesser</li></ul>	

### 4.4.1.2 Strategi & forretningsplan

<b>3 erts</b>		<b>2. semester</b>
2 – 3 erts		
Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om de grundlæggende strategiske begreber og værktøjer som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi</li><li>den studerende skal have viden om servicevirksomhedens konkurrencemæssige position</li></ul>	
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne analysere servicevirksomhedens strategiske position</li><li>den studerende skal kunne udarbejde eksterne og interne analyser</li></ul>	
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiplan</li></ul>	



#### 4. semester

2 erts

4 – 2 erts

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om relevante modeller for udarbejdelse af en forretningsplan</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for udarbejdelse af en forretningsplan</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne udarbejde en forretningsplan</li></ul>

#### 4.4.1.3 Servicemarketing & trends

1 erts

1 – 1 erts

#### 1. semester

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om grundlæggende servicemarketingbegreber</li><li>den studerende skal have viden om servicevirksomheders kundefærd og markedsforhold</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne identificere relevant kundefærd og markedsforhold for en given virksomhed</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>Den studerende skal kunne deltage i gennemførelse af kundefærdanalyser</li></ul>

3 erts

2 – 3 erts

#### 2. semester

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om servicevirksomhedens parametermix og kundeforhold</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne anvende virksomhedens parametermix i relation til virksomhedens kundeforhold</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne vurdere sammenhængen mellem virksomhedens parametermix og virksomhedens kundeforhold</li></ul>

1 erts

3 – 1 erts

#### 3. semester

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal have viden om den aktuelle udvikling indenfor marketingværktøjer</li><li>den studerende skal have viden om særlige forhold for servicevirksomhedens internationalisering</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne identificere relevante forhold for servicevirksomhedens valg af internationaliseringsstrategi</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiske markedsføring herunder udvikling af en marketingplan</li></ul>

#### 4.4.2 Serviceøkonomi

Faget serviceøkonomi er opdelt i to moduler som til sammen danner faget:

- erhvervsøkonomi – 12 ECTS
- global serviceøkonomi – 3 ECTS

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

## Læringsudbytte:

### 4.4.2.1 Erhvervsøkonomi

<b>3 ects</b> 1 – 3 ects	<b>1. semester</b>
-----------------------------	--------------------

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Den studerende skal have viden om relevante elementer i virksomhedens økonomiske styring</li><li>• Den studerende skal have viden om relevante regnskabsopstillingsprincipper</li><li>• Den studerende skal have viden om alternative rapporteringsformers mulighed for at understøtte ledelsens strategiske arbejde</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• Den studerende skal have færdigheder i IT-værktøjer til behandling af økonomiske problemstillinger</li><li>• Den studerende skal kunne opstille et regnskab til analysebrug</li></ul>

<b>6 ects</b> 2 – 6 ects	<b>2. semester</b>
-----------------------------	--------------------

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Den studerende skal have viden om prisfastsættelsesmetoder</li><li>• Den studerende skal have viden om anvendelse af revenue management</li><li>• Den studerende skal have viden om regnskabsanalyse, herunder de metoder, der bliver anvendt inden for serviceerhvervene</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• Den studerende skal have viden om budgetteringstyper, strukturer og metoder</li><li>• Den studerende skal kunne opstille løsningsmuligheder i form af udregninger og simuleringer. Herunder: bidragskalkulation, fordelingskalkulation, retrograd kalkulation, totalmetoden, differensmetoden</li><li>• Den studerende skal kunne opstille relevante nøgletal for servicevirksomheden.</li><li>• Den studerende skal kunne udarbejde relevante budgetter for en virksomhed og et projekt</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Den studerende skal kritisk kunne evaluere de enkelte optimeringsværktøjer i forhold til virksomhedens situation</li><li>• Den studerende skal kunne udarbejde en kommenteret regnskabsanalyse</li><li>• Den studerende skal være i stand til at vurdere en virksomheds økonomiske udvikling og benytte budgettering i den økonomiske styring</li></ul>

<b>3 ects</b> 4 – 3 ects	<b>4. semester</b>
-----------------------------	--------------------

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Den studerende skal have viden om finansieringsalternativer og rentebegrebet</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• Den studerede skal kunne beskrive og beregne investerings – og finansieringsalternativer</li><li>• Den studerende skal kunne udføre relevante former for nulpunktanalyser</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Den studerende skal kunne foretage en beregning af en investerings lønsomhed og kunne redegøre for valg af finansieringsalternativ</li><li>• Den studerende skal kunne vælge og anvende den relevante økonomiske metode i forbindelse med praktiske problemstillinger i analyser og projekter</li></ul>

### 4.4.2.2 Global serviceøkonomi

<b>3 ects</b>	<b>1. semester</b>
---------------	--------------------

1 – 3 ects

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal have viden om den globale økonomis betydning for såvel den nationale som regionale samfundsudvikling</li><li>• den studerende skal have viden om det globale økonomiske kredsløb, herunder de makroøkonomiske forhold</li><li>• den studerende skal have viden om effekterne af forskellige økonomisk/politiske handlemuligheder</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne beskrive og analysere de væsentligste makroøkonomiske faktorerens betydning for markedsforholdene</li><li>• den studerende skal kunne vurdere de forskellige markeds- og konkurrencestrukturer</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne inddrage de samfundsøkonomiske vilkår i relation til analyse og vurdering</li></ul>

## 4.5 Kommunikation

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

Faget kommunikation afvikles på engelsk, og er opdelt i to moduler, som til sammen danner faget:

- forretningskommunikation og netværk – 7 ECTS
- interkulturel kompetence – 3 ECTS

I det følgende er læringsudbyttet for hver af temaerne beskrevet.

### Læringsudbytte:

#### 4.5.1 Forretningskommunikation & netværk, på engelsk

3 ects

2. semester

2 – 3 ects

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal have viden om de grundlæggende kommunikationsteorier og -modeller og deres anvendelse i konkrete kommunikationsopgaver</li><li>• den studerende skal have viden om hvorledes formidling af budskaber sker mest hensigtsmæssigt både skriftligt og mundtligt</li></ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne forhandle og præsentere på engelsk</li><li>• den studerende skal på kunne udforme skriftlig forretningskommunikation</li></ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal i forretningsammenhæng kunne kommunikere på engelsk i skrift og tale</li></ul>

2 ects

3. semester

3 – 2 ects

Viden	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal have forståelse for business netværkets betydning for</li></ul>
-------	---

Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>medarbejderens og serviceorganisationens udvikling</li> <li>den studerende skal have viden om relevant teori indenfor forhandlingsteknik</li> <li>den studerende skal kunne identificere relevante netværk for medarbejder- og derved organisationsudvikling</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne gennemføre en forhandling</li> <li>den studerende skal kunne opstarte eller indgå i et relevant netværk med henblik på at udvikle egne kompetencer</li> <li>den studerende skal kunne forhandle effektivt</li> </ul>

<b>2 erts</b>	<b>4. semester</b>
4 – 2 erts	
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal tilegne sig viden om præsentations- og mødeteknikker</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne anvende forskellige præsentationsteknikker, og selvstændigt tilpasse kommunikationsform til kontekst</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne kommunikere praksisnære og faglige problemstillinger og løsninger til samarbejdspartnere og kollegaer</li> <li>den studerende skal kunne formidle interne og eksterne budskaber med gennemslagskraft</li> </ul>

#### 4.5.2 Interkulturel kompetence, på engelsk

<b>1 erts</b>	<b>2. semester</b>
2 – 1 erts	
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal have viden om kulturbegrebet og kulturelementer</li> <li>den studerende skal have forståelse for kulturens betydning for kommunikation</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne anvende viden om kultur i relation til den globale servicevirksomhed</li> <li>den studerende skal kunne vurdere betydningen af deres egen kulturelle baggrund i mødet med andre kulturer</li> </ul>

<b>2 erts</b>	<b>3. semester</b>
3 – 2 erts	
Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal have viden om teorier og værktøjer til analyse af kulturer i relation til den globale servicevirksomhed</li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne foreslå praksisnære løsningsforslag i forbindelse med kulturmøder</li> <li>den studerende skal kunne indgå i forretningsudvikling, hvor der tages hensyn til kulturelle elementer</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>den studerende skal kunne identificere kulturelle ligheder og forskelle, således at de kan begå sig og agere i forskellige kulturelle sammenhænge, internt og eksternt i en servicevirksomhed</li> <li>den studerende skal kunne indtænke kulturens betydning i udvikling af servicekoncepter</li> </ul>

## 5. Oversigt over eksaminer

Hver studerende skal aflægge 3 eksterne eksaminer samt 5 interne eksaminer.

1. Metode – intern eksamen
- 2. Førsteårsprøven – ekstern eksamen**
3. Erhvervsøkonomi – intern eksamen
4. Valgfrit uddannelseselement 1 – intern eksamen
5. Praktikprojekt – intern eksamen
6. Valgfrit uddannelseselement 2 – intern eksamen
- 7. Udvikling & Kommunikation – ekstern eksamen**
- 8. Afsluttende eksamensprojekt – ekstern eksamen**

### 5.1 Oversigt over eksaminer

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

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

Semester placering	Prøvebetegnelse	Kerneområder	Moduler - obligatoriske uddannelseselementer	ECTS	Bedømmelse	Karakter	Karaktervægt <sup>5</sup>
<b>1. Semester</b>	Evt. studiestartprøve <sup>6</sup>						
<b>1. Semester</b>	Metode	Metode & Servicevirksomheden	Samfundsvidenskabelig metode Branchekompetence	10	Intern bedømmelse Intern bedømmelse	Bestået/Ikke bestået 7- trins skala	1
<b>2. Semester</b>	Erhvervsøkonomi 1. Års tværfaglig eksamen (1. årsprøve)	Planlægning Servicevirksomheden Organisation Planlægning	Erhvervsøkonomi	9	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
			Service Design Ledelse og projektledelse Kreativitet & innovation Strategi og forretningsplan Servicemarketing og trends Global serviceøkonomi Forretningskommunikation og netværk Interkulturel kompetence	31	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	1
<b>2. semester</b>	Valgfrit uddannelseselement 1	Valgfrit uddannelseselement	Speciale	10	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
<b>3. Semester</b>	Praktik	Praktik	Praktikforløb	15	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Valgfrit uddannelseselement 2	Valgfrit uddannelseselement	Speciale	5	Intern bedømmelse	7 – trins skala	1
<b>4. Semester</b>	Udvikling & Kommunikation	Servicevirksomheden Organisation Planlægning Kommunikation	Servicejura Organisation og HR Kreativitet og innovation Strategi og forretningsplan Servicemarketing og trends Erhvervsøkonomi Forretningskommunikation og netværk Interkulturel kompetence	25	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	1
	Afsluttende eksamensprojekt	Afsluttende eksamensprojekt		15	Ekstern bedømmelse	7 – trins skala	2

<sup>5</sup> Karaktervægte på eksamensbeviset, som ligeledes angiver det samlede gennemsnit

<sup>6</sup> Bemærk at evt. studiestartprøve vil være beskrevet i den institutionsspecifikke studieordning

# 6 Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt

## 6.1 Praktik – formål og formalia

Praktikken svarer til 15 ECTS-point har en varighed på 3 måneder<sup>7</sup> og er placeret primo 3. semester (august, september og oktober)<sup>8</sup>. Praktikken kan gennemføres både nationalt og internationalt.

Formålet med praktikken er, at den studerende erhverver praksisnær indsigt i servicebranchen og underbygger erhvervskompetencen. Det kan eksempelvis ske i personale-, salgs-, marketing-, økonomi- eller kundeserviceafdelingen. Herudover kan den studerende naturligt indgå i de konkrete, praktiske arbejdsopgaver, der er i virksomheden i den pågældende periode.

Som hovedregel skal den studerende inden praktikken, og senest 8 dage efter praktikken start, udarbejde og aflevere en målbeskrivelse (læringsmål) for praktikken til godkendelse.

Institutionen har det overordnede ansvar for, at praktikken lever op til uddannelsens krav og dermed for godkendelse af praktikvirksomheden. Virksomheden udarbejder i samarbejde med den studerende en plan for praktikken, som godkendes af institutionen.

Virksomheden har sammen med den studerende ansvaret for gennemførelse af planen, samt at der er en klar sammenhæng mellem læringsmålene for praktikken og de studerendes arbejdsopgaver.

Virksomheden vælger i samarbejde med den studerende hvilke emner, der skal fokuseres på i praktikforløbet. Den studerende udarbejder en rapport over praktikken, hvis fokus aftales med virksomheden.

Praktikken er ikke tænkt som decideret funktionsoplæring i virksomheden men bredt som en generel indføring i de forskellige funktioner og ledelsesopgaver i virksomheden.

Efter færdiggjort praktik forventes det, uagtet de for praktikken fastsatte mål, at den studerende har tilegnet sig følgende viden, færdigheder og kompetencer:

### **Viden:**

- den studerende skal have viden om praktikvirksomhedens eksistensgrundlag og organisering

### **Færdigheder:**

---

<sup>7</sup> Svarende til 13 fulde uger

<sup>8</sup> Den udbydende uddannelsesinstitution har institutionsspecifikke retningslinjer (jfr. BEK 636, kapitel 6 § 18 stk. 3, 2) Se den institutionsspecifikke studieordning samt lokale vejledninger for yderligere uddybning

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

### **Kompetencer**

- den studerende skal kunne indgå i praktikvirksomhedens drift og udviklingsorienterede arbejdsprocesser og funktioner
- den studerende skal i en struktureret sammenhæng kunne udarbejde et projekt med omdrejningspunkt i en praksisnær problemstilling
- den studerende skal kunne reflektere over opnåelse af faglige og personlige mål under praktikforløbet

## **6.2 Afsluttende eksamensprojekt**

Formålet med det afsluttende eksamensprojekt er at den studerende selvstændigt udarbejder et tværfaglig og praksisnær projekt, der demonstrerer, at den studerende har opnået følgende viden, færdigheder og kompetencer:

### **Viden**

- den studerende skal have viden om relevante teorier og metoder inden for uddannelsens obligatoriske fagområder samt det valgte speciale

### **Færdigheder**

- den studerende skal kunne anvende og kombinere et alsidigt sæt færdigheder, der knytter sig til servicebranchens fagområde
- den studerende skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og justere arbejdsgange og arbejdsprocesser
- den studerende skal kunne opstille og vurdere praksisnære problemstillinger og formidle problemstillinger og løsningsmuligheder til interessenter
- den studerende skal kunne anvende centrale erhvervsøkonomiske metoder og analyser

### **Kompetencer**

- den studerende skal kunne identificere egne udviklingsmuligheder
- den studerende skal kunne indgå i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser og identificere og udvikle ledelses- og planlægningsfunktioner

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

Formålet med projektet er, at den studerende på metodisk grundlag dokumenterer evnen til at bearbejde en kompleks problemstilling i relation til et konkret projekt for praktikvirksomheden<sup>9</sup>.

---

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



Herunder er formålet at opøve og demonstrere evnen til at kombinere viden fra de obligatoriske fag med specialets fagområder, således at den studerende kan forholde sig til en virksomheds opgaver.

Det afsluttende eksamensprojekt udfærdiges på basis af indsamlede informationer og skal demonstrere, at den studerende kan bearbejde, analysere og vurdere indsamlet information og kan kombinere den indsamlede viden med teori og metoder fra uddannelsens fag.

Økonomiske betragtninger og elementer skal indgå som en naturlig del af grundlaget for valg af løsning(er)<sup>10</sup>.

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

Emnet for det enkelte projekt formuleres af den studerende i samråd med institutionen og praktikvirksomheden, idet opgaven tager sigte på at løse et praktisk orienteret problem.

Institutionen tildeler den studerende en vejleder og godkender opgavens emne og den indledende problemformulering<sup>11</sup>.

Det afsluttende eksamensprojekt skal tage udgangspunkt i centrale problemstillinger i uddannelsen samt den studerendes speciale, og det forventes at besvarelsen i meget høj grad afspejler kompetenceprofilen for en serviceøkonom jf. kap. 2.2

Idet det afsluttende eksamensprojekt (normalt) tager udgangspunkt i den virksomhed, hvori den studerende har afviklet sin praktik, udarbejdes projektet som hovedregel individuelt. Der kan dispenseres herfra hvis max. 3 studerende i samråd med deres respektive praktikvirksomheder kan løse en mere brancherelateret problemstilling eller en opgave stillet af en anden virksomhed inden for det valgfrie element.

Nærmere regler om aflevering og krav til individuel eller gruppevis udarbejdelse findes i Institutionens vejledning<sup>12</sup>.

I forbindelse med det afsluttende eksamensprojekt gennemføres en individuel mundtlig eksamen på 60 min. inkl. votering. Der gives 1 samlet karakter efter 7-trins-skalaen, denne meddeles i umiddelbar forlængelse af eksamen.

I vurderingen af besvarelsen vil den studerendes stave- og formuleringsevne, såvel som den studerendes evne til at bruge faglige korrekte termer, indgå med en vægt på 10 %.

---

<sup>10</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

<sup>11</sup> Det skal bemærkes at det udelukkende er tilladt at lave mindre justeringer i problemformuleringen, og det vil altid være tilrådeligt at rådgive sig med vejlederen

<sup>12</sup> Heraf fremgår evt. også den enkelte studerendes maksimalt afsatte tid til vejledning.

Såfremt det afsluttende eksamensprojekt ikke består, skal der udarbejdes et nyt projekt. Emnet må være det samme, men den nye problemformulering skal væsentligt adskille sig fra den tidligere valgte.

### 6.2.1 Afsluttende eksamensprojekt - omfang

For det afsluttende eksamensprojekt gælder at det fastlagte maksimale antal anslag, som angivet nedenfor altid SKAL overholdes.

Vurderingen af antal anslag er inkl. figurer og tabeller etc. men eksklusiv forside, indholdsfortegnelse, kildeliste og bilag.

Anslag opgøres inkl. mellemrum.

Bilag kan vedlægges til at underbygge projekter, men disse indgår ikke direkte i bedømmelse af besvarelsen, hvilket betyder at underviser og censor ikke er forpligtet til at læse disse.

Antal anslag SKAL fremgå tydeligt af forsiden. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen kan først finde sted ved næste eksamen<sup>13</sup>.

Alle besvarelser, som kan accepteres, skal andrage mellem 75 % og 100 % af maksimum antal tegn. Besvarelser der andrager under 75 % af det fastsatte antal anslag eller overskrider maksimum afvises, og den studerende skal tage eksamen om.

Omfang for det afsluttende eksamensprojekt er:

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

## 7. Meritering

### 7.1 Horisontal meritering - overflytning

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

---

<sup>13</sup> I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser skal de studerende forvente også at skulle aflevere en elektronisk version. De nærmere regler herfor fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen.

Overflytning skal altid ske inden 1. juli dvs. inden praktikken begynder. Såfremt man ønsker at skifte uddannelsesinstitution, skal man skriftligt ansøge om overflytning til den institution, man ønsker at blive overflyttet til<sup>14</sup>.

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

## 7.2 Vertikal meritering

### 7.2.1 Indland

Der er på nuværende tidspunkt direkte adgang til at læse nedenstående overbygningsuddannelser:

- professionsbachelor i International Hospitality Management (1½ år)
- professionsbachelor Sport Management (1½ år)
- professionsbachelor i Innovation og Entrepreneurship (1½år)
- professionsbachelor i digital konceptudvikling (1½ år)

På professionsbacheloruddannelsen i International Handel og Markedsføring er det endvidere muligt at søge om optagelse, når man har en serviceøkonom. Dog skal det forventes at der stilles yderligere krav til optagelse.

### 7.2.2 Udland

For serviceøkonomer som ønsker at tage en top-up uddannelse i udlandet, eksisterer der en række meritaftaler. Meritaftalerne er indgået både landsdækkende og af den enkelte udbyder af uddannelsen. Nærmere information omkring meritaftaler fås ved henvendelse til den enkelte udbyder.

## 7.2 Merit for uddannelseselementer

Det er muligt at ansøge om merit for prøver i uddannelsen begrundet i gennemførte og beståede uddannelseselementer fra andre uddannelser, der står mål med fag, uddannelsesdele eller praktik i serviceøkonomuddannelsen<sup>15</sup>.

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

## 8. Retsgrundlag

Studieordningens retsgrundlag er beskrevet i det følgende.

---

<sup>14</sup> Man skal skriftligt framelde sig på den uddannelsesinstitution man forlader, når man er optaget på den nye institution, herunder sørge for at karaktermeddelelse for 1. år bliver fremsendt.

<sup>15</sup> Se endvidere § 18, stk. 2 i LEP Bekendtgørelsen

## 8.1 Uddannelsens adgangskrav

Følgende uddannelsesmæssige baggrund giver adgang til uddannelsen jævnfør bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 248 af 13/03/2015 Gældende, samt senere ændringer til forskriften

### 1. Adgang via gymnasial uddannelse (stx, hhx, htx, hf):

Specifikke adgangskrav:

- Matematik på C niveau eller Erhvervsøkonomi på C niveau

### 2. Adgang via erhvervsuddannelse:

- En af følgende uddannelser:
  - bager (trin 2)
  - detailhandelsuddannelse med specialer
  - detailslagter med specialer
  - eventkoordinatoruddannelsen (trin 2)
  - gastronom (med specialer)
  - generel kontoruddannelse
  - handelsuddannelse med specialer
  - konditor (trin 2)
  - kontoruddannelse med specialer
  - receptionist
  - tjener (trin 2)

Den enkelte institution kan optage ansøgere på uddannelsen på et andet grundlag end de fastsatte adgangskrav, hvis ansøgeren har kvalifikationer, der kan sidestilles hermed, og institutionen skønner, at ansøgeren vil kunne gennemføre uddannelsen.

Institutionen optager de bedst egnede blandt de ansøgere, der opfylder adgangskravene, hvis institutionen ikke har plads til alle egnede ansøgere.

Som bidrag til vurdering af egnethed kan institutionen indkalde ansøgere til en samtale, en vejledende optagelsesprøve eller begge dele.

## 8.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag

Uddannelsen til serviceøkonom hviler på nedenstående love og regler, der gælder for gennemførelse af uddannelsen.

- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser LOV nr. 633 af 12/05/2015 gældende, samt senere ændringer til forskriften

- Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser, LBK nr. 935 af 25/8/2014 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 1519 af 16/12/2013 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen)
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 1147 af 23/10/2014 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser, BEK nr. 248 af 13/03/2015 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse BEK nr. 114 af 03/02/2015 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner (akkrediteringsloven), LOV nr. 274 af 25/03/2015 Gældende
- Bekendtgørelse om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner og godkendelse af nye videregående uddannelser BEK nr. 601 af 12/06/2013 gældende, samt senere ændringer til forskriften

De ovenfor angivne er nogle af de vigtigste bekendtgørelser, som man som studerende bør være bekendt med, men opremsningen er ikke fuldstændig. Der kan være andre love og bekendtgørelser, der kan være relevante ([www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk)).

### 8.3 Uddannelsens udbydere

Serviceøkonomuddannelsen udbydes af nedenstående institutioner;

- University College Nordjylland, [www.ucn.dk](http://www.ucn.dk)
- Lindholm Brygge 35, 9400 Nørresundby,
- Erhvervsakademiet Lillebælt, [www.eal.dk](http://www.eal.dk):
  - Munke Mose Alle 9, 5000 Odense C
  - Boulevarden 19D, 7100 Vejle
- Erhvervsakademi Dania, [www.eadania.dk](http://www.eadania.dk)
  - Minervavej 63, 8900 Randers
  - Arvikavej 2, 7800 Skive
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, [www.cphbusiness.dk](http://www.cphbusiness.dk)
  - Lyngby, Nørgaardsvej 30, 2800 Kgs. Lyngby
  - Nørrebro, Blågårdsgade 23b, 2200 København N.
  - Bornholm, Snorrebakken 66, 3700 Rønne
- Erhvervsakademi Sjælland, [www.easj.dk](http://www.easj.dk)
  - Campus Køge, Lyngvej 19, 4600 Køge
  - Campus Slagelse, Bredahlsgade 1, 4220 Slagelse

- Erhvervsakademi MidtVest, [www.eamv.dk](http://www.eamv.dk)
  - Valdemar Poulsens Vej 4, 7500 Holstebro
- Erhvervsakademiet Sydvest, [www.easv.dk](http://www.easv.dk)
  - Spangsbjerg Kirkevej 103, 6700 Esbjerg
- Erhvervsakademi Århus, [www.eeea.dk](http://www.eeea.dk)
  - Sønderhøj 32, 8260 Viby J

## 9. Overgangsbestemmelser

Studieordningen man indskrives på ved studiestart sommeren 2015, er gældende frem til man som studerende har afsluttet uddannelsen.

For studerende som ikke følger det normerede studieforløb, eller som ikke dimitterer inden for normeret studietid, dvs. januar 2016, følger den gældende studieordning januar 2016, hhv. den studieordning, som er gældende, det semester studiet genoptages.

Studerende, der skal tage prøver om efter januar 2016, følger den studieordning, som er gældende efter januar 2016, dog med mulighed for skriftligt at søge dispensation til at gå op efter den gamle ordning senest 4. måneder inden prøven afholdes.

## 10. Dispensationsmuligheder

Det er, til enhver tid, muligt at ansøge om dispensation fra de regler i studieordningen der alene er fastsat af institutionen eller institutionerne, når det findes begrundet i usædvanlige forhold<sup>16</sup>. Ansøgning skal ske skriftligt og i god tid, og vurderes individuelt af den enkelte institution.

## 11. Ikrafttrædelse

Denne studieordnings fællesdel, gældende for samtlige udbydere af uddannelsen, træder i kraft pr. september 2015, og har virkning for studerende som påbegynder uddannelsen den 1. september 2015 samt studerende som indskrives eller meritoverføres til denne studieordning efter 1. september 2015.

*Styregruppen for serviceøkonomuddannelsen, august 2015*

---

<sup>16</sup> Efter praksis er usædvanlige forhold kendetegnet ved at være pludseligt opståede forhold, som den studerende ikke har kunnet sikre sig mod – fx pludseligt opstået sygdom eller dødsfald i familien.

## B. Institutionsspecifikke fællesdels indhold

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

- **en fællesdel**, der finder anvendelse på alle de erhvervsakademier, som er godkendt til udbud af uddannelsen
- **en institutionsspecifik del**, som angiver institutionsspecifikke retningslinjer og krav. Dele heraf kan være udarbejdet i fællesskab af en eller flere af de udbydende Akademier

## 12. Specialer – Beskrivelse af læringsmål

Der udbydes tre specialer:

Specialerne udbydes på engelsk. Opgaver, afleveringer og eksamen kan foregå på dansk eller Engelsk. Specialets geografiske placering kan ændre sig, hvis der opstår situationer, hvor det efter ledelsens vurdering er mere hensigtsmæssigt at flytte undervisningen.

### 12.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management

ECTS: 15

#### Mål:

Målet er, at den studerende kvalificeres til selvstændigt at kunne planlægge og varetage væsentlige ledelsesmæssige og specialiserede arbejdsopgaver i hotel-, konference- og restaurantvirksomheder.

Den studerende skal tilegne sig en dybere forståelse for branchen og dermed evnen til at sætte gæsten i centrum samt vurdere forretningsgange og indtjeningsevne.

Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for de centrale arbejdsprocesser, der foregår i og mellem hotellets og restaurantens forskellige afdelinger. Den studerende opnår ligeledes kendskab til såvel nationale som internationale hotel- og restaurantkoncepter.

#### Læringsudbytte:

Viden	den studerende skal have viden om traditioner og trends indenfor hotel-, konference- og restaurantbranchen samt have forståelse for sammenhængen til relaterede erhverv
-------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal have viden om nationale og internationale hotel-, konference- og restaurantrelaterede klassifikationssystemer, certificeringer og ejerskabsformer</li> <li>• den studerende skal have forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt sammenspil <ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal have viden om traditioner og trends indenfor hotel-, konference- og restaurantbranchen samt have forståelse for sammenhængen til relaterede erhverv</li> <li>• den studerende skal have viden om nationale og internationale hotel-, konference- og restaurantrelaterede klassifikationssystemer, certificeringer og ejerskabsformer</li> <li>• den studerende skal have forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt sammenspil</li> <li>• den studerende skal have kendskab til de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, konference- og restaurantdrift</li> <li>• den studerende skal have kendskab til hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / up-selling og nøgletal</li> </ul> </li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne beskrive og analysere hotel, restaurant- og konference koncepter</li> <li>• den studerende skal kunne vurdere og medvirke til optimering af hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg/mersalg/up-Selling og nøgletal.</li> <li>• den studerende skal kunne prissætte hotellets serviceydelser</li> <li>• den studerende skal kunne analysere og udvikle hotellets, restaurantens og konferencens processer og service leverancer</li> </ul>

## 12.2 Speciale - Turisme Management

ECTS: 15

### Mål:

Målet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetencer til at kunne varetage koordinerende og rådgivende funktioner i turismevirksomheder og organisationer. Dette skal den studerende gøre ud fra en forståelse af destinationen som det centrale element, herunder en forståelse af virksomhedens/organisationens rolle i turismesystemet. Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for det samarbejde og de transaktioner, der foregår mellem turismeaktører.

### Læringsudbytte:

Viden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal have viden om hvilke aktører og elementer, der indgår i turismeindustrien</li> <li>• den studerende skal have viden om turismeindustrien, incoming og outgoing turisme, turismesystemer samt destinationsbegrebet, herunder offentlige og private aktører</li> <li>• den studerende skal have viden om grundlæggende turisme begreber</li> </ul>
-------	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal have viden om relevante segmenter og typer af turister</li> <li>• den studerende skal have viden om turismeaktørernes indbyrdes afhængighed</li> <li>den studerende skal kunne have viden om destinations elementer og aktører <ul style="list-style-type: none"> <li>○ turismeprodukt, herunder attraktioner</li> <li>○ DMO: marketing og management</li> </ul> </li> <li>• den studerende skal kunne have viden om udbud og efterspørgsel med hensyn til turisme</li> <li>• den studerende skal kunne have viden om turistmarkeder og segmenter <ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne have viden om destinations elementer og aktører <ul style="list-style-type: none"> <li>○ turismeprodukt, herunder attraktioner</li> <li>○ DMO: marketing og management</li> </ul> </li> <li>• den studerende skal kunne have viden om udbud og efterspørgsel med hensyn til turisme</li> <li>• den studerende skal have viden om hvilke aktører og elementer, der indgår i turismeindustrien</li> <li>• den studerende skal have viden om turismeindustrien, incoming og outgoing turisme, turismesystemer samt destinationsbegrebet, herunder offentlige og private aktører</li> <li>• den studerende skal have viden om grundlæggende turisme begreber</li> <li>• den studerende skal have viden om relevante segmenter og typer af turister</li> <li>• den studerende skal have viden om turismeaktørernes indbyrdes afhængighed</li> <li>• den studerede skal kunne have viden om turistmarkeder og segmenter</li> </ul> </li> </ul>
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne anvende deres viden indenfor incoming og outgoing turisme</li> <li>• den studerende skal kunne vurdere karakteristika for et turismesystem</li> <li>• Den studerende skal kunne anvende deres viden indenfor incoming og outgoing turisme</li> <li>• den studerende skal kunne vurdere karakteristika for et turismesystem</li> <li>• den studerende skal kunne vurdere en destinations opfyldelse af gæstens behov</li> <li>• den studerende skal kunne vurdere destinationens opfyldelse af forskellige markeder og segmenters behov herunder både leisure og business</li> <li>• den studerende skal kunne vurdere en destinations opfyldelse af gæstens behov</li> <li>• den studerende skal kunne vurdere destinationens opfyldelse af forskellige markeder og segmenters behov herunder både leisure og business <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul> </li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne deltage i udvikling, design og tilrettelæggelse af nye turismeydelser på destinationen</li> <li>• den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af en destinationsanalyse</li> </ul>

## 12.3 Speciale – Service Management

ECTS: 15

### Mål 1. Service Management./ Digital track.

Målet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetence til at varetage koordinerende og rådgivende funktioner i forbindelse med udvikling og implementering af events inden for forskellige serviceområder. Den studerende skal kunne opstille klare strategiske mål for events og via en event management proces kunne nå disse strategiske mål. Den studerende skal kunne deltage i udvikling, planlægning, implementering og evaluering af en event - fra mindre endagsarrangementer til større events.

Den studerende skal bibringes en forståelse for konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel eksternt som intern serviceydelse over for en klient/kunde.

### Mål 2.

Formålet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetencer til på metodisk grundlag at kunne påtage koordinerende, rådgivende og strategiske funktion i udvikling, implementering og vedligeholdelse af digitale medieudtryk på forskellige digitale platforme med relevans for det offentlige- og private serviceerhverv.

Det kan være alt fra en enkel informationsbaseret hjemmeside, et content management system, et digitalt banner, en oplevelsesbaseret museumsapp eller en digital serviceløsning på tværs af platforme for den digitale turist.

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

### Læringsudbytte:

Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"><li>• den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle produkt- og konceptudvikling indenfor strategisk event management ud fra sammenhængen mellem denne udvikling og virksomhedens strategiske planlægning.</li><li>• den studerende skal kunne vurdere forskellige konsulent-/rådgiverroller og anvende disse i et klient- og konsulentsamarbejde såvel internt som eksternt</li><li>• den studerende skal kunne tilegne sig nye færdigheder og viden omkring event management via et struktureret forarbejde i forbindelse med afviklingen af events</li><li>• den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle det essentielle ved at have gode leverandører og en optimal supply</li></ul>

	<p>chain vedrørende afholdelse af events</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den studerende skal tilegne sig færdigheder i brug af grafisk design.</li> <li>• Den studerende skal tilegne sig færdigheder i at strukturere indhold i digitale applikationer</li> <li>• Den studerende skal tilegne sig færdigheder i at anvende metoder til dokumentation af digitale og interaktive medieproduktioner.</li> <li>• Den studerende skal tilegne sig færdigheder så denne kan formidle valg af medievirkemidler til interessenter.</li> <li>•</li> </ul>
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den studerende skal kunne deltage i tværfaglige samarbejder vedrørende udvikling af produkter- og koncepter</li> <li>• Den studerende skal kunne skelne imellem de forskellige værktøjer, som en konsulent har til rådighed i forbindelse med konsulent arbejdet</li> <li>• den studerende skal kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events</li> <li>• Den studerende kan håndtere og integrere digitale medieudtryk på forskellige digitale platforme.</li> <li>• Den studerende kan tilegne sig ny viden, færdigheder og kompetence i relation til erhvervet</li> </ul>

## 13.0 Eksamener og prøver

### 13.1 Generelt omkring eksaminer og prøver

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

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

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

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

### 13.2 Øvrige forhold vedrørende eksamen

#### 13.2.1 Studieaktivitet

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

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

Hvis man ikke består/opnår godkendelse, er man automatisk indstillet til sygeeksamen / reeksamen. Det er centralt at de studerende møder op til undervisningen og vi laver derfor fremmøderegistrering. Hvis en studerende har mere end 20 procents fravær fra undervisningen, indkaldes denne til en samtale hvor studieaktiviteten drøftes. . Vedvarende fravær over 20 pct. Og manglende overholdelse af aftaler indberettes dette til SU-styrelsen. Den studerende har via registreringsystemet pligt til at melde sig syg og rask, så andre studerende, undervisere og samarbejdspartnere kan holdes orienteret.

### **13.2.2 Obligatoriske uddannelseselementer**

På EASJ serviceøkonom udbydes de obligatoriske uddannelseselementer som udgangspunkt i henholdsvis Campus Køge (dansk og engelsk) og Campus Slagelse (dansk og engelsk)

### **13.2.3 Andre Undervisnings relaterede aktiviteter**

De af EASJ Serviceøkonom planlagte aktiviteter uden for det lokale Campus miljø som virksomhedsbesøg, ekskursioner, foredrag studieture og andre aktiviteter kan udbydes til studerende på begge Campus.

### **13.2.4 Særlig Institutionsspecifikke krav:**

Alle skriftlige opgaver skal afleveres elektronisk via uddannelsens portal. Fronter.com/easj/ hvor de automatisk vil blive scannet, med det sigte at tjekke for ulovlig kopiering. Der skal derfor som udgangspunkt ikke afleveres trykte udgaver.

### **13.2.5 Obligatoriske læringselementer**

De obligatoriske læringselementer er kvalitative krav til den studerende om nærmere bestemte relevante studie aktiviteter, der skal udføres. Eksempler på obligatoriske læringsaktiviteter kan være temaprojekter, opponentarbejde, fremlæggelser, aflevering af opgaver. Der gives ikke nødvendigvis en karakter efter 7-trinsskalaen. Obligatoriske læringsaktiviteter betragtes ikke som ud prøvning eller eksamen, men som en del af læreprocessen, der dokumenterer, at den studerende er studieaktiv.

#### 1. Semester:

Ob.l. 1. Individuel skriftlig opgave i Servicebranchen.

Ob.l. 2. Individuel skriftlig opgave i Organisationsudvikling

Ob.l. 3. Individuel Skriftlig opgave i Serviceøkonomi

Ob.l. 4. Individuel skriftlig opgave i Forretningsudvikling

Ob.l. 5. Gruppeopgave og Pitch Innovationsuge 47

Ob.l. 6. Gruppeprojekt – godkendelse af problemstilling til metodeeksamen.

2. Semester.

Ob.l. 7. I uge 7- 8 på 2. semester skal de studerende udarbejde en 30 timers opgave, En opgave der i omfang og type skal forberede den studerende på Sommerens eksamen.

Ob.l. 8. I uge 7 – 8 skal de studerende udarbejde en skriftlig 3timers prøve. En opgave der i omfang og type skal forberede den studerende på sommerens eksamen.

Ob.l. 9 Individuel skriftlig opgave i Jura

Ob.l. 10 Individuel skriftlig opgave i Serviceøkonomi.

3. Semester.

Ob.l. 11 Individuel skriftlig opgave i Kommunikation.

Ob.l. 12 Gruppeopgave og Pitch Innovationsuge 47

Ob.l. 13 Individuel skriftlig opgave i Specialet.

### **13.2.6 Gruppeprojekter**

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

### **13.3 Individualisering af gruppeprojekter**

I forbindelse med gruppeprojekter, hvor der er krav om individualisering af besvarelsen, betyder dette at, hver studerendes bidrag tydeligt skal fremgå.

Besvarelser med individualiseringskrav kan bestå af nedenstående dele:

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

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

### **13.4 Hjælpemidler til eksamen**

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

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

Endvidere har den studerende adgang til intranet og internet.

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

Såfremt man som studerende under eksamen ulovlig kommunikerer med andre medfører det øjeblikkelig bortvisning fra eksamen.

I forbindelse med skriftlige prøver skal mobiltelefoner og andet kommunikationsudstyr slukkes og afleveres til tilsynet før eksamensstart.

Studerende skal selv medbringe tilladte hjælpemidler, skrivematerialer og eventuelt lommeregner. Det er ikke tilladt for studerende under prøven at dele hjælpemidler eller låne til medstuderende. Hjælpemidler udlånes ikke af akademiet.

Eksamenstilsynet har ret til at kontrollere medbragte hjælpemidler.

Eksaminander skal, ved skriftlige prøver, i videst mulig omfang sørge for at få lommeregner, ordbøger, blyanter, hjælpemidler og lignende op af tasken før prøvens start. Tasker og poser skal anbringes på tilsynets anvisning.

Studerende må ikke på nogen måde kommunikere med hinanden efter prøvens start. Dog er det er tilladt at henvende sig ved håndsoprækning til eksamenstilsynet.

Forsøger studerende at sætte sig i forbindelse med en anden eksaminand eller anvende ikke-tilladte hjælpemidler, vil den studerende øjeblikkeligt blive bortvist fra eksamen.

### **13.5 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser**

I forbindelse med udarbejdelse af skriftlige besvarelser, vil der ofte, som en del af dokumentationsgrundlaget, være behov for at anvende andres arbejde, det være sig citater, grafiske fremstillinger, tabeller, litteratur, tekster fra internettet, personers udtalelser eller en bearbejdet gengivelse af andres arbejde f.eks. fra en lærebog.

Når ovenstående anvendes, **skal** der tydeligt angives kilde.

Citat (direkte afskrift) må kun anvendes i begrænset omfang, og der må kun bruges en lille del af en andens tekst, dvs. et par linjer eller lidt mere, hvor det er nødvendigt for at forstå en sammenhæng eller underbygge egen argumenter. Det er ikke tilladt at sample<sup>17</sup> besvarelser.

Ved brug af citater skal man huske:

- at bruge anførselstegn
- skrive bogens titel

---

<sup>17</sup> Hvilket vil sige at man ikke kan basere sit arbejde på overdreven brug af citationer, citationer skal udelukkende anvendes for at underbygge egen argumentation

- forfatterens navn
- at angive den specifikke sidereference

Direkte afskrift uden en klar kildehenvisning<sup>18</sup> vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist og man vil blive bortvist<sup>19</sup>.

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 er markeret med anførselstegn, kursivering, indrykning eller anden tydelig markering med angivelse af kilden<sup>20</sup>, omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignende formuleringer m.v., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
- omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignendes formuleringer mv., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
- 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 iagttagelse af bestemmelserne i punkt. a og c.

Tidligere bedømte besvarelser og dele deraf kan således udelukkende indgå på lige fod med andet kildemateriale, således kan afsnit og analyser ikke "genbruges". Undtaget herfor er prøver og læringsaktiviteter, hvor besvarelsen skal forbedres for at blive godkendt / bestå.

I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser **skal** disse altid underskrives, derved bekræftes at opgaven er udfærdiget uden uretmæssig hjælp.

Man skal som studerende således forvente at skulle aflevere en stor del af de skriftlige besvarelser både i papirform og elektronisk (via mail, intranet eller USB-pen).

## 13.6 Tilbage melding på prøver og eksaminer

I forbindelse med mundtlig eksamen / prøve / læringsaktivitet meddeles bedømmelsen til den studerende i umiddelbar forlængelse af den enkelte studerendes mundtlige eksamen / prøve.

For eksamen, prøver og læringsaktiviteter, hvor eksaminanden ikke får bedømmelsen umiddelbart efter afholdelsen, meddeles eksaminanderne samtidig med meddelelsen om eksamens / prøvens afholdelse, den dato, hvor bedømmelsen vil blive bekendtgjort.

Det tilstræbes at eksaminanden får bedømmelsen senest 10 arbejdsdage efter afholdelse.

---

<sup>18</sup> For at sikre korrekt anvendelse af kildemateriale, andres arbejde m.m. kan den enkelte institution vælge at anvende et elektronisk program til check, f.eks. URKUND. Sådanne programmer er i stand til at afsløre afskrift og scanner besvarelser for plagiat fra nettet og fra systemets egen database.

<sup>19</sup> Der henvises i øvrigt til de officielle copyright regler; copydans regler, [www.copydan.dk](http://www.copydan.dk)

<sup>20</sup> jf. institutionens krav til skriftlige arbejder

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

### **13.7 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse**

For eksaminander med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse samt til eksaminander med tilsvarende vanskeligheder kan der aftales særlige prøvevilkår, hvor dette er nødvendigt for at ligestille eksaminanden med andre eksaminander i prøvesituationen.

Det er en forudsætning, at der med hjælpen ikke sker en ændring af prøvens niveau.

Såfremt man mener sig berettiget til særlige forhold skal skriftlig ansøgning med dokumentation, indsendes til institutionen senest 3 måneder inden eksamens / prøvens afholdelse.

### **13.8 Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd / regelbrud**

I forbindelse med alle prøver skal de gældende regler følges.

En eksaminand, som under en prøve skaffer sig eller giver en anden eksaminand uretmæssig hjælp til besvarelse af en opgave eller benytter ikke tilladte hjælpemidler, vil øjeblikkeligt blive bortvist fra prøven.

Såfremt der under eller i forbindelse med en prøve opstår formodning om, at en eksaminand uretmæssigt har skaffet sig eller ydet hjælp, har udgivet en andens arbejde for sit eget eller anvendt eget tidligere bedømt arbejde uden henvisning, vil den studerende blive bortvist fra prøven.

Endvidere vil den studerende blive bortvist fra uddannelsen i en kortere eller længere periode. I sådanne tilfælde gives en advarsel om, at gentagelse kan medføre varig bortvisning.

Såfremt en eksaminand udviser forstyrrende adfærd i forbindelse med prøver, f.eks. ved ikke at rette sig efter tilsynets ønsker, bortvises eksaminanden fra prøven.

Hvis en eksaminand forlader eksamenslokalet før eksamens afslutning eller uden tilladelse fra tilsyn, eller uden ledsagelse af tilsyn (ved toiletbesøg), anses den studerende for at have afbrudt eksamen.



## 13.9 Anvendt sprog

I forbindelse med deltagelse i prøver er hovedreglen, at eksamen afholdes i det meddelte sprog<sup>21</sup>, medmindre det er en del af den enkelte prøves formål at dokumentere færdigheder i fremmedsprog.

For så vidt angår internationale hold, afholdes prøverne på engelsk. Studerende må gerne afvikle eksamen på Dansk.

Såfremt en studerende har ønske om at aflægge eksamen i et andet sprog, skal skriftlig ansøgning indgives senest 3 måneder inden eksamen afholdes / eksamensoplæg udleveres, og der skal være væsentlige grunde hertil.

## 13.10 Klager over eksamen

Det anbefales, at eksaminanden søger vejledning hos studievejleder i forbindelse med klageprocedure og udarbejdelse af klage. Nedenstående er udarbejdet i henhold til bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 714 af 27/06/2012 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen). Reglerne om klager over eksamen fremgår af kapitel 10 i eksamensbekendtgørelsen.

I eksamensbekendtgørelsen skelnes mellem klager over:

1. eksaminationsgrundlaget mv., prøveforløbet og/eller bedømmelsen
2. klager over retlige forhold.

De to former for klage behandles forskelligt.

### 13.10.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag

En eksaminand kan indsende en skriftlig og begrundet klage inden for en frist af 2 uger (14 kalenderdage) efter, at bedømmelsen af prøven er bekendtgjort på sædvanlig måde over:

1. prøvegrundlaget, herunder prøvespørgsmål, opgaver og lignende, samt dets forhold til uddannelsens mål og krav
2. prøveforløbet
3. bedømmelsen

Klagen kan vedrøre alle prøver, herunder skriftlige, mundtlige samt kombinationer heraf samt praktiske prøver. Klagen sendes til ledelsen af uddannelsen.

Klagen forelægges straks for de oprindelige bedømmere, dvs. eksaminator og censor ved den pågældende prøve, som bliver bedt om en udtalelse. Udtalelsen fra bedømmerne skal kunne danne grundlag for institutionens afgørelse vedrørende faglige spørgsmål.

---

<sup>21</sup> Prøverne kan aflægges på svensk eller norsk i stedet for dansk

Institutionen fastsætter normalt en frist på 2 uger for afgivelse af udtalelserne.

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

Afgørelsen træffes af institutionen på grundlag af bedømmernes faglige udtalelse og klagerens eventuelle kommentarer til udtalelsen.

Afgørelse skal være skriftlig og begrundet, og kan gå ud på

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

Beslattes det, at der skal gives tilbud om en ombedømmelse eller omprøve, udpeger ledelsen af uddannelsen nye bedømmere. Ombedømmelse kan alene tilbydes i skriftlige prøver, hvor der foreligger materiale til bedømmelse, da nye bedømmere ikke kan (om)bedømme en allerede afholdt mundtlig prøve, og da de oprindelige bedømmers notater er personlige og ikke udleveres.

Går afgørelsen ud på tilbud om ombedømmelse eller omprøve, skal klageren informeres om, at ombedømmelse eller omprøve kan resultere i lavere karakter. Den studerende skal, indenfor en frist af 2 uger efter at afgørelsen er afgivet, acceptere tilbuddet. Der er ikke mulighed for at fortryde sin accept. Hvis den studerende ikke accepterer inden for fristen gennemføres ombedømmelse eller omprøve ikke.

Ombedømmelse eller omprøve skal finde sted snarest muligt.

Ved ombedømmelse skal bedømmerne have forelagt sagens akter: Opgaven, besvarelsen, klagen, de oprindelige bedømmers udtalelser med klagers bemærkninger hertil samt institutionens afgørelser.

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

Hvis det besluttes at foretage en ny bedømmelse eller give tilbud om omprøve, gælder beslutningen alle de eksaminander, hvis prøven lider af samme mangel, som den der klages over.

### **13.11 Anke**

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

Anken sendes til ledelsen af uddannelsen.

Fristen for at anke er to uger efter eksaminanden er gjort bekendt med afgørelsen. De samme krav som ovenfor nævnt under klage (skriftlighed, begrundelse osv.) gælder også ved anke.

### **13.12 Klage over retlige forhold**

Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af bedømmerne i forbindelse med ombedømmelse eller omprøve eller ankenævnets afgørelse kan indbringes for uddannelsesudbyderen indenfor en frist af 2 uger efter den dag afgørelsen er meddelt klageren.

Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af institutionen efter reglerne i eksamensbekendtgørelsen kan indgives til institutionen, der afgiver en udtalelse, som klageren skal have mulighed for at kommentere inden for en frist på normalt en uge. Institutionen sender klagen, udtalelsen og klagerens eventuelle kommentarer til Styrelsen for Videregående uddannelser og Uddannelsesstøtte. Fristen for indgivelse af klage til institutionen er 2 uger (14 kalenderdage) fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren.

## **14.7 Økonomi**

Alle aktiviteter der påføres den studerende skal betragtes som egenbetaling. Der er dog særlige muligheder for at få transportstøtte via nedenstående link: Og vi opfordre den enkelte studerende at søge om rabat til Såvel Campus Køge som til Campus Slagelse

[www.ungdomskort.dk](http://www.ungdomskort.dk)

# Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte

Jævnfør Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009 Gældende, er målene for læringsudbytte fastlagt som nedenfor angivet.

## Mål for læringsudbytte for erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel

Mål for læringsudbyttet omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, som en serviceøkonom skal opnå i uddannelsen.

### Viden

Den uddannede har viden om

- 1) serviceerhvervets anvendte brancheterminologi og branchebegreber samt serviceerhvervets anvendelse af teori og metode i praksis såvel nationalt som internationalt,
- 2) virksomhedens muligheder for samarbejde med kunden om udvikling af serviceydelser,
- 3) relevante brancher inden for erhvervs- og ferieturisme, hotel og rejseliv og øvrige servicebrancher, deres struktur, udvikling og organisering samt indbyrdes sammenhæng,
- 4) grundlæggende strategiske begreber og værktøjer, som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi og
- 5) muligheder for internationalisering via samarbejdsrelationer samt forståelse af internationaliseringsprocessens påvirkning af servicevirksomheden.

### Færdigheder

Den uddannede kan

- 1) vurdere omkostningsforholdene for servicevirksomhedens situation med henblik på økonomiske beregninger og budgettering,
- 2) vurdere sammenhængen mellem virksomhedens servicekoncept, leverancesystem og konkurrencesystem samt vurdere relevante udviklingsretninger for virksomheden,
- 3) anvende viden om kulturer i forbindelse med forhandlingssituationer samt opstille og formidle praksisnære løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og kunder på dansk og engelsk,
- 4) anvende porteføljemodeller til beskrivelse af servicevirksomhedens produkter og
- 5) vurdere praktiske ledelsessituationer med henblik på at vælge hensigtsmæssige løsningsmuligheder.

### Kompetencer

Den uddannede kan

- 1) håndtere forskellige nationale og internationale udviklings- og salgssituationer inden for serviceerhvervet,
- 2) tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til serviceerhvervet med afsæt i en konkret problemstilling,
- 3) håndtere strukturelle og kulturelle problemstillinger inden for eget ansvarsområde ud fra en helhedsvurdering af den konkrete servicevirksomhed og
- 4) deltage i fagligt og tværfagligt interkulturelt samarbejde, herunder om servicevirksomhedens ledelsesmæssige funktioner og personalemæssige opgaver.