

Studieordning

2012 til 2014

Endelig version 2
Endelig version 2

SERVICEØKONOM (AK)

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. september 2012

INDHOLDFORTEGNELSE

1. Studieordningens indhold	6
A. Uddannelsens fællesdel	6
2. Uddannelsens formål og profil	6
2.1 Uddannelsens formål	6
2.2 Kompetenceprofil	6
3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold	7
3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points	7
3.2 Uddannelsens struktur og indhold	7
3.3 Semesterforløb	9
4. Beskrivelse af kernefagenes mål for læringsudbytte	10
4.1 Samfundsvidenskabelig metode.....	10
4.2 Servicebranchen.....	10
4.3 Organisationsudvikling	12
4.4 Forretningsudvikling	14
4.5 Serviceøkonomi	15
4.6 Kommunikation	17
4.7 Speciale	18
4.7.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management	19
4.7.2 Speciale - Turisme Management.....	20
4.7.3 Speciale – Service Management, fællesdel	21
5 Praktik – formål og formalia	22
6. Afsluttende eksamensprojekt	23
7. Eksaminer og øvrige prøver	24
7.1 Generelt omkring eksaminer og prøver	24
7.2 Eksaminer og prøver på de enkelte semestre	25
7.2.1 Eksterne og interne eksaminer 1. semester.....	25
7.2.1.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt – intern eksamen.....	25
7.2.2 Eksterne og interne eksaminer 2. semester.....	26
7.2.2.1 1. års tværfaglige eksamen – ekstern eksamen	26
7.2.3 Eksterne og interne eksaminer 3. semester.....	26
7.2.3.1 Praktikprojekt – intern eksamen	26
7.2.3.2 Specialeeksamen – ekstern eksamen.....	27
7.2.4 Eksterne og interne eksaminer 4. semester.....	28

7.2.4.1 Kommunikation – intern eksamen.....	28
7.2.4.2 Udviklingsprojekt – intern eksamen.....	28
7.2.4.3 Afsluttende eksamensprojekt – ekstern eksamen.....	29
8 Øvrige forhold vedrørende eksamen.....	30
8.1 Regler for eksterne og interne eksaminer.....	30
8.2 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering.....	31
8.3 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider.....	32
8.4 Gruppeprojekter.....	33
8.5 Hjælpe midler til eksamen.....	33
8.6 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser.....	34
8.7 Tilbage melding på prøver og eksaminer.....	35
8.8 Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd / regelbrud.....	36
8.9 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse.....	36
8.10 Anvendt sprog.....	36
8.11 Klager over eksamen.....	37
8.11.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag.....	37
8.11.2 Anke.....	38
8.11.3 Klage over retlige forhold.....	38
8.12 Ansøgning om dispensation.....	39
9. Retsgrundlag.....	39
9.1 Uddannelsens adgangskrav.....	39
9.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag.....	40
9.3 Uddannelsens udbydere.....	40
9.4 Titulatur.....	41
10. Overgangsbestemmelser.....	41
11. Meritering.....	41
11.1 Horisontal meritering - overflytning.....	41
11.2 Vertikal meritering.....	42
11.2.1 Indland.....	42
11.2.2 Udland.....	42
12. Regler for udbud af åben uddannelse.....	43
13. Dispensationsmuligheder.....	43
14. Ikrafttrædelse.....	43
B. Den institutionsspecifikke del.....	43

Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte	44
Bilag 2 Kvalifikationsrammen – niveau 5.....	46
Bilag 3 Kernefagernes og specialets – ECTS fordeling	47
Bilag 4 Bedømmelse og eksamensbevis	48
Bilag 5 Bedømmelsesplan – eksterne eksamener.....	49
5.1 Bedømmelsesplan – 1. års tværfaglige eksamen	49
5.2 Bedømmelsesplan – speciale, ekstern eksamen	51
5.3 Bedømmelsesplan – det afsluttende eksamensprojekt	52

1. Studieordningens indhold

Studieordningen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 636 af 29/06/2009 gældende) opdelt i:

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

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

A. Uddannelsens fællesdel

2. Uddannelsens formål og profil

2.1 Uddannelsens formål

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

§ 1. Formålet med erhvervsakademiuddannelsen inden for service, turisme og hotel er at kvalificere den uddannede til selvstændigt at kunne deltage i arbejde med at udvikle, planlægge, realisere og levere serviceydelser nationalt og internationalt i virksomheder og organisationer inden for service, ferie- og erhvervssturisme samt hotel og restaurant¹

2.2 Kompetenceprofil

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

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

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

- **Praksiskompetencer** inden for arbejde i servicevirksomheder generelt – så man kan gå direkte ud og fungere i en virksomhed og evne at omsætte teori til løsninger i praksis

¹ De tilhørende overordnede læringsmål fra BEK fremgår af bilag 1

- **Erhvervsøkonomiske kompetencer** – så de driftsøkonomiske aspekter altid vurderes
- **Specialekompetencer** der udvikler kompetencer inden for et valgfrit uddannelseselement (fremadrettet betegnet speciale)
- **Samarbejdskompetencer** og empati så man kan arbejde både individuelt og i gruppe – for det er det, man vil møde i hverdagen
- **Kommunikative og sproglige kompetencer** – fordi man skal arbejde i en branche præget af netværk og relationer til andre mennesker
- **Internationale og interkulturelle kompetencer** – da servicebranchen er global
- **Metodiske kompetencer**, så man kan definere problemstillinger og angive metoder til løsning

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

I fokus er opøvelse af evner til at være:

- **Ansvarlig** – at tage ansvar for opgaver, selv og sammen med andre, og at udvise ansvarlighed overfor 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 gærden"
- **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, og så 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

3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold

3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points

Uddannelsens fag og aktiviteter er tilrettelagt som fuldstidstudium og normeret til 2 år. Et studenterårsværk svarer til 60 point, og hele uddannelsen svarer til 120 point (European Credit Transfer System).

De eksaminer og prøver, man som studerende skal deltage i inden udgangen af det 1. studieår efter studiestart skal være bestået inden udgangen af 2. studieår, for at man som studerende kan fortsætte uddannelsen. Institutionen kan, når det findes begrundet i usædvanlige forhold, dispensere herfra.

3.2 Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

- 1) obligatoriske uddannelseselementer - 75 ECTS-point
- 2) praktik - 15 ECTS-point
- 3) speciale (valgfrit element) – 15 ECTS-point
- 4) afsluttende eksamensprojekt - 15 ECTS-point

I studieordningen er læringsmålene beskrevet efter kvalifikationsrammen², og beskrives således via terminologien; viden, færdigheder og kompetencer.

Uddannelsens obligatoriske uddannelseselementer er formuleret i en række kerneområder:

- samfundsvidenskabelig metode – 5 ECTS
- servicebranchen – 15 ECTS
- organisationsudvikling – 15 ECTS
- udvikling – 15 ECTS
- serviceøkonomi – 15 ECTS
- kommunikation – 10 ECTS

med tilhørende fagbeskrivelser. Enkelte af kerneområdernes fagbeskrivelser er opdelt i moduler/delområder for overskuelighedens skyld.

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



I det efterfølgende er det beskrevet hvilken fokus de enkelte temaer har;

1. semester

1A – Servicebranchen

- Temaet har fokus på, at den studerende opnår en grundlæggende viden om oplevelsesøkonomiens udvikling og betydning samt praksisnær viden om forhold i service branchen

² "Ny dansk kvalifikationsramme for videregående uddannelse" beskriver niveauet af læringsmål, www.uvm.dk

1B - Virksomheden

- Temaet har fokus på, at give den studerende en helhedsforståelse af virksomhedsdrift og lønsomhed

2. semester

2 A - Strategi

- Temaet har fokus på, at den studerende kan planlægge servicevirksomhedens drift

2 B - Markedet

- Temaet har fokus på, at den studerende kan vurdere, hvordan markedet kan påvirkes

3. semester

3 A – Praktik

- se kapitel 5

3 B – Virksomhedens relationer

- Temaet har fokus på, at den studerende skal kunne indgå i relationer med servicevirksomhedens interessenter med henblik på at udvikle virksomheden i internationalt perspektiv

4. semester

4 A - Udvikling

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

4 B – Afsluttende eksamensprojekt

- se kapitel 6

3.3 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 kernefagernes mål for læringsudbytte

Uddannelsens mål for læringsudbytte omfatter den viden, de færdigheder og kompetencer, den studerende skal opnå på uddannelsen, se endvidere bilag 1 og 2 for nærmere beskrivelse.

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

De enkelte kernefags ECTS-fordeling og placering fremgår af bilag 3.

4.1 Samfundsvidenskabelig metode

ECTS: 5

Læringsudbytte:

Viden:

- den studerende skal have viden om og forståelse for hvorledes en kombination af forskellige metoder (metodetriangulering) anvendes i afdækning af en problemstilling
- den studerende skal have grundlæggende kendskab til videnskabsteoretiske indgangsvinkler

Færdigheder:

- den studerende skal ud fra forskellige teorier kunne tolke såvel kvalitative som kvantitative undersøgelser
- den studerende skal kunne formidle samfundsvidenskabelig metode skriftligt og mundtligt

Kompetencer:

- den studerende skal alene, i samarbejde med andre studerende og servicevirksomheder kunne designe undersøgelser og indhente og analysere information

4.2 Servicebranchen

ECTS: 15

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

- branchekompetence – 5 ECTS
- servicemanagement & kunderelationer – 8 ECTS
- servicejura – 2 ECTS

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

Læringsudbytte:

Branchekompetence:

Viden:

- den studerende skal have viden om servicebranchens udvikling og strukturer nationalt såvel som internationalt med særligt fokus på uddannelsens specialeområder
- den studerende skal have viden om oplevelsesøkonomiens udvikling og begrebsapparat, samt relation til uddannelsens specialeområder

Færdigheder:

- den studerende skal kunne redegøre for servicebranchens udvikling
- den studerende skal kunne agere i servicebranchen med udgangspunkt i relation til for grundlæggende branchekodeks
- den studerende skal kunne identificere de nyeste trends

Kompetencer:

- den studerende skal kunne inddrage relevante aspekter om servicebranchen og oplevelsesøkonomien i analyser og redegørelser

Service management & kunderelationer:

Viden:

- den studerende skal have viden om service management systemer, servicekoncepter og serviceleverancesystemer
- den studerende skal have viden omkring afgørende parametre for skabelse af optimale kunderelationer, herunder loyalitet og kvalitet
- den studerende skal have viden om forskellige kvalitetsstyringsprincipper

Færdigheder:

- den studerende skal kunne medvirke til udvikling af servicekoncepter og serviceleverancesystemer
- den studerende skal kunne medvirke til at skabe værdiskabende kunderelationer

Kompetencer:

- den studerende skal kunne tilegne sig ny viden med henblik på forbedring af service managementsystemer og koncepter
- den studerende skal kunne opbygge varige relationer med kunder og opstille forbedringsforslag

Servicejura:

Viden:

- den studerende skal have viden om de juridiske forhold som for servicevirksomheder er afgørende for at agere i forhold til ansatte, kunder og marked

- den studerende skal have viden om overenskomster, hovedaftalen og servicedirektivet

Færdigheder:

- den studerende skal kunne vurdere juridiske problemstillinger i forhold til ansættelses- og arbejdsret, aftaleloven, købeloven og markedsføringsloven
- den studerende skal kunne vurdere ansættelsessituation på en juridisk korrekt måde
- den studerende skal kunne vurdere tilbudsafgivelse

Kompetencer:

- den studerende skal kunne identificere juridiske problemstillinger omkring servicevirksomhedens aftaleindgåelse, markedsføring samt ansættelser og køberetlige forhold og indgå i et fagligt samarbejde omkring løsning af juridiske problemstillinger

4.3 Organisationsudvikling

ECTS: 15

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:

Ledelse & projektledelse:

Viden:

- den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå, lede og udvikle servicevirksomheder og organisationer
- den studerende skal have viden om teorier og modeller til at forstå virksomhedens struktur og kultur og hvilke faktorer der påvirker motivationen i servicevirksomheder
- den studerende skal kunne forstå, hvordan ledelsesteorier og modeller kan anvendes i servicevirksomheder
- den studerende skal have viden om ledelsesmæssige forhold når en arbejdsgruppe skal sammensættes i relation til at skabe bedst mulig performance
- den studerende skal have kendskab til de mest gængse projektværktøjer (herunder IT), der med fordel kan anvendes for at styre et projekt

Færdigheder:

- den studerende skal kunne vurdere anvendeligheden af teorier/modeller i praktiske ledelsessituationer
- Den studerende skal kunne formidle ledelsesmæssige beslutninger til chefer, kolleger og medarbejdere

- den studerende skal kunne analysere, planlægge, evaluere og begrunde den praktiske gennemførelse af et projekt, herunder økonomien
- den studerende skal kunne vælge en hensigtsmæssig projektplanlægningsmetode – samt kunne vurdere, hvornår og hvorvidt et IT baseret system med fordel kan anvendes

Kompetencer:

- den studerende skal kunne identificere egne personlige udviklingsområder i relation til personlig udvikling, selvværd og selvtillid
- den studerende skal kunne medvirke til at træffe ledelsesmæssige beslutninger
- den studerende skal kunne anvende konkrete metoder og værktøjer til projektstyring, og opstille mål for en projektgruppe
- den studerende skal kunne tage ansvar samt planlægge og lede et projekt fra start til slut

Organisation & HR:

Viden:

- den studerende skal have viden om og forståelse for forskellige organisationsformer, og disses betydning for effektiviteten og trivslen i servicevirksomheden
- den studerende skal have viden om forskellige teorier og modeller til udvikling og forandring af serviceorganisationen
- den studerende skal have viden om metoder og teorier til rekruttering, udvikling og afvikling af medarbejdere
- den studerende skal have viden om arbejdsmiljømæssige forhold i relation til faktorer der påvirker det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, herunder medarbejdertilfredshed

Færdigheder:

- den studerende skal kunne anvende og vurdere forskellige organisationsudviklingsmodeller
- den studerende skal kunne vurdere grundlæggende forhold omkring personaleudvikling og -administration i relation til organisationsudvikling
- den studerende skal kunne formidle servicevirksomhedens HR politik til medarbejdere og samarbejdspartnere

Kompetencer:

- Den studerende skal kunne varetage HR funktioner i egen afdeling i overensstemmelse med servicevirksomhedens overordnede HR strategi
- Den studerende skal kunne indgå i et tværfagligt samarbejde om udarbejdelsen af virksomhedens HR strategi
- Den studerende skal kunne indgå i udviklings- og forandringsprocesser med fokus på eget arbejds- og ansvarsområde
- den studerende skal kunne håndtere grundlæggende arbejdsmiljømæssige forhold samt være i stand til at søge rette ekspertviden

4.4 Forretningsudvikling

ECTS: 15

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

- kreativitet & innovation – 4 ECTS
- strategi & forretningsplan – 6 ECTS
- servicemarketing & trends – 5 ECTS

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

Læringsudbytte:

Kreativitet & innovation

Viden:

- den studerende skal have viden om sammenhængene mellem kreativitet, innovation og entre- og intrapreneurskab, og hvordan det fremmes i virksomheden
- den studerende skal kunne anvende kreative redskaber til praktisk ide udvikling
- den studerende skal have viden om hvorledes kreative og innovative processer kan igangsættes og planlægges

Færdigheder:

- den studerende skal kunne håndtere forskellige redskaber til praktisk ide udvikling og kreativitet i praksisnær kontekst
- den studerende skal vurdere, hvorledes servicevirksomheder kan fremme kreativitet og innovation

Kompetencer:

- den studerende skal kunne inddrage aspekter omkring kreativitet og innovation i projekter og cases
- den studerende skal kunne deltage i og varetage kreative og innovative processer i servicevirksomheder

Strategi & forretningsplan

Viden:

- den studerende skal have viden om de grundlæggende strategiske begreber og værktøjer som har indflydelse på servicevirksomhedens valg af strategi
- den studerende skal have viden om servicevirksomhedens konkurrencemæssige position
- den studerende skal have viden om relevante modeller for udarbejdelse af en forretningsplan

Færdigheder:

- den studerende skal kunne analysere servicevirksomhedens strategiske position
- den studerende skal kunne udarbejde en ekstern og intern analyse
- den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for udarbejdelse af en forretningsplan

Kompetencer:

- den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiplan
- den studerende skal kunne udarbejde en forretningsplan

Service marketing & trends**Viden:**

- den studerende skal have viden om grundlæggende servicemarketingbegreber
- den studerende skal have viden om servicevirksomheders markedsforhold
- den studerende skal have viden om servicevirksomhedens produkt og kundeforhold
- den studerende skal have viden om den nyeste udvikling indenfor marketingværktøjer

Færdigheder:

- den studerende skal kunne udarbejde interessentanalyser
- den studerende skal kunne vurdere og anvende service marketing mix og portefølje-modeller
- den studerende skal kunne identificere de nyeste marketingværktøjer

Kompetencer:

- den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiske markedsføring herunder udvikling af en markedsføringsplan

4.5 Serviceøkonomi

ECTS: 15

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:**Erhvervsøkonomi:**

Viden:

- den studerende skal have viden om relevante elementer i virksomhedens økonomiske styring samt relaterede IT løsninger
- den studerende skal have viden om virksomhedsanalyse, herunder de regnskabsanalysemetoder der bliver anvendt indenfor serviceerhvervene
- den studerende skal have viden om anvendelse af økonomisystemer i praksis – hovedsagelig i relation til bogføring
- den studerende skal have viden om servicebranchens regnskabsanalysepraksis

Færdigheder:

- den studerende skal kunne opstille et regnskab samt relevante budgetter og nøgletal for servicevirksomheden og redegøre for de forhold der kan optimere økonomien
- den studerende skal kunne beskrive og analysere investering og finansierings alternativer
- den studerende skal kunne udarbejde relevante budgetter for en virksomhed og et projekt
- den studerende skal kunne opstille løsningsmuligheder i form af simple og relevante avancerede udregninger og simuleringer
- den studerende skal kunne vurdere hvordan ikke-finansielle rapporteringsformer kan understøtte ledelsens strategiske arbejde
- den studerende skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille parametre til yield og revenue management

Kompetencer:

- den studerende skal være i stand til at vurdere en virksomheds økonomiske udvikling og benytte budgettering i den økonomiske styring
- den studerende skal kunne opstille relevante nøgletal for servicevirksomheden
- den studerende skal kunne medvirke ved udarbejdelse af en regnskabsanalyse
- den studerende skal kunne foretage en beregning af en investerings lønsomhed og kunne redegøre for valg af finansieringsform og alternativer

Global serviceøkonomi:**Viden:**

- den studerende skal have viden om den globale økonomis betydning for såvel den nationale som regionale samfundsudvikling
- den studerende skal have viden om det globale økonomiske kredsløb, herunder de makroøkonomiske forhold
- den studerende skal have viden om effekterne af forskellige økonomisk/politiske handlemuligheder

Færdigheder:

- den studerende skal kunne beskrive og analysere de væsentligste makroøkonomiske faktorer i relation til serviceydelse
- den studerende skal kunne vurdere de forskellige markeds- og konkurrencestrukturer

Kompetencer:

- den studerende skal kunne inddrage de samfundsøkonomiske vilkår i relation til analyse og vurdering

4.6 Kommunikation

ECTS: 10

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

- forretningskommunikation og netværk, som skal afvikles på engelsk – 7 ECTS
- interkulturel kompetence – 3 ECTS

I det følgende er læringsudbyttet for hver af temaerne beskrevet.

Læringsudbytte:**Forretningskommunikation og netværk (på engelsk):****Viden:**

- den studerende skal have viden om de grundlæggende kommunikationsteorier og -modeller og deres anvendelse i konkrete kommunikationsopgaver
- den studerende skal have viden om hvorledes formidling af budskaber sker mest hensigtsmæssigt både skriftligt og mundtligt
- den studerende skal tilegne sig viden om præsentations- og mødeteknikker
- den studerende skal have viden om relevant teori indenfor forhandlingsteknik
- den studerende skal have forståelse for business netværkets betydning for medarbejderens og serviceorganisationens udvikling

Færdigheder:

- den studerende skal kunne anvende forskellige præsentationsteknikker, og selvstændigt tilpasse kommunikationsform til kontekst
- den studerende skal kunne gennemføre en forhandling
- den studerende skal kunne forhandle og præsentere på engelsk
- den studerende skal kunne identificere relevante netværk for medarbejder- og derved organisationsudvikling
- den studerende skal på kunne udforme skriftlig forretningskommunikation

Kompetencer:

- den studerende skal kunne formidle interne og eksterne budskaber med gennemslagskraft
- den studerende skal kunne kommunikere praksisnære og faglige problemstillinger og løsninger til samarbejdspartnere og kollegaer

- den studerende skal i forretningsammenhæng kunne kommunikere på engelsk i skrift og tale
- den studerende skal kunne forhandle effektivt
- den studerende skal kunne opstarte eller indgå i et relevant netværk med henblik på at udvikle egne kompetencer

Interkulturel kompetence:

Viden:

- den studerende skal have viden om kulturbegrebet, kulturelementer og kulturanalyse i relation til den globale servicevirksomhed
- den studerende skal have forståelse for kulturens betydning for kommunikation

Færdigheder:

- den studerende skal kunne anvende viden om kultur i relation til den globale servicevirksomhed
- den studerende skal kunne foreslå praksisnære løsningsforslag i forbindelse med kulturkonflikter
- den studerende skal kunne indgå i forretningsudvikling, hvor der tages hensyn til kulturelle elementer

Kompetencer:

- den studerende skal kunne identificere adfærd og livsformer, som et fundament for samt agere i den globale servicevirksomhed
- De studerende skal kunne identificere kulturelle forskelle og livsformer, således at de kan begå sig og agere i forskellige kulturelle sammenhænge inden for servicebranchen

4.7 Speciale

ECTS: 15

Nedenfor er de landsdækkende fællesdele for de enkelte specialer beskrevet. Som det fremgår, er nedenstående antal ECTS-point landsdækkende fælles for specialerne:

- Hotel- & Restaurant Management – 15 ECTS
- Turisme Management – 15 ECTS
- Service Management – 5 ECTS + Institutionsspecifik - 10 ECTS

På servicedelen er der således 10 ECTS-points indenfor specialet der er institutionsspecifik.

I den enkelte lokale studieordning beskrives udelukkende de specialer som institutionen udbyder.

Det forventes at der i specialeundervisningen tilsikres at det studerende er orienteret om og har forståelse for udviklingen i øvrige specialeområder, således at relevante aspekter kan inddrages.

4.7.1 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 og/eller kvalificere sig til videreuddannelse. Den studerende skal tilægge sig en dybere forståelse for branchen og dermed evnen til at sætte gæsten i centrum samt vurdere forretningsgange og indtjeningsevne.

Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for de centrale arbejdsprocesser, der foregår i og mellem hotellets og restaurantens forskellige afdelinger, samt at den studerende opnår kendskab til såvel nationale som internationale hotel- og restaurantkoncepter. Specialet er baseret på service management, oplevelsesøkonomi og relaterede teorier og bygger derfor på et naturligt samspil med de obligatoriske fagområder for studiet

Specialet er bygget op omkring 3 moduler:

- branchens historie og klassifikationer
- hotellets drift, herunder F&B, menuplanlægning, HACCP; Yield Management og prisfastsættelse af værelser, konference, dagsmøder, forecasting
- strategisk brancheanalyse, herunder miljø, CSR, sikkerhed og jura

Viden:

- den studerende skal have viden om de traditioner og trends, der er inden for denne branchen og kunne redegøre for den historiske udvikling indenfor hotel-, konference- og restaurantbranchen samt have forståelse for den samfundsmæssige udviklingsindflydelse
- den studerende skal have viden om nationale og internationale hotel-, konference- og restaurantrelaterede klassifikationssystemer, certificeringer og ejerskabsformer
- den studerende skal have forståelse for de forskellige faser, som gæsten gennemgår på hotellet
- den studerende skal have forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt samspil
- den studerende skal have kendskab til de centrale ledelsesopgaver i rengøringsafdelingen og maintenance på et hotel eller for en restaurant, samt kunne sammenligne forskellen mellem at have egen rengøring contra rengøringselskab
- den studerende skal have forståelse for "Varens vej gennem huset", egenkontrol samt kunne demonstrere procesbeskrivelser som værktøj
- den studerende skal have viden om HACCP

- den studerende skal have forståelse for centrale ledelsesopgaver i sikkerhedsafdelingen på et hotel, for en restaurant og ved et conferencecenter, samt hvorledes den forebyggende indsats i sikkerhed kan optimeres
- den studerende skal have kendskab til de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, conference- og restaurantdrift, samt kunne vurdere, hvornår der skal søges juridisk assistance eller råd

Færdigheder:

- den studerende skal kunne vurdere centrale arbejdsopgaver i food and beverageafdelingen ved overordnet at klarlægge "service-produktionsprocessen" fra identifikation af kundens behov, til råvareindkøb, forarbejdning, servering og afregning
- den studerende skal kunne give forslag til miljøforbedringer
- den studerende skal i forbindelse med renovering af hoteller og restauranter kunne vurdere driftsmæssige forbedringspunkter i forhold til housekeeping og property management
- den studerende skal kunne vurdere branchens brug af "Smiley-ordning"

Kompetencer:

- den studerende skal kunne vurdere og optimere hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg/up-selling og nøgletal foruden at kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser
- den studerende skal kunne indgå i menuplanlægning og skal kunne stille forslag til udskiftninger i menuer ud fra et indtjeningsperspektiv
- den studerende skal kunne vurdere branchens distributions- og salgskanaler og medvirke til at udvikle disse
- den studerende skal kunne medvirke til at vurdere, hvilket serviceniveau virksomheden skal have såvel internt som eksternt
- den studerende skal kunne arbejde selvstændigt og målrettet med alle aspekter af møde- og konferencestyring

4.7.2 Speciale - Turisme Management

ECTS: 15

Mål:

Målet er at den studerende skal have viden om og kunne deltage i at udføre ledelsesmæssige, koordinerende og innovative funktioner i turismevirksomheder og organisationer ud fra en holistisk forståelse af både incoming og outgoing turisme herunder en forståelse af virksomhedens/organisationens rolle i turismesystemet.

Specialet er baseret på fagområdet teori og bygger derfor på et naturligt samspil med uddannelsens obligatoriske fagområder. Specialet skal kvalificere til relevant videreuddannelse.

Viden:

- den studerende skal have viden om grundlæggende turisme begreber

- den studerende skal have viden om sammenhængene mellem forskellige former for turisme

Færdigheder:

- den studerende skal kunne identificere og håndtere trends og tendenser indenfor de forskellige former for turisme
- den studerende skal kunne anvende og vurdere begreberne ferie- og erhvervsturisme på en destination
- den studerende skal kunne anvende og vurdere begreberne incoming og outgoing turisme
- den studerende skal kunne vurdere og anvende turismeplanlægningsprincipper i virksomheder og organisationer samt på destinationer
- den studerende skal kunne indgå i udvikling og salg af nye og bæredygtige turismeydelser

Kompetencer:

- den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af en destinationsanalyse
- den studerende skal kunne deltage i udviklingen af virksomheden, organisation og destinationen
- den studerende skal kunne indgå i udarbejdelsen af markedsføringsplaner for en destination

4.7.3 Speciale – Service Management, fællesdel³

ECTS: 5

Mål:

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

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

Specialet er baseret på fagområdets teori og bygger derfor på et naturligt samspil med uddannelsens obligatoriske fagområder. Specialet skal kvalificere til relevant videreuddannelse.

Viden:

³ De resterende 10 ECTS i service Management er fastlagt af den enkelte institution, og fremgår af den institutionsspecifikke del af studieordningen

- den studerende skal have viden om de grundlæggende teoretiske begreber og værktøjer som kendetegner konsulentens arbejde herunder hvilken indflydelse de forskellige konsulentroller har på servicevirksomhedens drift og udvikling
- den studerende skal forstå og have viden om, hvad strategisk event management er og hvilken rolle event og event management har i såvel regional som global sammenhæng

Færdigheder:

- den studerende skal kunne vurdere forskellige konsulent-/rådgiverroller og anvende disse i et klient og konsulent samarbejde såvel internt som eksternt
- den studerende skal kunne opstille relevante mål for en event
- 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.
- den studerende skal kunne vurdere, analysere og formidle det essentielle ved at have gode leverandører og en optimal supply chain vedrørende afholdelse af events

Kompetencer:

- den studerende skal kunne forstå konsulent/rådgiverbegrebet i relation til såvel eksternt som intern serviceydelse overfor en klient/kunde
- den studerende skal opnå en forståelse for anvendelsen af produkt- og konceptudvikling i forbindelse med opbygning af events.
- den studerende skal kunne tilegne sig egne nye færdigheder og viden omkring event management via et struktureret forarbejde i forbindelse med afviklingen af events
- den studerende skal kunne udvikle forsyningskæden i forbindelse med afviklingen af events

5 Praktik – formål og formalia

Praktikken svarer til 15 ECTS-point har en varighed på 3 måneder⁴ og er placeret primo 3. semester (august, september og oktober)⁵. Praktikken kan gennemføres både nationalt og internationalt.

Praktikken skal ud fra en relatering af den indlærte teori til praksis i en specifik erhvervs-kontekst, underbygge den studerendes erhvervskompetence samtidig med, at der sker en indlæringsmæssig progression i forhold til uddannelsens overordnede formål. Det er hensigten med praktikken, at den studerende skal erhverve praksisnær indsigt i servicebranchen. Dette kunne eksempelvis være personale-, salgs-, marketing-, økonomi- og kundeserviceafdelingen. Herudover kan den studerende naturligt indgå i de konkrete, praktiske arbejdsopgaver, der er i virksomheden i den pågældende periode.

⁴ Hvilket er svarende til 13 fulde uger

⁵ 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.

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

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

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

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

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

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

Viden:

- den studerende skal have viden om praktikvirksomhedens eksistensgrundlag og organisering

Færdigheder:

- 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

6. 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 vurdere praksisnære problemstillinger og opstille og vælge løsningsmuligheder
- den studerende skal kunne formidle praksisnære 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

7. Eksaminer og øvrige prøver

Den studerendes studieaktivitet kontrolleres vha. eksterne eksaminer, interne eksaminer, samt interne prøver og læringsaktiviteter (f.eks. cases, projekter, opgaver, ekskursioner), som beskrevet i den institutionsspecifikke del af studieordningen.

7.1 Generelt omkring eksaminer og prøver

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

Disse suppleres i den institutionsspecifikke del med et antal interne prøver og læringsaktiviteter.

I studieordningens landsdækkende fællesdel arbejdes der med 2 forskellige prøveformer:

1. Eksterne eksaminer – som bedømmes af eksaminator samt en eller flere beskikkede censorer.
2. Interne eksaminer – som bedømmes af en eller flere undervisere eller branchefolk

Der arbejdes i studieordningen med i alt fire forskellige prøveformer:

- Eksterne eksaminer – disse er landsdækkende
- Interne eksaminer – landsdækkende fælles ramme, specifik form bestemmes af den enkelte institution
- Interne prøver – som er institutionsspecifikke prøver
- Læringsaktiviteter – som er institutionsspecifikke prøver

Alle eksaminer, prøver og læringsaktiviteter aflægges i den førstkommende eksamenstermin efter undervisningens afslutning.

Ved eksterne og interne eksaminer, samt interne prøver gives der karakter efter 7trins-skalaen eller bestået / ikke bestået. For at bestå en eksamen skal karakteren 02 eller bestået opnås.

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

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

- Alle interne eksaminer, interne prøver og læringsaktiviteter på 1. år skal være bestået/godkendt før studerende kan aflægge 1. års tværfaglige eksamen
- Før end den studerende kan aflægge ekstern eksamen i specialet på 3. semester, skal 1. års tværfaglige eksamen, interne eksaminer, interne prøver samt læringsaktiviteter på 3. semester være bestået/godkendt
- Alle eksterne og interne eksaminer, interne prøver og læringsaktiviteter skal være bestået hhv. godkendt før den studerende kan aflægge eksamen i det afsluttende eksamensprojekt

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

7.2 Eksaminer og prøver på de enkelte semestre

I det følgende er de enkelte eksaminer og prøvers formål, art, form og vurdering på de enkelte semestre beskrevet.

7.2.1 Eksterne og interne eksaminer 1. semester

7.2.1.1 Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt – intern eksamen

I regi af faget samfundsvidenskabelig metode afsluttes 1. semester med udarbejdelse af et samfundsvidenskabeligt metodeprojekt.

Det samfundsvidenskabelige metodeprojektet skal afspejle de fag der er undervist i på 1. semester samt anvendt praksis.

Metodeprojektet har til formål at opøve den studerendes metodiske kompetence, det vil sige evnen til at definere, analysere og løse en problemstilling. Samtidig har projektet til formål at opøve den studerendes evne til at forholde sig kritisk til en anden gruppes arbejde og præsentere denne kritik skriftlig og mundtlig.

De studerende arbejder gruppevist (3-5 studerende) med en selvvalgt problemstilling, der kan være faglig eller af mere almen karakter. Institutionen godkender emne og problemstilling og tildeler vejledning.

Projektet vurderes som værende bestået eller ikke bestået.

Deltagelse i det samfundsvidenskabelige projekt omfatter:

- løsning af gruppeopgave med selvvalgt emne
- opponering på en anden gruppes opgave
- mundtligt forsvar af opgaven, med individuel bedømmelse

Der afsættes i alt 20 min. pr. studerende til eksamen.

Såfremt man som studerende ikke deltager i den ordinære eksamen, eller ikke yder en arbejdsindsats som kan godkendes, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen defineres grupperne af akademiet.

De nærmere forhold omkring evalueringen af projektet fremgår af Institutionens vejledning.

7.2.2 Eksterne og interne eksaminer 2. semester

7.2.2.1 1. års tværfaglige eksamen – ekstern eksamen

Ultimo 2. semester skal den studerende individuelt deltage i 1. års tværfaglige eksamen.

Eksamen skal dokumentere den studerendes evne til erhvervsrettet anvendelse af den indlærte teori og skriftlig fremstilling samt evnen til at arbejde tværfagligt og selvstændigt.

Eksamen afholdes ultimo 2. semester og har form som en skriftlig 6-timers eksamen, hvor der 24-timer inden eksamen udleveres et tværfagligt eksamensoplæg.

Eksamensoplægget må diskuteres blandt studerende, men institutionen eller underviserne besvarer ikke spørgsmål vedrørende/ i relation til materialet.

Eksamensoplægget dækker bredt de obligatoriske fag på 1. og 2. semester, med erhvervsøkonomi som et obligatorisk element.

Eksamensbesvarelsen skal udarbejdes individuelt.

7.2.3 Eksterne og interne eksaminer 3. semester

7.2.3.1 Praktikprojekt – intern eksamen

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

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

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

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

Praktikken vurderes samlet som bestået / ikke bestået og bedømmelsen meddeles i umiddelbar forlængelse af eksamen.

Såfremt praktikprojektet vurderes som værende "ikke bestået", skal den studerende under vejledning forbedre projektet og aflevere igen. Den studerende har mulighed for tre forsøg i alt til at udarbejde et projekt, der kan bestås.

7.2.3.2 Specialeeksamen – ekstern eksamen

I slutningen af 3. semester skal den studerende individuelt udarbejde et specialeprojekt som skal dokumentere den studerendes viden, færdigheder og kompetencer inden for udvalgte emner i specialet og relaterede obligatoriske fag.

Den studerendes emne samt problemformulering skal godkendes af institutionen. Emnet må ikke være den samme som i praktikprojektet og det afsluttende eksamensprojekt.

Der gives kun vejledning i forbindelse med emnevalg og problemformulering. Der er således ingen vejledning i forbindelse med udarbejdelsen af selve projektet.

I forbindelse med fastlæggelse af emne og problemformulering tildeles den studerende en vejleder som står for godkendelse af emne og problemformulering.

I ugen op til aflevering af godkendt emne og problemformulering, kan den studerende få feed-back omkring emne og problemformulering samt få vejlederens godkendelse af emne og problemformuleringen.

Godkendt emne og problemformulering skal afleveres med vejleders underskrift.

Hvis man ved godkendelsesfristens udløb ikke har afleveret et godkendt og underskrevet emne og problemformulering⁶ eller har ikke har anmeldt sig eksamen, er det ikke muligt at udarbejde projektet, og man kan først deltage ved næste eksamen.

Projektet skal udarbejdes med udgangspunkt i desk research og fokus på specialets teori. Det er dog et krav, at den studerende forklarer og uddyber den valgte problemformulering ud fra selvvalgte eksempler fra virksomheder og/eller organisationer.

⁶ Såfremt man ikke afleverer godkendt emne og problemformulering – og ikke har afmeldt sig eksamen, tæller det som et eksaminationsforsøg

I det projekt som afleveres må problemformuleringen ikke afvige væsentligt fra den godkendte. Såfremt der ændres væsentligt i problemformuleringen afvises besvarelsen.

Det er ikke et krav til projektet, at der skal gennemføres field research i forbindelse med dette, men den studerende må gerne inddrage egen individuel field research i projektet, hvis den valgte problemformulering lægger op til dette.

Den studerende må ikke skrive projektet udelukkende med udgangspunkt i eksempler fra praktikprojektet.

Den studerende eksamineres efterfølgende i projektet ved en mundtlig individuel eksamen, som varer 45 minutter inkl. votering pr. studerende.

Deltagelse i projekteksamen omfatter:

- præsentation af projektet i form af en uddybning og perspektivering af det skriftlige arbejde (eksamen).
- mundtligt forsvar af eget projekt (eksamen)

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af en vægtning af følgende:

- projektets faglige og metodiske niveau
- den studerendes præsentation og perspektivering
- den studerendes mundtlige forsvar af opgaven

Til eksamen kan der eksamineres i alt fra den studerendes speciale og fra uddannelsen, der har relevans for den studerendes emne.

Hvis eksamen ikke består, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen skal der udarbejdes et nyt projekt. Der kan skrives ud fra samme emne, men der skal formuleres en ny problemformulering som adskiller sig væsentligt fra den tidligere valgte.

7.2.4 Eksterne og interne eksaminer 4. semester

7.2.4.1 Kommunikation – intern eksamen

På 4. semester skal del studerende deltage i en intern eksamen. Eksamen afholdes på engelsk. Formålet med den interne eksamen er at dokumentere den studerendes evne inden for faget kommunikation.

Den interne eksamen foregår individuelt og bedømmes samlet som bestået/ikke bestået.

7.2.4.2 Udviklingsprojekt – intern eksamen

Ultimo 4. semester skal den studerende udarbejde et udviklingsprojekt. Projektet har til formål at opøve den studerendes evne til at demonstrere forståelse for og kompetence inden for udviklingsorienteret problemløsning samt evnen til at arbejde tværfagligt og hel-

hedsorienteret. I projektet forventes det, at den studerende har specifik fokus på organisations- og forretningsudvikling.

Projektet har form som et gruppeprojekt med selvvalgt emne og problemstilling indenfor området, samt en efterfølgende individuel bedømmelse.

Institutionen godkender emne og problemstilling.

Deltagelse i projektet omfatter:

- løsning af et gruppeprojekt
- individuel bedømmelse

Den interne eksamen vurderes samlet som værende bestået eller ikke bestået.

7.2.4.3 Afsluttende eksamensprojekt – ekstern eksamen

Det afsluttende eksamensprojekt 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 praktikvirksomheden⁷.

Herunder er formålet at opøve og demonstrere evnen til at kombinere viden fra de obligatoriske fag med speciallets 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)⁸.

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

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.

⁷ Akademiet orienteres skriftligt, og skal godkende såfremt man som studerende ikke skriver for sin praktikvirksomhed

⁸ 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.

Institutionen tildeler den studerende en vejleder og godkender opgavens emne og den indledende problemformulering⁹.

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 indenfor det valgfrie element.

Nærmere regler om aflevering og krav til individuel eller gruppevis udarbejdelse findes i Institutionens vejledning¹⁰.

I forbindelse med det afsluttende eksamensprojekt gennemføres en individuel mundtlig eksamen på 60 min. inkl. votering. Der gives én samlet karakter for eksamensprojektet.

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 %.

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. Samme forhold gør sig gældende såfremt man vælger at framelde sig eksamen og dermed ikke afleverer eksamensprojektet til den ordinært fastsatte termin.

8 Øvrige forhold vedrørende eksamen

8.1 Regler for eksterne og interne eksaminer

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

Det gælder således:

- samfundsvidenskabeligt metodeprojekt – intern eksamen
- 1. års tværfaglige eksamen – ekstern eksamen
- praktikprojekt – intern eksamen
- kommunikation– intern eksamen
- udviklingsprojekt – intern eksamen
- speciale – ekstern eksamen
- afsluttende eksamensprojekt – ekstern eksamen

⁹ 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

¹⁰ Heraf fremgår evt. også den enkelte studerendes maksimalt afsatte tid til vejledning.

For at blive betragtet som studieaktiv, skal man deltage i alle ordinære prøver og eksaminer. Hvis man ikke består den ordinære eksamen, kan man indstille sig til sygeeksamen / reeksamen.

Såfremt man ikke ønsker at deltage i den ordinære eksamen / prøve skal man senest 14 dage før skriftligt melde fra¹¹. Hvis man uden gyldig grund udebliver fra den ordinære eksamen / prøve har man brugt et eksamensforsøg¹².

I forbindelse med det afsluttende eksamensprojekt skal framelding ske senest 1 måned før afleveringsfristen.

8.2 Eksaminer og prøvers tidsmæssige placering

For studerende optaget i september 2012 gælder nedenstående plan vedrørende ordinære interne- og eksterne eksaminer samt reeksaminer (med forbehold for senere korrektioner):

Eksamensplan årgang 2012-2014			
	Udleveres / godkendes	Afleveres	Eksamenstidspunkt
Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt - intern eksamen			Ultimo 1. semester fastlægges af den enkelte institution
Samfundsvidenskabeligt metodeprojekt - intern eksamen, reeksamen			Fastlægges af den enkelte institution
1. års tværfaglig - ekstern eksamen	Tirsdag den 11. juni 2013 kl. 9.00 udlevering af case	Onsdag den 12. juni 2013, kl.9.00 – 15.00 skriftlig eksamen	
1. års tværfaglig ekstern eksamen, reeksamen	Onsdag den 6. nov. 2013 kl. 9.00 udlevering	Torsdag den 7. nov. 2013 kl. 9-15	
Praktikprojekt - intern eksamen			Efterår 2013 Fastlægges af den enkelte institution
Praktikprojekt - reeksamen			Fastlægges af den enkelte institution
Speciale (valgfrit) - ekstern eksamen	Aflevering af godkendt emne og problemformulering senest fredag den 13. december 2013	Afleveres mandag den 6. januar 2014	Mundtligt eksamen uge 4 eller 5, 2014
Speciale (valgfrit) – ekstern eksamen, reeksamen	Godkendelse senest mandag den 28. februar 2014	Afleveres mandag den 17. marts 2014	Mundtligt eksamen uge 13, 14 eller 15, 2014
Kommunikation - intern eksamen			4. semester fastlægges af den enkelte institution
Kommunikation - intern eksamen,			Fastlægges af den enkelte

¹¹ Tidspunkt hvor materialet bliver udleveret eller godkendt emne/problemformulering afleveres

¹² Gyldige grunde til udeblivelse skal dokumenteres

reeksamen			institution
Udviklingsprojekt - intern eksamen			Medio 4. semester 2014¹³ fastlægges af den enkelte institution
Udviklingsprojekt - intern eksamen, reeksamen			Fastlægges af den enkelte institution
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen	Officiel start mandag den 31. marts 2014	Aflevering af godkendt problemformulering senest 25. april 2014 Eksamensprojektet afleveres senest onsdag den 28. maj 2014	Mundtlig eksamen i juni Fastlægges af den enkelte institution
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen, reeksamen	Officiel start mandag den 11. august, 2014	Afleveres torsdag den 9. oktober 2014	Mundtlig eksamen ultimo oktober Fastlægges af den enkelte institution

I forbindelse med ovenstående eksamensplan gælder følgende vedr. tidspunkter:

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

8.3 Skriftlige besvarelsers omfang - normalsider

For alle skriftlige besvarelser gælder at det fastlagte maksimale antal anslag, som angivet nedenfor altid SKAL overholdes.

Der henregnes 2400 anslag til en normalside inkl. mellemrum.

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 direkte i bedømmelse af besvarelsen, hvilket betyder at underviser og censor ikke er forpligtet til at læse disse.

I forbindelse med aflevering af skriftlige besvarelser gælder nedenstående regler for omfang.

Eksamen / prøve	Maksimalt antal tegn i besvarelsen inkl. mellemrum
Samfundsvidenskabeligt projekt	max. 84.000 anslag
1. års eksamen	
Praktikprojekt	max. 37.500 anslag
Valgfri element, projekt	max. 42.000 anslag
Kommunikation	se institutionsspecifik del
Udviklingsprojekt	se institutionsspecifik del

¹³ Eksamen placeres inden det afsluttende eksamensprojekt officielt starter

Afsluttende eksamensprojekt	
1 studerende	max. 115.500 anslag
2 studerende	max. 189.000 anslag
3 studerende	max. 231.000 anslag

På alle skriftlige besvarelser o. lign. **SKAL** besvarelsens antal anslag fremgå tydeligt af forsidens. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen / prøven kan først finde sted ved næste eksamen¹⁴.

Besvarelser der andrager under 50 % af det fastsatte antal anslag eller overskrider maksimum afvises, og den studerende skal indstille sig til eksamen igen.

Ovenstående regler gælder for alle skriftlige besvarelser.

8.4 Gruppeprojekter

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

8.5 Hjælpemidler til eksamen

I forbindelse med skriftlige eksaminer og prøver, må den studerende anvende bøger og materialer udleveret i undervisningen, egne noter, supplerende materialer, usb-pen el. lign. med dokumenter.

Den studerende har ikke adgang til at medbringe eller anvende nedenstående hjælpemidler:

- internet
- intranet
- bluetooth
- mobiltelefon
- øvrigt datakommunikationsudstyr, der gør, at man kan kommunikere med andre

med mindre andet udtrykkeligt fremgår af eksamensopgaven/vejledningen.

Såfremt man som studerende under eksamen gør ulovlig brug af ovenstående medfører det øjeblikkelig bortvisning fra eksamen.

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

¹⁴ 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.

Studerende skal selv medbringe tilladte hjælpemidler, skrivematerialer og eventuelt lomme-regner. 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 lommeregne-re, 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.

8.6 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 sample¹⁵ besvarelser.

Ved brug af citater skal man huske:

- at bruge anførselstegn
- skrive bogens titel
- forfatterens navn
- at angive den specifikke sidereference

Direkte afskrift uden en klar kildehenvisning vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist og man vil blive bortvist¹⁶.

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

¹⁵ Hvilket vil sige at man ikke kan basere sit arbejde på overdreven brug af citationer, citationer skal udelukkende anvendes for at underbygge egen argumentation

¹⁶ Der henvises i øvrigt til de officielle copyright regler; copydans regler, www.copydan.dk

- a) omfatter identisk eller næsten identisk gengivelse af andres formuleringer eller værker, uden at det gengivne er markeret med anførselstegn, kursivering, indrykning eller anden tydelig markering med angivelse af kilden¹⁷, 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
- b) omfatter større passager med et ordvalg, der ligger så tæt på et andet værk eller lignendes formuleringer mv., at man ved sammenligning kan se, at passagerne ikke kunne være skrevet uden anvendelse af det andet værk
- c) omfatter brug af andres ord eller idéer, uden at disse andre er krediteret på behørig vis
- d) genbruger tekst og/eller centrale idéer fra egne tidligere bedømte arbejder uden iagttagelse af bestemmelserne i punkt. a og c.

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

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

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.

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).

8.7 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.

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

¹⁷ jf. institutionens krav til skriftlige arbejder

8.8 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.

Ved skriftlige prøver må den studerende ikke forlade eksamenslokalet, før besvarelsen er afleveret.

8.9 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse

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

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

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

8.10 Anvendt sprog

I forbindelse med deltagelse i prøver er hovedreglen, at eksamen afholdes i det meddelte sprog¹⁸, 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.

¹⁸ Prøverne kan aflægges på svensk eller norsk i stedet for 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.

8.11 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.

8.11.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag

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

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

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

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

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

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

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

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

1. tilbud om en ny bedømmelse (ombedømmelse) – dog kun ved skriftlige prøver

2. tilbud om en ny prøve (omprøve)
3. at den studerende ikke får ikke medhold i klagen

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

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

8.11.2 Anke

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

Anken sendes til ledelsen af uddannelsen.

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

8.11.3 Klage over retlige forhold

Klage over retlige spørgsmål i afgørelser, der er truffet af bedømmerne i forbindelse med ombedømmelse eller omprøve eller ankenævnets afgørelse kan indbringes for uddannelsesudbyderen inden for 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.

8.12 Ansøgning om dispensation

Såfremt man ønsker dispensation fra ovenstående eksamensbestemmelser etc. skal der fremsendes skriftlig anmodning til uddannelsesinstitutionen i god tid. Dispensation gives kun når særlige forhold gør sig gældende (fx dødsfald i nær familie, dokumenteret sygdom el. lign.)

9. Retsgrundlag

Studieordningens retsgrundlag er beskrevet i det følgende.

9.1 Uddannelsens adgangskrav

Følgende uddannelsesmæssige baggrund giver adgang til uddannelsen jævnfør bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 214 af 21/02/2012 Gældende, samt senere ændringer til forskriften

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

Specifikke adgangskrav:

- Matematik på C niveau eller Virksomhedsøkonomi på C niveau

2. Adgang via erhvervsuddannelse:

- En af følgende uddannelser:
 - bager (trin 2)
 - detailhandelsuddannelse med specialer
 - detailslagter (trin 2)
 - 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.

9.2 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
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 636 af 29/06/2009 Gældende
- Lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser LOV nr. 882 af 08/08/2011 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser LOV nr. 850 af 12/9/2009 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 714 af 27/06/2012 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen).
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 636 af 29/06/2009 Gældende
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser, BEK nr. 214 af 21/02/2012 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse BEK nr. 262 af 20/03/2007 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om akkreditering og godkendelse af erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser mv. BEK nr. 684 af 27/06/2008 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).

9.3 Uddannelsens udbydere

Serviceøkonomuddannelsen udbydes af nedenstående institutioner;

- University College Nordjylland, www.ucn.dk
 - Lindholm Brygge 35, 9400 Nørresundby,
- Erhvervsakademiet Lillebælt, www.eal.dk:
 - Kold College, Landbrugsvej 55, 5260 Odense S
 - Boulevarden 19D, 7100 Vejle

- Erhvervsakademi Dania, www.eadania.dk
 - Minervavej 63, 8900 Randers
 - Arvikavej 2, 7800 Skive
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, www.cphbusiness.dk
 - Lyngby, Trongårdsvej 44, 2800 Kgs. Lyngby
 - Valby, Vigerslev Allé 18, 2500 Valby
- Erhvervsakademi Sjælland, www.easj.dk
 - Campus Køge, Lyngvej 19, 4600 Køge
 - Campus Slagelse, Bredahlsgade 1, 4220 Slagelse
- Erhvervsakademi MidtVest, www.eamv.dk
 - Valdemar Poulsens Vej 4, 7500 Holstebro

9.4 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

10. Overgangsbestemmelser

Studieordningen man tiltræder, er gældende frem til man som studerende har afsluttet uddannelsen.

For studerende som ikke følger normeret studieforløb eller som ikke dimitterer indenfor normeret studietid, dvs. januar 2014, følger den studerende den til enhver tid gældende studieordning, det semester studiet genoptages.

Studerende der skal tage eksaminer og prøver om, følger den nye studieordning, dog med mulighed for skriftligt at søge dispensation til at gå op efter den gamle ordning senest 4. måneder inden eksamen/prøven afholdes.

11. Meritering

11.1 Horisontal meritering - overflytning

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

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 til¹⁹.

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

11.2 Vertikal meritering

11.2.1 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)

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

Der er endvidere indgået meritaftaler med Roskilde Universitetscenter således at der kan opnås en almen HA-uddannelse på 1½. år, samt aftale om 1 års merit til den samfundsvidenskabelige basisuddannelse. Desuden er der på BA. Negot studiet på Syddansk Universitet i Esbjerg opnået 1½ års merit.

11.2.2 Udland

For studerende som har valgt Hotel- & Restaurant Management som speciale er der indgået aftale med Oxford Brookes University om merit til en BSc.

Med Plymouth University er der endvidere indgået aftale om merit til BSc. for serviceøkonomer med speciale indenfor turisme.

Endvidere er der indgået meritaftaler med:

- Høgskolen i Harstad
- Hotellhøgskolen i Stavanger
- Hawaii Pacific University
- ICHM i Adelaide (via cphbusiness / UCN)
- IHTTI i Schweiz
- NHTV Breda University of Professional Education
- CHN Leuwarden

¹⁹ 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.

12. Regler for udbud af åben uddannelse

Der henvises til Undervisningsministeriet, idet det forventes at ministeriet senere vil komme med et udkast til dette punkt.

13. Dispensationsmuligheder

Dispensationsmulighederne til et eller flere fag vurderes individuelt. Der kan dog ikke gives dispensation for deltagelse i en eller flere eksaminer / læringsaktiviteter / interne prøver.

Det er, til **enhver tid, muligt at ansøge om dispensation i forhold til de i studieordningen fastlagte regler og bestemmelser. Ansøgning skal ske skriftligt og i god tid, og vurderes individuelt af den enkelte institution.**

14. Ikrafttrædelse

Denne studieordnings fællesdel, gældende for samtlige udbydere af uddannelsen, træder i kraft pr. september 2012, og har virkning for studerende som påbegynder uddannelsen den 1. september 2012 samt studerende som indskrives eller meritoverføres til denne studieordning efter 1. september 2012.

Styregruppen for serviceøkonomuddannelsen, september 2012

B. Den institutionspecifikke del

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.

Derudover reguleres uddannelsen af følgende love og regler:

- **Loven:** Lov nr. 882 af 8. august 2011. Lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser
- **Hovedbekendtgørelsen:** BEK nr. 636 af 29. juni 2009. Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser
- **Eksamensbekendtgørelsen:** BEK nr. 714 af 27. juni 2012. Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser.
- **Karakterbekendtgørelsen:** BEK nr. 262 af 20. marts 2007. Bekendtgørelse om karakter-skala og anden bedømmelse
- **Adgangsbekendtgørelsen:** BEK nr. 214 af 21. februar 2012. Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser

- **Åben uddannelse (ÅU-loven):** LBK nr. 952 af 2. oktober 2009. Bekendtgørelse af lov om åben uddannelse (erhvervsrettet voksenuddannelse) m.v.
- **Kvalitetsbekendtgørelsen:** BEK nr. 1146 af 1. oktober 2010. Bekendtgørelse om kvalitetssikring af erhvervsrettet videregående uddannelse
- **Akkrediteringsbekendtgørelsen:** BEK nr. 684 af 27. juni 2008. Bekendtgørelse om akkreditering og godkendelse af erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser mv.

Lovene og bekendtgørelserne er tilgængelige på internetadressen www.retsinfo.dk

Bilag 2 Kvalifikationsrammen – niveau 5

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

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

Serviceøkonom tilhører niveau 5 uddannelserne i kvalifikationsrammen.

Niveaubeskrivelse – uddannelser på niveau 5

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

Viden	Færdigheder	Kompetencer
<ul style="list-style-type: none">• Skal have viden om praksis og anvendelse af metode og teori inden for et erhvervs- eller fagområde.	<ul style="list-style-type: none">• Skal kunne anvende og kombinere et alsidigt sæt færdigheder, der knytter sig til fagområdets praksis og arbejdsprocesser.	<ul style="list-style-type: none">• Skal kunne indgå i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser.
<ul style="list-style-type: none">• Skal have forståelse af praksis og/eller de vigtigste anvendte teorier og metoder og kunne forstå erhvervets anvendelse af disse.	<ul style="list-style-type: none">• Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og justere arbejdsgange og arbejdsprocesser.	<ul style="list-style-type: none">• Skal kunne varetage afgrænsede ledelses- og planlægningsfunktioner i relation til erhvervs- og fagområdets praksis.
	<ul style="list-style-type: none">• Skal kunne formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere.	<ul style="list-style-type: none">• Skal kunne identificere og udvikle egne muligheder for fortsat videreuddannelse i forskellige læringsmiljøer.

Bilag 4 Bedømmelse og eksamensbevis

Prøve/eksamen	Eksamensform	Bedømmelsesform	Vægt	Bedømmelse
Samfundsvidenskabelig metode projekt – intern eksamen	Projekt m./ opponering	S M – forsvar M/S - opponering	0,5 0,25 0,25	1 samlet bedømmelse (bestået / ikke bestået)
1. års Tværfaglig eksamen, skriftlig ekstern eksamen	Projekt	S	1,0	1 samlet bedømmelse (karakter)
Praktikprojekt – intern eksamen	Projekt	S M – forsvar	0,75 0,25	1 samlet bedømmelse (bestået / ikke bestået)
Specialeprojekt – ekstern eksamen	Projekt	S M	0,5 0,5	1 samlet bedømmelse (karakter)
Kommunikation – intern eksamen	Institutions-specifik	Institutions-specifik		1 samlet bedømmelse (bestået / ikke bestået)
Udviklingsprojekt - intern eksamen	Projekt	Institutions-specifik		1 samlet bedømmelse (bestået / ikke bestået)
Afsluttende eksamensprojekt – ekstern eksamen	Projekt	S M	0,6 0,4	1 (Karakter) vægter 2

Resultatet af bedømmelserne ved prøverne fremgår af eksamensbeviset, som vil have følgende principielle udseende.

Eksamensbevisets indhold

Eksamen / prøve	ECTS	Bedømmelse	Karaktervægt (%)
Samfundsvidenskabelig metode projekt – intern eksamen	10	Bestået	-
1. års Tværfaglig eksamen, skriftlig ekstern eksamen	40	Karakter	25
Praktikprojekt – intern eksamen	15	Bestået	-
Speciale – ekstern eksamen	15	Karakter	25
Kommunikation - intern eksamen	10	Bestået	-
Udviklingsprojekt - intern eksamen	15	Bestået	-
Afsluttende eksamensprojekt, ekstern eksamen	15	Karakter	50

Af eksamensbeviset fremgår det samlede gennemsnit af ovenstående vægtede karakterer.

Bilag 5 Bedømmelsesplan – eksterne eksamener

Nedenstående bedømmelsesplan for serviceøkonomuddannelsen er udarbejdet af det landsdækkende netværk, med henblik på at sikre en ensartet vurdering/niveau af eksaminer med ekstern censur. Hensigten er således at bedømmelsesplanen skal fungere som et værktøj ved fastlæggelse af de afgivne karakterer efter 7-trins skalaen.

Bedømmelsesplanen er gældende for 1. års tværfaglige eksamen, specialeeksamen samt det afsluttende eksamensprojekt.

7-trins skalaen

Karaktererne der bliver givet ud fra 7trinsskalaen skal afspejle den grad af målopfyldelse, som den studerende har demonstreret. Læringsmålene for eksamen fremgår af studieordningen samt nedenstående oversigt.

Ved den enkelte eksamen sker karaktergivningen absolut ud fra målene, og der er ingen forventning om en bestemt karakterfordeling. Hvis der er et beståkrav, er den studerende bestået, når hun/han får karakteren 02, 4, 7, 10 eller 12.

Når eksaminanden kommer ind i eksamenslokalet, er udgangspunktet karakteren 12, idet 7-trins skalaen udtrykker graden af målopfyldelse, og udgangspunktet er fuld målopfyldelse. Det vil sige kun omfang og art af mangler kan placere præstationen lavere end 12.

5.1 Bedømmelsesplan – 1. års tværfaglige eksamen

I forbindelse med 1. års tværfaglige eksamen er der udarbejdet nedenstående bedømmelsesgrundlag.

Der er tale om en skriftlig eksamen, bestående af en række opgaver med tilhørende procentvægtning. I forbindelse med karaktergivningen skal der gives en samlet vurdering, hvor såvel besvarelserne på de enkelte delspørgsmål som en helhedsvurdering af besvarelsen tages i betragtning.

Til hjælp for ovenstående kan man arbejde ud fra en 100-points skala, hvor hver enkelt opgave gives et antal point, der sammen med helhedsvurderingen af besvarelsen, udmønter sig i en karakter.

Det er ikke tilladt at give hvert enkelt delspørgsmål en konkret karakter, for derefter at udregne et gennemsnit som rundes af.

Karakter	Beskrivelse	Krav og bedømmelse
12	Karakteren 12 gives for den frem-	Viden: <ul style="list-style-type: none">• Skal have viden om serviceerhvervets anvendte teori og metode samt om praksis• Skal kunne forstå begreber og metoder fra de obligatoriske fag på 1. år samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder Færdigheder:

den fremragende præstation	ragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af prøvens mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler	<ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder ud fra case oplægget • Skal kunne formidle casens problemstillinger og løsningsforslag <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle spørgsmål er besvaret fyldestgørende efter opdraget <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til besvarelsen
10 den fortrinlige præstation	Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af prøvens mål, med nogle mindre væsentlige mangler	
7 den gode præstation	Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af prøvens mål, med en del mangler	<p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om serviceerhvervets anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra de obligatoriske fag på 1. år samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder ud fra case oplægget • Skal kunne formidle casens problemstillinger og løsningsforslag <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70-85 % af alle spørgsmål er besvaret fyldestgørende efter opdraget eller alle spørgsmål er besvaret med en del mangler
4 den jævne præstation	Karakteren 4 gives for den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad af opfyldelse af prøvens mål, med adskillige væsentlige mangler	
02 den tilstrækkelige præstation	Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af prøvens mål	<p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om serviceerhvervets anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra de obligatoriske fag på 1. år samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder ud fra case oplægget • Skal kunne formidle casens problemstillinger og løsningsforslag <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 55-60 % af alle spørgsmål er besvaret fyldestgørende efter opdraget eller alle spørgsmål er besvaret netop acceptabelt
00 den utilstrækkelige præstation	Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad	

	af opfyldelse af prøvens mål	
-03 den ringe præstation	Karakteren -3 gives for den helt uacceptable præstation	

5.2 Bedømmelsesplan – speciale, ekstern eksamen

Karakter	Beskrivelse	Krav og bedømmelse
12 den fremragende præstation	Karakteren 12 gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af prøvens mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler	<p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialet fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet fyldestgørende • Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet eller en fordybelse i relation til specialet <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling
10 den fortrinlige præstation	Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af prøvens mål, med nogle mindre væsentlige mangler	
7 den gode præstation	Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af prøvens mål, med en del mangler	<p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet tilfredsstillende • Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet der bliver behandlet tilfredsstillende eller en fordybelse i relation til specialet <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En del fejl, der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling

4 den jævne præstation	Karakteren 4 gives for den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad af opfyldelse af prøvens mål, med adskillige væsentlige mangler	
02 den tilstrækkelige præstation	Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af prøvens mål	<p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialet fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet acceptabelt • Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet der bliver behandlet minimalt acceptabelt eller en netop acceptabel fordybelse i relation til specialet <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 02:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er fejl i viden, færdigheder og/eller kompetencer, som ødelægger præstationens helhed, men som er acceptable i forhold til prøvens mål
00 den utilstrækkelige præstation	Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af prøvens mål	
-03 den ringe præstation	Karakteren -3 gives for den helt uacceptable præstation	

5.3 Bedømmelsesplan – det afsluttende eksamensprojekt

Karakter	Beskrivelse	Krav og bedømmelse
12 den fremragende præstation	Karakteren 12 gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af prøvens mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler	<p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets samt de obligatoriske fags anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets og obligatoriske fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne anvende et alsidigt sæt tekniske, kreative og analytiske færdigheder der knytter sig til beskæftigelse indenfor serviceerhvervet. • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Skal indenfor serviceerhvervet kunne håndtere udviklingsorienterede situationer • Skal kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet.
		<p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet fyldestgørende • Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet eller en fordybelse i relation til specialet med inddragelse af relevante obligatoriske fagområder • Der skal inddrages økonomiske betragtninger (se note)²⁰ <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Få eller mindre fejl der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling
10 den fortrinlige præstation	Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af prøvens mål, med nogle mindre væsentlige mangler	
7 den gode præstation	Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af prøvens mål, med en del mangler	<p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets samt de obligatoriske fags anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets og obligatoriske fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne anvende et alsidigt sæt tekniske, kreative og analytiske færdigheder der knytter sig til beskæftigelse indenfor serviceerhvervet. • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal indenfor serviceerhvervet kunne håndtere udviklingsorienterede situationer • Skal kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet. <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet tilfredsstillende • Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet med inddragelse af relevante obligatoriske fagområder, der bliver behandlet tilfredsstillende el-

²⁰Inddragelse af økonomiske betragtninger kan ske gennem diverse budgetter (likviditet-, drift-, opstart-, etc.), regnskabsanalyse, finansiering, investering, kalkulationer eller helt eller delvis kvantitative cost-benefit analyser.

		<ul style="list-style-type: none"> • ler en fordybelse i relation til specialet • Der skal inddrages økonomiske betragtninger <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En del fejl, der ikke er meningsforstyrrende i forhold til den selvvalgte, men godkendte problemstilling
4 den jævne præstation	Karakteren 4 gives for den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad af opfyldelse af prøvens mål, med adskillige væsentlige mangler	
02 den tilstrækkelige præstation	Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af prøvens mål	<p>Viden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal have viden om specialets samt de obligatoriske fags anvendte teori og metode samt om praksis • Skal kunne forstå begreber og metoder fra specialets og obligatoriske fagområder samt kunne vurdere serviceerhvervets anvendelse af disse begreber og metoder <p>Færdigheder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne anvende et alsidigt sæt tekniske, kreative og analytiske færdigheder der knytter sig til beskæftigelse indenfor serviceerhvervet. • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og opstille løsningsmuligheder • Skal kunne formidle opgavens problemstillinger og løsningsforslag <p>Kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal indenfor serviceerhvervet kunne håndtere udviklingsorienterede situationer • Skal kunne deltage i fagligt og tværfagligt samarbejde med en professionel tilgang • Skal i en struktureret sammenhæng kunne tilegne sig færdigheder og ny viden i relation til specialet <p>Hvad skal inddrages i bedømmelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den selvvalgte problemstilling skal være behandlet acceptabelt • Der skal enten være tale om ny viden i relation til specialet med inddragelse af relevante obligatoriske fagområder, der bliver behandlet minimalt acceptabelt eller en netop acceptabel fordybelse i relation til specialet <p>Eksempler på mangler der stadig giver karakteren 02:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er fejl/mangler i viden, færdigheder og/eller kompetencer, som ødelægger præstationens helhed, men som er acceptable i forhold til prøvens mål. • Der er ikke inddraget økonomiske betragtninger i besvarelsen
00 den utilstrækkelige præstation	Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af prøvens mål	
-03 den ringe præstation	Karakteren -3 gives for den helt uacceptable præstation	