

Studieordning

2017-19

Erhvervsakademiuddannelsen
Serviceøkonom

Godkendt d. 30. januar 2017

Uddannelseschef Jane Hansen

Uddannelsesdirektør Mette Greisen

Rektor Jens Mejer Pedersen

Studieordning for uddannelsen til Serviceøkonom (AK), gældende pr. 1. februar 2017. Revideret 02.08.2018

Der tages forbehold for eventuelle trykfejl.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Studieordningens indhold.....	6
2. Uddannelsens formål og profil	6
2.1 Uddannelsens formål	6
2.2 Kompetenceprofil	6
2.3 Titulatur	7
3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold.....	7
3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points	7
3.2 Uddannelsens struktur og indhold	7
3.3 Oversigt over ECTS fordeling på semestre	10
3.4 Semesterforløb	11
4. Beskrivelse af fagenes mål for læringsudbytte.....	11
4.1 Samfundsvidenskabelig metode.....	11
4.2 Servicevirksomheden	12
4.2.1 Branchekompetence.....	12
4.2.2 Service Design.....	12
4.2.3 Servicejura	13
4.3 Organisation.....	13
4.3.1 Ledelse & projektledelse	14
4.3.2 Organisation.....	14
4.4 Planlægning.....	15
4.4.1 Forretningsudvikling.....	15
4.4.1.1 Kreativitet & innovation	15
4.4.1.2 Strategi & forretningsplan	16
4.4.1.3 Servicemarketing & trends	17
4.4.2 Serviceøkonomi.....	17
4.4.2.1 Erhvervsøkonomi	17
4.4.2.2 Global serviceøkonomi	18
4.5 Kommunikation	18
4.5.1 Forretningskommunikation & netværk, på engelsk	19
4.5.2 Interkulturel kompetence, på engelsk	20
5. Oversigt over eksaminer	21
5.1 Oversigt over eksaminer	21
6 Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt	23
6.1 Praktik – formål og formalia	23
6.2 Afsluttende eksamensprojekt	24

6.2.1 Afsluttende eksamensprojekt - omfang.....	25
7. Meritering.....	26
7.1 Horisontal meritering - overflytning.....	26
7.2 Vertikal meritering	26
7.2.1 Indland.....	26
7.2.2 Udland	27
7.2 Merit for uddannelseselementer	27
8. Retsgrundlag.....	27
8.1 Uddannelsens adgangskrav.....	27
8.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag.....	28
8.3 Uddannelsens udbydere	28
9. Overgangsbestemmelser.....	29
10. Dispensationsmuligheder.....	29
11. Ikrafttrædelse	30
Bilag 1 Bekendtgørelsens mål for læringsudbytte.....	31
INSTITUTIONSSPECIFIK DEL.....	32
1. Institutionsspecifik del - indhold.....	32
2. Internationalt modul (svarende til 5 ECTS).....	32
3. Valgfri uddannelseselementer.....	33
3.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management	33
3.2 Speciale - Turisme Management.....	36
3.3 Speciale – Service Management	38
3.3.1 Speciale – Events management.....	38
3.3.2 Speciale – Detailhandel.....	40
4. Oversigt over eksaminer	41
4.1 Obligatoriske læringsaktiviteter og bundne forudsætninger på Erhvervsakademiet Lillebælt	42
4.2 Krav til studieforløb	42
5. Øvrige forhold vedrørende eksamen	42
5.1 Studieaktivitet	42
5.2 Gruppeprojekter	43
5.3 Individualisering af gruppeprojekter.....	43
5.4 Hjælpemidler til eksamen.....	43
5.5 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser.....	44

5.6 Tilbage melding på prøver og eksaminer	45
5.7 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse	45
5.8 Uregelmæssigheder, ukorrekt adfærd / regelbrud	45
5.9 Anvendt sprog.....	46
5.10 Klager over eksamen	46
5.10.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag	46
5.10.2 Anke	48
5.10.3 Klage over retlige forhold.....	48
Bilag 1 Kvalifikationsrammen – niveau 5.....	49
BILAG 2 – eksamenskatalog.....	50
Indledning	52
Generelt omkring eksaminer og prøver.....	52
Generelt om skriftlige opgaver	52
Oversigt over eksamener	53
Beskrivelse af eksamener.....	53
Beskrivelse af læringsaktiviteter	62
Beskrivelse af studiestartsprøven.....	62
Bilag 3	64

1. Studieordningens indhold

Studieordningen er jf. retningslinjerne i Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser (BEK nr. 1047 af 30/06/2016 gældende) opdelt i:

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

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

2. Uddannelsens formål og profil

2.1 Uddannelsens formål

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

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

2.2 Kompetenceprofil

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

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

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

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

¹ De tilhørende overordnede læringsmål fra BEK fremgår af bilag 1

- **Metodiske kompetencer**, så man kan definere problemstillinger og angive metoder til løsning

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

I fokus er opøvelse af evner til at være:

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

2.3 Titulatur

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

Serviceøkonom (AK)

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

3. Uddannelsens varighed, struktur og indhold

3.1 Uddannelsens varighed og ECTS-points

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

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

De prøver, man som studerende skal deltage i inden udgangen af det 1. studieår efter studiestart skal være bestået inden udgangen af 2. studieår, for at man som studerende kan fortsætte uddannelsen².

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

3.2 Uddannelsens struktur og indhold

Uddannelsen består af nedenstående elementer:

² Bemærk BEK 1500 af 02/12.2016, § 4 stk. 2 hvor den enkelte institution kan fastlægge at førsteårsprøven skal være bestået inden udgangen af første studieår, se den institutionsspecifikke del

1) 5 overordnede kerneområder, defineret i uddannelsesbekendtgørelsen³ med 75 ECTS-point fordelt på:

- a) Metode
- b) Servicevirksomheden
- c) Organisation
- d) Planlægning
- e) Kommunikation

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

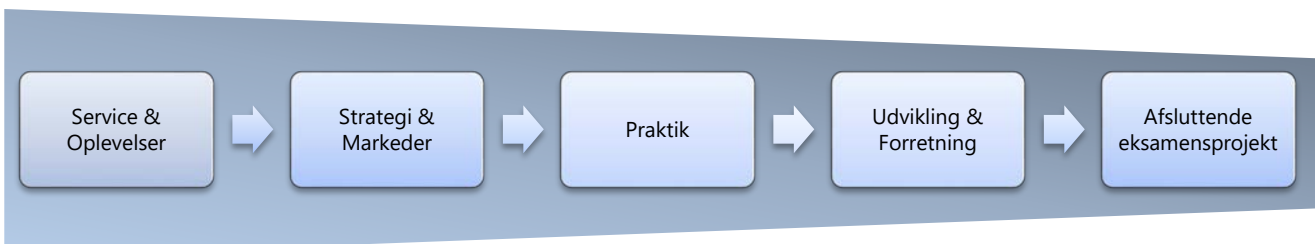
Kerneområde	Fag - obligatorisk uddannelseselement
a) Metode	1) Samfundsvidenskabelig metode – 5 ECTS-point
b) Servicevirksomheden	2) Servicebranchen – 15 ECTS-point
c) Organisation	3) Organisationsudvikling – 15 ECTS-point
d) Planlægning	4) Forretningsudvikling - 15 ECTS-point 5) Serviceøkonomi - 15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

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

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

I studieordningen er læringsmålene beskrevet efter kvalifikationsrammen⁴, og beskrives således via terminologien; viden, færdigheder og kompetencer.

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



I det følgende er temaernes fokus beskrevet:

1. semester – Service & Oplevelser

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

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

⁴ "Ny dansk kvalifikationsramme for videregående uddannelse" beskriver niveauet af læringsmål, www.ufm.dk

2. semester – Strategi & Markeder

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

3. semester – Praktik

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

3/4. semester – Udvikling & Forretning

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

3.3 Oversigt over ECTS fordeling på semestre

Figur 1. Kerneområder, obligatoriske uddannelseselementer og valgfri uddannelseselementers ECTS fordeling på de enkelte semestre

			Semester	1		2		3	3 / 4		4	
			Tema	Service & Oplevelser		Strategi & Markeder		Praktik	Udvikling & Forretning		Afsluttende eks. projekt	I alt
Kerneområder - 75 ECTS	FAG Obligatorisk element	Delfag										
Metode				3	2	0	0		0	0		5
	Samfundsvidenskabelig metode	Videnskabsteori & metode	3	3								3
		Analyse (inkl. statistik)	2		2							
Servicevirksomheden				5	4	2	2		2	0		15
	Servicebranchen	Branchekompetence	5	5								5
		Service Design	8		4	2	2					8
		Servicejura	2						2			2
Organisation				2	3	2	0		3	5		15
	Organisationsudvikling	Ledelse & Projektledelse	7	2	3	2						7
		Organisation & HR	8						3	5		8
Planlægning				5	4	6	6		1	8		30
	Forretningsudvikling	Kreativitet & innovation	5	2						3		5
		Strategi & forretningsplan	5			3				2		5
		Service marketing & trends	5		1	1	2		1			5
	Serviceøkonomi	Erhvervsøkonomi	12	1	2	2	4			3		12
		Global serviceøkonomi	3	2	1							3
Kommunikation				0	0	2	2		4	2		10
	Kommunikation	Forretningskommunikation & netværk	7			2	1		2	2		7
		Interkulturel kompetence	3				1		2			3
Valgfrit uddannelseselement - 15 ECTS					2	3	5		5			15
PRAKTIK - 15 ECTS								15				15
AFSLUTTENDE EKS. - 15 ECTS											15	15
I ALT				15	15	15	15	15	15	15	15	120

3.4 Semesterforløb

Semestrene på uddannelsen forløber som angivet nedenfor:

Semester	Sommeroptag	Vinteroptag
1. semester	September til og med januar	Februar til og med juli (inkl. ferie)
2. semester	Februar til og med juli (inkl. ferie)	August til og med december
3. semester	August til og med januar	Januar til og med juli (inkl. ferie)
4. semester	Februar til og med juni	August til og med januar

4. Beskrivelse af fagenes mål for læringsudbytte

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

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

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

4.1 Samfundsvidenskabelig metode

Kerneområdet metode udmøntes i det obligatoriske uddannelseselement (fag); samfundsvidenskabelig metode med 5 ECTS-point.

Faget samfundsvidenskabelig metode er delt i to moduler, som til sammen danner faget

- Videnskabsteori & metode - 3 ECTS-point.
- Analyse inkl. statistik – 2 ECTS-point.

Læringsudbytte:

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

4.2 Servicevirksomheden

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

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

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

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

Læringsudbytte:

4.2.1 Branchekompetence

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

4.2.2 Service Design

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

4 ects	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden omkring afgørende parametre for skabelse af optimale kunderelationer, herunder loyalitet og kvalitet den studerende skal have viden om afgørende parametre for værtskabet
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne medvirke til at skabe værdiskabende kunderelationer
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne opbygge varige relationer med kunder og opstille forbedringsforslag

4.2.3 Servicejura

2 ects	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om de juridiske forhold som for servicevirksomheder er afgørende for at agere i forhold til ansatte, kunder og marked, herunder specielt markedsføringsret, generel aftaleret inkl. fuldmagtsforhold, køberet samt arbejds- og ansættelsesret den studerende skal have overordnet viden om overenskomster, hovedaftalen og servicedirektivet.
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne vurdere juridiske problemstillinger i forhold til ansættelses- og arbejdsret, aftaleloven, købeloven og markedsføringsloven den studerende skal kunne vurdere eventuelle problemstillinger i forbindelse men ansættelsesprocessen fra udarbejdelse af stillingsopslag til udfærdigelse af ansættelseskontrakt, specielt med vægt på ligebehandlingsloven, helbredsoplysningsloven, forskelsbehandlingsloven og ansættelsesbevisloven. den studerende skal kunne vurdere hvornår en retlig bindende aftale er indgået, herunder også aftaler indgået af fuldmægtige. den studerende skal kunne vurdere hvilken part i et køberetligt forhold bærer risikoen for hændelige undergang af det købte. Den studerende skal også have kendskab til parternes misligholdelsesbeføjelser ved manglende opfyldelse af en købsaftale.
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne identificere juridiske problemstillinger omkring servicevirksomhedens aftaleindgåelse, markedsføring samt ansættelser og køberetlige forhold og kan understøtte et fagligt samarbejde omkring løsning af juridiske problemstillinger.

4.3 Organisation

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

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

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

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

Læringsudbytte:

4.3.1 Ledelse & projektledelse

5 ects	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om og forståelse for forskellige organisationsformer, og disses betydning for effektiviteten og trivlsen i servicevirksomheden 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 opstille økonomiske overslag for den praktiske gennemførelse den studerende skal kunne vælge en hensigtsmæssig projektplanlægningsmetode – samt kunne vurdere, hvornår og hvorvidt et IT baseret system med fordel kan anvendes
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> 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

2 ects	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om relevante modeller for identificering af kompetencebehov i servicebranchen den studerende skal have viden om relevante modeller for opstilling af personlige udviklingsmål
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for identificering af kompetencer den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for opstilling af personlige udviklingsmål
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne identificere servicebranchens og egne kompetencer Den studerende skal kunne opstille personlige udviklingsmål

4.3.2 Organisation

3 ects	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om metoder og teorier til rekruttering, udvikling og afvikling af medarbejdere

	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om arbejdsmiljømæssige forhold i relation til faktorer der påvirker det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, herunder medarbejdertilfredshed
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne varetage HR funktioner 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 håndtere grundlæggende arbejdsmiljømæssige forhold samt være i stand til at søge rette ekspertviden

5 ects	4. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om forskellige teorier og modeller til udvikling og forandring af serviceorganisationen den studerende skal have viden om rekruttering af medarbejdere med værtsskabskompetencer den studerende skal have viden om organisationsstrukturer, former og design den studerende skal have viden om organisationsstrategi og organisationskultur
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne anvende og vurdere forskellige organisationsudviklingsmodeller den studerende skal kunne begrunde og vurdere valg af organisationsstruktur, form og design Den studerende skal kunne formidle valg af organisationsstrategi og -kultur
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne indgå i udviklings- og forandringsprocesser med fokus på relevante arbejds- og ansvarsområder den studerende skal kunne identificere forandringsmuligheder med afsæt servicevirksomhedens organisationsform- og strategi

4.4 Planlægning

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

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

4.4.1 Forretningsudvikling

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

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

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

Læringsudbytte:

4.4.1.1 Kreativitet & innovation

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

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

4.4.1.2 Strategi & forretningsplan

3 erts	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> 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
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne analysere servicevirksomhedens strategiske position den studerende skal kunne udarbejde eksterne og interne analyser
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiplan

2 erts	4. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om relevante modeller for udarbejdelse af en forretningsplan
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne anvende relevante modeller og metoder for udarbejdelse af en forretningsplan
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne udarbejde en forretningsplan

4.4.1.3 Servicemarketing & trends

1 ects	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om grundlæggende servicemarketingbegreber den studerende skal have viden om servicevirksomheders kundefærd og markedsforhold
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne identificere relevant kundefærd og markedsforhold for en given virksomhed
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne deltage i gennemførelse af kundefærdsanalyser

3 ects	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om servicevirksomhedens parametermix og kundeforhold
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne anvende virksomhedens parametermix i relation til virksomhedens kundeforhold
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne vurdere sammenhængen mellem virksomhedens parametermix og virksomhedens kundeforhold

1 ects	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om den aktuelle udvikling indenfor marketingværktøjer den studerende skal have viden om særlige forhold for servicevirksomhedens internationalisering
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne identificere relevante forhold for servicevirksomhedens valg af internationaliseringsstrategi
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af servicevirksomhedens strategiske markedsføring herunder udvikling af en marketingplan

4.4.2 Serviceøkonomi

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

- erhvervsøkonomi – 12 ECTS
- global serviceøkonomi – 3 ECTS

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

Læringsudbytte:

4.4.2.1 Erhvervsøkonomi

3 ects	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal have viden om relevante elementer i virksomhedens økonomiske styring Den studerende skal have viden om relevante regnskabsopstillingsprincipper Den studerende skal have viden om alternative rapporteringsformers mulighed for at understøtte ledelsens strategiske arbejde

Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal have færdigheder i IT-værktøjer til behandling af økonomiske problemstillinger Den studerende skal kunne opstille et regnskab til analysebrug
-------------	--

6 erts	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal have viden om prisfastsættelsesmetoder Den studerende skal have viden om anvendelse af revenue management Den studerende skal have viden om regnskabsanalyse, herunder de metoder, der bliver anvendt inden for serviceerhvervene Den studerende skal have viden om budgetteringstyper, strukturer og metoder
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne opstille løsningsmuligheder i form af udregninger og simuleringer. Herunder: bidragskalkulation, fordelingskalkulation, retrograd kalkulation, totalmetoden, differensmetoden Den studerende skal kunne opstille relevante nøgletal for servicevirksomheden. Den studerende skal kunne udarbejde relevante budgetter for en virksomhed og et projekt
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kritisk kunne evaluere de enkelte optimeringsværktøjer i forhold til virksomhedens situation Den studerende skal kunne udarbejde en kommenteret regnskabsanalyse Den studerende skal være i stand til at vurdere en virksomheds økonomiske udvikling og benytte budgettering i den økonomiske styring

3 erts	4. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal have viden om finansieringsalternativer og rentebegrebet
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> Den studerede skal kunne beskrive og beregne investerings – og finansieringsalternativer Den studerende skal kunne udføre relevante former for nulpunktsanalyser
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne foretage en beregning af en investerings lønsomhed og kunne redegøre for valg af finansieringsalternativ Den studerende skal kunne vælge og anvende den relevante økonomiske metode i forbindelse med praktiske problemstillinger i analyser og projekter

4.4.2.2 Global serviceøkonomi

3 erts	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne beskrive og analysere de væsentligste makroøkonomiske faktorerens betydning for markedsforholdene den studerende skal kunne vurdere de forskellige markeds- og konkurrencestrukturer
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne inddrage de samfundsøkonomiske vilkår i relation til analyse og vurdering

4.5 Kommunikation

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

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

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

I det følgende er læringsudbyttet for hver af temaerne beskrevet.

Læringsudbytte:

4.5.1 Forretningskommunikation & netværk, på engelsk

3 ects	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • den studerende skal kunne forhandle og præsentere på engelsk • den studerende skal på kunne udforme skriftlig forretningskommunikation
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • den studerende skal i forretningsammenhæng kunne kommunikere på engelsk i skrift og tale

2 ects	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • den studerende skal have forståelse for business netværkets betydning for medarbejderens og serviceorganisationens udvikling • den studerende skal have viden om relevant teori indenfor forhandlingsteknik
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • den studerende skal kunne identificere relevante netværk for medarbejder- og derved organisationsudvikling • den studerende skal kunne gennemføre en forhandling
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • den studerende skal kunne opstarte eller indgå i et relevant netværk med henblik på at udvikle egne kompetencer • den studerende skal kunne forhandle effektivt

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

4.5.2 Interkulturel kompetence, på engelsk

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

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

5. Oversigt over eksaminer

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

1. Første semesterprøve – intern prøve
- 2. Førsteårs tværfaglig prøve – ekstern prøve**
3. Erhvervsøkonomi – intern prøve
4. Valgfrit uddannelseselement 1 – intern prøve
5. Praktik – intern prøve
6. Valgfrit uddannelseselement 2 – intern prøve
- 7. Udvikling & Kommunikation – ekstern prøve**
- 8. Afsluttende eksamensprojekt – ekstern prøve**

5.1 Oversigt over eksaminer

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

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

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

⁵ Karaktervægte på eksamensbeviset, som ligeledes angiver det samlede gennemsnit

⁶ Bemærk at evt. studiestartprøve vil være beskrevet i den institutionsspecifikke studieordning

6 Fællesbestemmelser for praktik og afsluttende eksamensprojekt

6.1 Praktik – formål og formalia

Praktikken svarer til 15 ECTS-point har en varighed på 3 måneder⁷ og er placeret primo 3. semester (januar, februar og marts)⁸. Praktikken kan gennemføres både nationalt og internationalt.

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

Som hovedregel skal den studerende inden praktikken, og senest 8 dage efter 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

⁷ Svarende til 13 fulde uger

⁸ Den udbydende uddannelsesinstitution har institutionsspecifikke retningslinjer (jfr. BEK 1047, kapitel 5 § 16 stk. 2) Se den institutionsspecifikke studieordning samt lokale vejledninger for yderligere uddybning

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

6.2 Afsluttende eksamensprojekt

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

Viden

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

Færdigheder

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

Kompetencer

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

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

Formålet med projektet er, at den studerende på metodisk grundlag dokumenterer evnen til at bearbejde en kompleks problemstilling i relation til et konkret projekt for praktikvirksomheden⁹.

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

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

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

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

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

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

Institutionen tildeler den studerende en vejleder og godkender opgavens emne og den indledende problemformulering¹¹.

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

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

Nærmere regler om aflevering og krav til individuel eller gruppevis udarbejdelse findes i Institutionens vejledning¹².

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

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

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

6.2.1 Afsluttende eksamensprojekt - omfang

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

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

Anslag opgøres inkl. Mellemrum ved hjælp af funktionen i Word.

¹⁰ 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

¹¹ 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

¹² Heraf fremgår evt. også den enkelte studerendes maksimalt afsatte tid til vejledning.

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

Antal anslag SKAL fremgå tydeligt af forsiden. Såfremt antal anslag ikke fremgår, afvises besvarelsen, og eksamen kan først finde sted ved næste eksamen¹³.

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

Omfang for det afsluttende eksamensprojekt er:

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

7. Meritering

7.1 Horisontal meritering - overflytning

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

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 til¹⁴.

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

7.2 Vertikal meritering

7.2.1 Indland

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

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

¹³ 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.

¹⁴ 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.

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

7.2.2 Udland

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

7.2 Merit for uddannelseselementer

Det er muligt at ansøge om merit for prøver i uddannelsen begrundet i gennemførte og beståede uddannelseselementer fra andre uddannelser, der står mål med fag, uddannelsesdele eller praktik i serviceøkonomuddannelsen¹⁵.

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

8. Retsgrundlag

Studieordningens retsgrundlag er beskrevet i det følgende.

8.1 Uddannelsens adgangskrav

Følgende uddannelsesmæssige baggrund giver adgang til uddannelsen jævnfør bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 1048 af 30/06/2016 Gældende, samt senere ændringer til forskriften

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

Specifikke adgangskrav:

- Matematik på C niveau eller Erhvervsøkonomi på C niveau

2. Adgang via erhvervsuddannelse:

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

¹⁵ Se endvidere BEK nr. 1047 af 30/06/2016, § 18, stk. 2

- tjener (trin 2)

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

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

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

8.2 Uddannelsens lovmæssige grundlag

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

- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelse inden for service, turisme og hotel (serviceøkonom AK) BEK nr. 700 af 03/07/2009 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser LOV nr. 633 af 12/05/2015 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse af lov om erhvervsakademier for videregående uddannelser, LBK nr. 935 af 25/8/2014 gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr. 1500 af 02/12/2016 Gældende, (Eksamensbekendtgørelsen)
- Bekendtgørelse om erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser BEK nr. 1047 af 30/06/2016 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om adgang til erhvervsakademiuddannelser og professionsbacheloruddannelser, BEK nr. 1048 af 30/06/2016 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse BEK nr. 114 af 03/02/2015 Gældende, samt senere ændringer til forskriften
- Lov om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner (akkrediteringsloven), LOV nr. 274 af 25/03/2015 Gældende
- Bekendtgørelse om akkreditering af videregående uddannelsesinstitutioner og godkendelse af nye videregående uddannelser BEK nr. 601 af 12/06/2013 gældende, samt senere ændringer til forskriften

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

8.3 Uddannelsens udbydere

Serviceøkonomuddannelsen udbydes af nedenstående institutioner;

- University College Nordjylland, www.ucn.dk
- Hobrovej 85, 9000 Aalborg
- Erhvervsakademiet Lillebælt, www.eal.dk:

- Seebladsgade 1, 5000 Odense C
- Boulevarden 25, 7100 Vejle

- Erhvervsakademi Dania, www.eadania.dk
 - Minervavej 63, 8900 Randers
 - Arvikavej 2, 7800 Skive

- Erhvervsakademiet Copenhagen Business, www.cphbusiness.dk
 - Lyngby, Nørgaardsvej 30, 2800 Kgs. Lyngby
 - Nørrebro, Blågårdsgade 23b, 2200 København N.
 - Bornholm, Snorrebakken 66, 3700 Rønne

- Erhvervsakademi Sjælland, www.easj.dk
 - Campus Køge, Lyngvej 19, 4600 Køge
 - Campus Slagelse, Bredahlsgade 1, 4220 Slagelse

- Erhvervsakademi MidtVest, www.eamv.dk
 - Valdemar Poulsens Vej 4, 7500 Holstebro

- Erhvervsakademiet Sydvest, www.easv.dk
 - Spangsbjerg Kirkevej 103, 6700 Esbjerg

- Erhvervsakademi Århus, www.eeea.dk
 - Sønderhøj 32, 8260 Viby J

9. Overgangsbestemmelser

Studieordningen man indskrives på ved studiestart sommeren 2016, er gældende frem til man som studerende har afsluttet uddannelsen.

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

Studerende, der skal tage prøver om efter januar 2017, følger den studieordning, som er gældende efter januar 2017, dog med mulighed for skriftligt at søge dispensation til at gå op efter den gamle ordning senest 4. måneder inden prøven afholdes.

10. Dispensationsmuligheder

Det er, til enhver tid, muligt at ansøge om dispensation fra de regler i studieordningen der alene er fastsat af institutionen eller institutionerne, når det findes begrundet i usædvanlige forhold¹⁶. Ansøgning skal ske skriftligt og i god tid, og vurderes individuelt af den enkelte institution.

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

11. Ikrafttrædelse

Denne studieordnings fællesdel, gældende for samtlige udbydere af uddannelsen, træder i kraft pr. september 2016, og har virkning for studerende som påbegynder uddannelsen den 1. september 2016 samt studerende som indskrives eller meritoverføres til denne studieordning efter 1. september 2016.

Styregruppen for serviceøkonomuddannelsen, august 2016

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.

INSTITUTIONSSPECIFIK DEL

1. Institutionsspecifik del - indhold

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

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

2. Internationalt modul (svarende til 5 ECTS)

Læringsmål: Styrke det internationale læringsmiljø, og højne de studerendes kompetencer.

Viden

- Den studerende skal have viden og forståelse om kultur- og kommunikations-forskelle, samt om internationalt fagligt samarbejde
- Den studerende skal have viden om teorier og værktøjer til analyse af kulturer i relation til den globale servicevirksomhed

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 kulturmøder
- Den studerende skal kunne indgå i forretningsudvikling, hvor der tages hensyn til kulturelle elementer
- Den studerende skal have erfaring med at vurdere nytten af internationalt samarbejde

Kompetencer

- Den studerende skal selvstændigt kunne udveksle viden på fremmedsprog om fagrelevante problemstillinger
- Den studerende skal have prøvet at løse en opgave, der indebærer international vidensdeling
- Den studerende skal have erfaring med at vurdere nytten af internationalt samarbejde
- Den studerende skal kunne identificere kulturelle ligheder og forskelle, således at de kan begå sig og agere i forskellige kulturelle sammenhænge, internt og eksternt i en servicevirksomhed
- Den studerende skal kunne indtænke kulturens betydning i udvikling af servicekoncepter
- Den studerende skal kunne vurdere betydningen af deres egen kulturelle baggrund i mødet med andre kulturer

Indhold

- Ophold i 14 dage (10 hverdage) med undervisning på et udenlandsk College

- Et program, der omfatter 5 dage om ugen
- Opholdet skal sprogmæssigt foregå på engelsk eller tysk
- Faglig og kulturel læring gennem undervisning og virksomhedsbesøg
- Den studerende skal selv betale for opholdet (forventet egenbetaling på max. 5000 kr.)

Det internationale modul placeres på 2. Semester, og der vil være undervisning/alternativt program for de studerende, som ikke rejser ud. De fagfaglige læringsmål, der knytter sig til modulet, afprøves som en del af førsteårs tværfaglig eksamen på lige fod med øvrige læringsmål.

3. Valgfri uddannelseselementer

Der udbydes tre specialeretninger.

- Hotel & Restaurant Management 15 ECTS – udbydes på engelsk i Odense og Vejle.
- Turisme Management 15 ECTS – udbydes på engelsk i Odense og Vejle.
- Service Management 15 ECTS – udbydes i to varianter:
 - Event Management – udbydes på engelsk i Odense og Vejle.
 - Detailhandel – udbydes på dansk i Odense.

Opgaver, afleveringer og eksamen kan foregå på dansk eller engelsk i samlæste specialer. Materialer kan forekomme på engelsk i det danske speciale.

3.1 Speciale - Hotel- & Restaurant Management¹⁷

ECTS: 15

Der kan forekomme ændringer i forhold til nedenstående.

Mål:

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

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

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

Specialet er baseret på service management, oplevelsesøkonomi og relaterede teorier og bygger derfor på et naturligt samspil med de obligatoriske fagområder for studiet.

¹⁷ Udbydes til både danske og internationale studerende på Erhvervsakademiet Lillebælt. Faget samlæses, og undervisningen foregår derfor på engelsk.

Læringsudbytte:

2 ects	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal have viden om traditioner og trends indenfor hotel-, konference og restaurantbranchen samt have forståelse for sammenhængen til relaterede erhverv • Den studerende skal have viden om nationale og internationale hotel-, konference- og restaurantrelaterede klassifikationssystemer, certificeringer og ejerskabsformer • Den studerende skal have forståelsen for de arbejdsopgaver, der er i de forskellige afdelinger, så der opstår et positivt sammenspil • Den studerende skal have forståelse for "Varens vej gennem huset", egenkontrol samt kunne demonstrere procesbeskrivelser som værktøj
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne beskrive og analysere hotel, restaurant- og konference koncepter • Den studerende skal i forbindelse med renovering af hoteller og restauranter kunne vurdere driftsmæssige forbedringspunkter i forhold til housekeeping og maintenance
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • 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 indgå i menuplanlægning og skal kunne stille forslag til udskiftninger i menuer ud fra et indtjeningsperspektiv

8 ects	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal have kendskab til de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, konference- og restaurantdrift • Den studerende skal have kendskab til hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / up-selling og nøgletal • Den studerende skal have viden om værktøjer til opstart af restaurant- og hotel/konferencevirksomhed, og dermed også de juridiske forhold og lovgivning, der er i forbindelse med hotel, konference- og restaurantdrift, samt kunne vurdere, hvornår der skal søges juridisk assistance eller råd • Den studerende skal have viden om at udarbejde en kontrakt med en samarbejdspartner indenfor mødeindustrien, herunder prisfastsættelse af pakken og sponsoraftaler • Den studerende skal have viden om HACCP principperne (mulighed for at overskue, hvor i virksomheden, der kan være fare for fødevarer sikkerheden og hvad der kan gøres for at forebygge, at det ikke går galt).

	<ul style="list-style-type: none"> 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
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne vurdere og medvirke til optimering af hotellets, restaurantens og konferencens indtjening baseret på Yield Management, mersalg / upselling og nøgletal Den studerende skal have færdigheder i at udarbejde en kontrakt med en samarbejdspartner indenfor mødeindustrien, herunder prisfastsættelse af pakken og sponsoraftaler Den studerende skal have færdigheder i at opstille et mødeprogram, herunder registrering og side/post events samt kunne udarbejde køresedler hertil Den studerende skal kunne vurdere centrale arbejdsopgaver i Food and Beverage afdelingen ved overordnet at klarlægge "service-produktionsprocessen" fra identifikation af kundens behov, til råvareindkøb, forarbejdning, servering og afregning
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne prisfastsætte hotellets serviceydelser Den studerende skal kunne analysere og udvikle hotellets, restaurantens og konferencens processer og service leverancer Den studerende skal kunne vurdere resultatet af mystery guest og navigere herefter

5 ects	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal have viden om erhvervsturismens generelle trends, terminologi og økonomiske betydning Den studerende skal have viden om og forståelse for "International Meeting & Event Planner" som begreb og som strategisk, taktisk og operationelt redskab Den studerende skal have viden om udbud & efterspørgselsmønsteret i den nationale og internationale mødeindustri Den studerende skal have viden om mødedesign herunder rammer og teknikker til det lærende møde
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal kunne give forslag til miljøforbedringer i forbindelse med indlæring og kundetilfredshed i mødesammenhænge
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> Den studerende skal have kompetence i inddragelse af fremtidens mødekoncept, return of investments, herunder forståelse af at kunne hjælpe kunden med at måle udbyttet af kundens møde eller conference Den studerende skal kunne deltage i samarbejde om mødeudvikling med en professionel tilgang Den studerende skal kunne udarbejde medarbejder- og kundetilfredsheds-analyser og vurdere brugen af disse

3.2 Speciale - Turisme Management¹⁸

ECTS: 15

Der kan forekomme ændringer i forhold til nedenstående.

Mål:

Målet er, at den studerende opnår viden, færdigheder og kompetencer til at kunne varetage koordinerende og rådgivende funktioner i turismevirksomheder og organisationer. Dette skal den studerende gøre ud fra en forståelse af destinationen som det centrale element - herunder en forståelse af virksomhedens/organisationens rolle i turismesystemet.

Der er fokus på at skabe en helhedsorienteret forståelse for det samarbejde og de transaktioner, der foregår mellem turismeaktører.

Specialet er baseret på turismeteorologi og bygger på et naturligt samspil med uddannelsens obligatoriske fagområder.

Læringsudbytte:

2 erts	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om hvilke aktører og elementer, der indgår i turismeindustrien den studerende skal have viden om turismeindustrien, incoming og outgoing turisme, turismesystemer samt destinationsbegrebet, herunder offentlige og private aktører den studerende skal have viden om relevante segmenter og typer af turister den studerende skal have viden om turismeaktørernes indbyrdes afhængighed
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne anvende sin viden omkring incoming og outgoing turisme den studerende skal kunne vurdere karakteristika for et turismesystem

8 erts	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om en destinations elementer og aktører <ul style="list-style-type: none"> - turismeprodukt, herunder attraktioner - DMO: marketing og management den studerende skal have viden om udbud og efterspørgsel med hensyn til turisme den studerende skal have viden om turistmarkeder og segmenter den studerende skal opnå viden om turismens virkning på omgivelserne og bæredygtige koncepter i forbindelse med turismens udvikling den studerende skal have viden om turismebranchens værdikæde

¹⁸ Udbydes til både danske og internationale studerende på Erhvervsakademiet Lillebælt. Faget samlæses, og undervisningen foregår derfor på engelsk.

	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om turismens samfundsøkonomiske betydning
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne vurdere en destinations opfyldelse af gæstens behov den studerende skal kunne vurdere destinationens opfyldelse af forskellige markeder og segmenters behov herunder både leisure og business den studerende skal kunne vurdere og anvende turismeplanlægningsredskaber i virksomheder og organisationer samt overordnet på destinationsniveau den studerende skal kunne indgå i sammensætningen af en helhedsorienteret turismeoplevelse, herunder samarbejdet mellem turisme aktører
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne deltage i udvikling, design og tilrettelæggelse af nye turismeydelser på destinationen den studerende skal kunne deltage i udarbejdelse af en destinationsanalyse den studerende skal kunne udvikle en bæredygtig turismeoplevelse

5 ects	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal have viden om trends indenfor turisme branchen, herunder viden om digitale trends Den studerende skal have viden om den lokale og nationale turisme strategi, herunder indblik i den politiske påvirkning Den studerende skal have viden om markedsføringsredskaber anvendelse i en turisme kontekst, herunder branding Den studerende skal have viden om projektstyring som værktøj med henblik på organisering og udvikling inden for turismebranchen
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne identificere og håndtere trends og tendenser indenfor de forskellige former for turisme den studerende skal kunne vurdere turismen branchens muligheder inden for de strategiske og politiske rammer den studerende skal kunne udvælge de rette markedsføringsredskaber i forhold til trends og branchens udvikling den studerende skal kunne identificere muligheder for anvendelsen af projektværktøjer i turisme branchen
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> den studerende skal kunne deltage i udviklingen af virksomheden, organisation og destinationen den studerende skal kunne indgå i udarbejdelsen af strategisk markedsførings for en destination, virksomhed og organisation den studerende skal kunne arbejde selvstændigt og målrettet med alle aspekter indenfor turisme herunder med særlig fokus på projektstyring

3.3 Speciale – Service Management

Overordnet 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.

3.3.1 Speciale – Events management¹⁹

Vægt: 15 ECTS

Der kan forekomme ændringer i forhold til nedenstående

Mål:

Målet er at kvalificere den studerende til at arbejde med planlægning og gennemførelse af oplevelser og events – primært på det kulturelle område (Museer, attraktioner, kulturinstitutioner, koncertarrangører mm). Fra små og selvstændige enkeltbegivenheder til store tilbagevendende festivaler og arrangementer hos både offentlige og private aktører. Den studerende skal kunne indgå i teams i virksomheder og kulturinstitutioner, på attraktioner, overnatningssteder samt indenfor detailhandel, og skal kunne bidrage aktivt i beslutningsproces samt i forberedelses og afviklingsfasen. Dette kræver forståelse for og indsigt i beslutningsprocesser og indtjeningspotentiale. Der vil endvidere blive arbejdet med støttemuligheder, kommunikation og presse samt frivillige. Den studerende skal opnå færdigheder, der kvalificerer til ansættelse som eksempelvis projektmedarbejder, projektleder og eventudvikler indenfor både attraktioner, i kulturinstitutioner og detailhandel.

Undervisningen vil bestå af både gennemgang af lærebogsmateriale og gennemførelse studiebesøg. Den studerende vil gennem besøg og konkrete øvelser stifte bekendtskab med praksis på oplevelses- og eventområdet i Danmark.

Læringsudbytte:

2 ects	1. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Eventens betydning som udtryk for "den gode oplevelse", opmærksomhedsskaber og værktøj til synliggørelse og markedsføring. • Tendenser i oplevelsesøkonomien og kulturlivet, der er afgørende for beslutningen om hvorledes og i hvilket omfang events er relevante og realiserbare. • Konkrete værktøjer der er væsentlige for planlægning og gennemførelse af oplevelser og events herunder også støttemuligheder, sponsorer og frivillige.
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • At anvende planlægningsværktøjer og checklister.

¹⁹ Udbydes til både danske og internationale studerende på Erhvervsakademiet Lillebælt. Faget samlæses, og undervisningen foregår derfor på engelsk.

	<ul style="list-style-type: none"> • At udvikle planer for frivilliges inddragelse. • At udvikle planer for sponsorering og fundraising. • At udvikle og gennemføre PR- og kommunikationsplaner for events. • At opbygge kendskab til sagsgange og metoder i forbindelse med myndighedsgodkendelser mm. • At opbygge personlige og institutionelle netværk. • At kunne arbejde med personlig fremtræden og kommunikationsevner.
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • At kunne indgå i forberedelse og planlægning af oplevelser og events. • At kunne indgå i teams med interne og eksterne parter. • At kunne kommunikere mundtligt og skriftligt. • At forberede og gennemføre studiebesøg. • At kunne indgå i arbejdet med udarbejdelse af økonomiske kalkuler som beslutningsgrundlag.

8 erts	2. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • I forlængelse af 1. semester får den studerende gennem litteratur, artikler og virksomhedsrelationer et dybere kendskab til de faktorer, der påvirker udviklingen af relevante og bæredygtige events. • Den studerende skal herudover tilegne sig viden om relationsopbygning og netværksskabelse med henblik på forberedelse af praktikken på 3. semester.
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Færdighederne på 1. semester suppleres med dybere litteraturstudier og praksisgennemgang i samarbejde med udvalgte virksomheder og enkeltpersoner fra erhvervet.
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem træning, opgaveløsning og oplæg afklares den studerendes kompetencer i forbindelse med valg af praktiksted og indgåelse af aftale og udfærdigelse af læringsmål.

5 erts	3. semester
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal på baggrund af praktikken kunne relatere viden fra lærebøger og oplæg til de erfaringer, der er høstet i forbindelse med praktikken.
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal kunne udarbejde og fremlægge konkrete forslag, der potentielt kan anvendes i eksempelvis praktikvirksomheden. Den studerende skal endvidere træne færdigheder i netværksopbygning og ideudvikling.
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • Den studerende skal have kompetencer, der udfolder konkrete ideer til realisering gennem udarbejdelse af det afsluttende eksamensprojekt. Den studerende skal endvidere være forberedt på afklaring af den fremtidige situation: fortsatte studier på overbygningen eller overgang til arbejdsmarkedet.

3.3.2 Speciale – Detailhandel²⁰

Vægt: 15 ECTS

Der kan forekomme ændringer i forhold til nedenstående.

Forudsætning:

Detailhandelsspecialet henvender sig til den studerende, der trives ved at stå midt i en forandringsproces og være med til at afstikke retningen for fremtidens detailhandel.

Du vil få et indblik i fremtidens detailhandel, hvor det personlige møde og mødet med kunden på internettet er hinandens forudsætninger. Du vil i den sammenhæng også få indblik i, hvorledes detailhandelen påvirkes af den teknologiske udvikling.

Du vil som udgangspunkt fra starten blive tilknyttet en butik/kæde, som du gennem hele dit forløb kan relatere din uddannelse til og gennemføre din praktik hos – derfor har vi et loft på 10 deltagere på specialet og derfor kræves der en motiveret ansøgning for at komme i betragtning.

Undervisningen tager udgangspunkt i den studerendes motiverede ansøgning og efterfølgende matchning med en konkret virksomhed. Virksomhederne og en repræsentant herfra involveres i planlægning og strukturering af læringsforløbene og er samtidig praktikvært. Virksomhedsrepræsentanten deltager endvidere i forbindelse med udarbejdelse af eksamensspørgsmål og de praksisnære caseforløb, der vil præge undervisningen.

Den studerende opbygger fra studiets begyndelse en portfolio, hvor præsentationer, fremlæggelser og eksamensbesvarelser indgår med henblik på den efterfølgende jobsøgning.

Mål:

Målet er at kunne kvalificere den studerende til at kunne arbejde med service- og forretningsudvikling indenfor detailhandlen. Den studerende skal have indsigt og kompetencer i detailhandelsdrift med udgangspunkt i det personlige møde med kunden. Der fokuseres i særdeleshed på overgangen fra det klassiske kunde-sælger møde til at den studerende bliver i stand til at arbejde med værtskab som en afgørende faktor for succes. Den studerende skal kunne indgå i teams i små såvel som større virksomheder (fra små ejerledede specialforretninger til store kædeforretninger). Målet er at den studerende får indsigt i både faktorer, der er afgørende for succes i det personlige møde med kunden, og for de teknologiske løsninger, der påvirker detailhandlen nu og i fremtiden.

Dette kræver forståelse for og indsigt i både beslutningsprocesser, modeller for forretningsudvikling og indtjeningspotentialer indenfor en bred vifte af detailhandelsvirksomheder herhjemme og i udlandet.

Den studerende skal opnå færdigheder, der kvalificerer ansættelse som eksempelvis som salgsassistent, filial- og butikschef samt i større detailhandelsvirksomheders udviklingsafdelinger.

Undervisningen består af gennemgang af lærebogsmateriale og gennemførelse af caseforløb og studiebesøg i samarbejde med de til studiet knyttede virksomheder. Den studerende vil således som udgangspunkt blive knyttet til en butik / kæde, som indgår i undervisningen, og som er vært for den studerendes praktikforløb.

²⁰ Udbydes til dansktalende studerende på Erhvervsakademiet Lillebælt. Undervisning foregår på dansk – der er plads til max. 10 studerende på specialet.

Læringsudbytte:

2 ects	1. semester (undervisning og matchning med virksomhed)
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Detailhandlens historie og samfunds betydning • Detailhandlens opbygning (fra den lille specialbutik til kapitalkæde) • Detailhandlens interesseorganisationer
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • At anvende servicemodeller og planlægningsværktøjer med relevans for detailhandelsudviklingen • At opsøge og strukturere viden om branchespecifik detailhandelsudvikling herhjemme og i udlandet • Være i stand til løbende at relatere uddannelsen til praktikvirksomheden
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • At identificere og håndtere udviklingstendenser i samfundet med betydning for service- og forretningsudvikling samt indtjeningsmuligheder samt indtjeningsmuligheder både i det generelle perspektiv og specifikt i forhold til praktikvirksomhed.

8 ects	2. semester (undervisning og virksomhedsbesøg)
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Om hvorledes oplevelser og oplevelsesøkonomi flytter mødet med kunden fra salg til værtskab • Den teknologiske udvikling mellem den traditionelle butiksoplevelse og e-handel: Hvorledes interaktionen mellem forskellige afsætningskanaler kan styrke fastholdelse af kunder og salg • Forretningsmodeller og indtjeningspotentialer
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • At anvende modeller for hvorledes den studerende gennem det personlige møde knytter kunderne tættere til virksomheden • At anvende analyse- og statistikværktøjer • At se e-handelskoncepter og de fysiske butikker som komplementære størrelser
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • At kunne arbejde aktivt med teknologi i detailhandlen herunder e-handelskoncepter • At kunne identificere og strukturere efteruddannelsesforløb i samarbejde med detailhandlens organisationer og relevante uddannelsesinstitutioner

5 ects	3. semester (praktik, undervisning og virksomhedsbesøg)
Viden	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse og evalueringsværktøjer • Brandingstrategi og netværksopbygning
Færdigheder	<ul style="list-style-type: none"> • At opstille personlige udviklingsplaner i samarbejde med relevante organisationer og efter- og videreuddannelsesinstitutioner • At kunne formidle viden og erfaringer til ledelse og kolleger i virksomheden
Kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> • At udarbejde værdiskabende løsninger for forskellige arbejdsfunktioner og butikskategorier • Identificere og arbejde med personlige styrker og præferencer (fremtræden, dialogformer og salgsteknikker)

4. Oversigt over eksaminer

Der henvises til bilag 2, eksamenskatalog for Erhvervsakademi Lillebælt.

4.1 Obligatoriske læringsaktiviteter og bundne forudsætninger på Erhvervsakademiet Lillebælt

På Erhvervsakademiet Lillebælt gennemføres udover de eksterne og interne eksamener obligatoriske læringsaktiviteter og bundne forudsætninger.

Oversigt over obligatoriske læringselementer på de enkelte semestre findes i klassens rum på Fronter.

Til alle læringsaktiviteter gives to forsøg. Det betyder, at den studerende kan aflevere en forbedret opgave, som herefter skal godkendes. Aflevering skal ske senest 14 dage efter modtagelse af evaluering af første forsøg.

Ved fravær med gyldig grund i forbindelse læringsaktiviteter, hvor tilstedeværelse er påkrævet, kan der gives dispensation til aflevering af en opgave.

4.2 Krav til studieforløb

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

- Alle obligatoriske læringsaktiviteter og bundne forudsætninger på 1. år skal være godkendt, før den studerende kan aflægge 1. års tværfaglige eksamen.
- Før end den studerende kan aflægge intern eksamen i specialet på 3. semester, skal 1. års tværfaglige eksamen, eksamen i erhvervsøkonomi, praktikeksamen samt læringsaktiviteter på 3. semester være bestået/godkendt.
- For at den studerende kan aflægge ekstern eksamen i det afsluttende eksamensprojekt på 4. semester, skal alle tidligere eksaminer og samt læringsaktiviteter på 4. semester være bestået/godkendt.

5. Øvrige forhold vedrørende eksamen

5.1 Studieaktivitet

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

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

Hvis man ikke består/opnår godkendelse, er man automatisk indstillet til sygeeksamen / reeksamen / andet forsøg.

5.2 Gruppeprojekter

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

5.3 Individualisering af gruppeprojekter

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

Besvarelser med individualiseringskrav kan bestå af nedenstående dele:

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

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

5.4 Hjælpemidler til eksamen

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

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

Endvidere har den studerende adgang til intranet og internet.

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

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

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

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

Eksamenstilsynet har ret til at kontrollere medbragte hjælpemidler.

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

Studerende må ikke på nogen måde kommunikere med hinanden efter prøvens start. Dog er det 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.

5.5 Brug af kilder og data ved udarbejdelse af besvarelser

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

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

Citat (direkte afskrift) må kun anvendes i begrænset omfang, og der må kun bruges en lille del af en andens tekst, dvs. et par linjer eller lidt mere, hvor det er nødvendigt for at forstå en sammenhæng eller underbygge egen argumenter. Det er ikke tilladt at sample²¹ 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 kildehenvisning²² vil blive opfattet som "snyd" – plagiat. I så tilfælde vil opgaven blive afvist, og man vil blive bortvist²³.

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

- 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 kilden²⁴, 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

²¹ Hvilket vil sige at man ikke kan basere sit arbejde på overdreven brug af citationer. Citationer skal udelukkende anvendes for at underbygge egen argumentation

²² 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.

²³ Der henvises i øvrigt til de officielle copyright regler; Copydans regler, www.copydan.dk

²⁴ jf. institutionens krav til skriftlige arbejder

- 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 blive godkendt / bestå.

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

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

5.6 Tilbage melding på prøver og eksaminer

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

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

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

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.

5.7 Særlige vilkår - funktionsnedsættelse

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

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

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

5.8 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.

5.9 Anvendt sprog

I forbindelse med deltagelse i prøver er hovedreglen, at eksamen afholdes i det meddelte sprog²⁵, medmindre det er en del af den enkelte prøves formål at dokumentere færdigheder i fremmedsprog. Afvikles fx undervisning på et af de valgfri elementer på engelsk, kan danske studerende vælge, om opgaver og prøver afvikles på dansk i stedet.

For så vidt angår internationale hold, afholdes prøverne på engelsk.

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.

5.10 Klager over eksamen

Det anbefales, at eksaminanden søger vejledning hos studievejleder i forbindelse med klageprocedure og udarbejdelse af klage. Der henvises i øvrigt til Erhvervsakademiet Lillebælts eksamensreglement.

Nedenstående er udarbejdet i henhold til bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser BEK nr 1062 af 30/06/2016 gældende, (Eksamens-bekendtgørelsen). 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.

5.10.1 Klage over bedømmelse, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag

En eksaminand kan indsende en skriftlig og begrundet klage inden for en frist af 2 uger (14 kalenderdage)

²⁵ Prøverne kan aflægges på svensk eller norsk i stedet for dansk

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 eksamensklager@eal.dk.

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.

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

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

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

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

Ombedømmelse eller omprøve skal finde sted snarest muligt.

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

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

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

5.10.2 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.

5.10.3 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 indenfor en frist af 2 uger efter den dag afgørelsen er meddelt klageren.

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

Bilag 1 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. • 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 anvende og kombinere et alsidigt sæt færdigheder, der knytter sig til fagområdets praksis og arbejdsprocesser. • Skal kunne vurdere praksisnære problemstillinger og justere arbejdsgange og arbejdsprocesser. • Skal kunne formidle praksisnære problemstillinger og løsningsmuligheder til samarbejdspartnere og brugere. 	<ul style="list-style-type: none"> • Skal kunne indgå i udviklingsorienterede og/eller tværfaglige arbejdsprocesser. • Skal kunne varetage afgrænsede ledelses- og planlægningsfunktioner i relation til erhvervs- og fagområdets praksis. • Skal kunne identificere og udvikle egne muligheder for fortsat videreuddannelse i forskellige læringsmiljøer.

BILAG 2 – eksamenskatalog

Eksamenskatalog
Serviceøkonom
Erhvervsakademi Lillebælt

Gælder fra februar 2017

Indholdsfortegnelse

Indledning.....	52
Generelt omkring eksaminer og prøver.....	52
Generelt om skriftlige opgaver	52
Oversigt over eksamener.....	53
Beskrivelse af eksamener	53
Beskrivelse af læringsaktiviteter.....	62
Beskrivelse af studiestartsprøven	62

Indledning

Dette katalog er et tillæg til studieordningen for serviceøkonom studiet ved Erhvervsakademi Lillebælt. Kataloget er en oversigt over de prøver og eksamener, som er en del af studiet.

Der er eksamener hele året, men de fleste vil finde sted i januar og juni.

Kataloget indeholder beskrivelser af eksamen med eksamensmetode, forudsætninger og bedømmelseskriterier. Desuden er det beskrevet, hvad konsekvensen er, hvis man ikke består eksamen.

Med hensyn til dispensationer og plagiat henvises til Erhvervsakademi Lillebælts eksamensregler (Fronter).

Generelt omkring eksaminer og prøver

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

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

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

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

Ved gruppeeksamen skal de studerende aflevere besvarelsen i grupper. De studerende danner selv grupper, men EAL forbeholder sig ret til at danne grupper, hvis der er studerende, som ikke er med i grupper. Grupper består af 3-5 studerende.

Generelt om skriftlige opgaver

Ved alle skriftlige opgaver er der angivet et maksimalt antal tegn. Minimum er 75% af det maksimale. Opgaver, der ligger uden for disse rammer, vil blive afvist. Alle angivelser er inklusive mellemrum, men eksklusive eventuelle bilag, litteraturoversigt og forside. Alle skriftlige opgaver skal afleveres som et dokument i PDF-format, med mindre andet er angivet i opgaveformuleringen. Det bør endvidere bemærkes, at der ved flere opgaveløsere kan blive tale om en udvidelse af opgavens omfang.

Hvis opgaverne løses af flere studerende skal det klart fremgå, hvem der er ansvarlig for de enkelte afsnit i opgaven, med mindre andet angives i opgaveformuleringen.

Oversigt over eksamener

1	Metode	intern eksamen
2	Førsteårsprøve	ekstern eksamen
3	Erhvervsøkonomi	intern eksamen
4	Praktikprojekt	intern eksamen
5a og 5b	Valgfrit uddannelseselement 1a og 1b	intern eksamen
6	Valgfrit uddannelseselement 2	intern eksamen
7	Eksamen i udvikling og kommunikation	ekstern eksamen
8	Afsluttende eksamensprojekt	ekstern eksamen

Beskrivelse af eksamener

Eksamen 1: Metode	10 ECTS	Intern
Timing: Juni 2017		
Godkendelse af projektets emne og research spørgsmål – tidspunkt aftales med underviser		
Aflevering af opgave 2. juni 2017		
Opponentindlæg afleveres til underviser 8. juni 2017		
Eksamen afholdes uge 24 2017		
<p>Form: De studerende arbejder gruppevist (3-5 studerende) med en problemstilling, der kan være faglig eller af mere almen karakter. Underviser godkender gruppens problemformulering.</p> <p>Der skal efter aflevering af projekt udformes opponentoplæg til en anden gruppes opgave. Underviser udpeger opponentgrupper, og opponentoplægget skal afleveres samt efterfølgende anvendes til eksaminationen, der hovedsageligt drives af opponentgruppen.</p> <p>Projektet har et omfang på maksimalt 50.000 tegn.</p> <p>Ved bedømmelsen tæller alle 3 elementer med, skriftligt oplæg, opponentindlæg og mundtlig eksamination.</p>		
Bedømmelse: Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen.		
<p>Forudsætninger: Den studerende skal have godkendt alle læringsaktiviteter på første semester forud for denne eksamen.</p> <p>Bedømmelsen af det samfundsvidenskabelige metodeprojekt omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • løsning af gruppeopgave med selvvalgt emne • opponering på en anden gruppes opgave • mundtlig eksamen med forsvar af opgaven. <p>Reeksamen for studerende, der afleverede projekt ved den ordinære eksamen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mundtlig individuel eksamen med udgangspunkt i projektet, der blev afleveret ved den ordinære 		

eksamen – 7 minutters præsentation og 10 minutters diskussion

Reeksamen for studerende, der ikke afleverede projekt ved den ordinære eksamen:

- Hvis der er 2 eller flere grupper, der skal til reeksamen: Aflevering af projekt, opponering og mundtlig eksamen med forsvar af opgaven (som ved ordinær eksamen)
- Hvis der ikke er andre grupper til reeksamen: Aflevering af projekt samt mundtlig individuel eksamen med udgangspunkt i det afleverede projekt – 7 minutters præsentation og 10 minutters diskussion

Konsekvenser hvis eksamen ikke består:

1. reeksamen: Aflevering af opgave 14. august 2017 med mundtlig eksamen i uge 34 2017
2. reeksamen: Aflevering af opgave 15. september 2017 med mundtlig eksamen i uge 38 2017

Examen 2: 1. års tværfaglige prøve

31 ECTS

Ekstern

Timing: November/december 2017

Case tilgængelig 22. november 2017

Opgaven skal afleveres 24. november 2017

Mundtlig eksamen uge 50 2017

Form:

Eksamen skal dokumentere den studerendes evne til at anvende teorien i skriftlig fremstilling og evnen til at arbejde tværfagligt og selvstændigt.

På baggrund af et udleveret case oplæg skal de studerende i grupper i løbet af 48 timer udarbejde en skriftlig besvarelse, som skal afleveres.

Aflevering af besvarelsen er et forudsætningskrav for at kunne gå til eksamen.

Efterfølgende skal den studerende deltage i en 30 minutters individuel mundtlig stedprøve inkl. votering. Stedprøven er uden forberedelse.

Deltagelse i eksamen omfatter:

- præsentation i form af et individuelt udarbejdet oplæg med uddybning og perspektivering af det skriftlige arbejde
- mundtlig eksamen herunder forsvar af eget oplæg. I den forbindelse kan alle læringsmål fra pensum på 1. år af relevans for casen inddrages, dog undtagen metode og økonomi

Eksaminator og censors forpligtigelse i forbindelse med eksamen er udelukkende at forberede casen således at man under eksaminationen kan inddrage relevante læringsmål.

Såvel eksaminator som censor skal have adgang til besvarelsene via Wiseflow, således at aflevering kan kontrolleres.

Eksamensresultatet vurderes på baggrund af en vægtning af følgende:

- det mundtlige oplægs faglige og metodiske indhold
- den studerendes præsentation og perspektivering af besvarelsen

Den skriftlige afleveringsopgave har et omfang på maksimalt 25.000 anslag.

Bedømmelse: Der gives en samlet individuel karakter efter 7-trins-skalaen. Karakteren meddeles i umiddelbar forlængelse af prøven.

Forudsætning for at kunne komme til eksamen: Den studerende skal have godkendt alle læringsaktiviteter samt eksamener på 1. og 2. semester forud for denne eksamen.

Såfremt den studerende ikke består eksamen, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen skal der udarbejdes en ny besvarelse baseret på en ny case

1. reeksamen: Case offentliggøres 18. december 2017 med aflevering 20. december 2017. Mundtlig eksamen uge 2 2018

2. reeksamen: Case offentliggøres 4. april 2018 med aflevering 6. april 2018. Mundtlig eksamen 13. april 2018

Eksamen 3: Økonomi

9 ECTS

Intern

Timing: December 2017

Udlevering af case 29. november 2017

Aflevering af case besvarelse 1. december 2017

Mundtlig eksamen uge 49 2017

Den skriftlige del:

Den skriftlige del af eksamen tager udgangspunkt i en case. De studerende har 48 timer til at besvare case spørgsmålene, og afleverer derefter deres besvarelser elektronisk. Den skriftlige del af eksamen eksekveres i grupper á 3-5 studerende.

Udformning af grupper: De studerende danner grupperne selv, frivilligt. Erhvervsakademiet Lillebælt forbeholder sig retten til at lave om på og danne grupper, hvis der er studerende, der ikke er med i nogen grupper.

Omfanget af den skriftlige eksamen:

Besvarelsene må maksimum være på 12.000 anslag og skal afleveres i Wiseflow.

Den skriftlige besvarelse udgør udgangspunktet for den mundtlige eksamination sammen med hele første års læringsmål, men tildeles ikke en karakter.

Den mundtlige del:

De studerende går op til den mundtlige eksamen individuelt, og der afsættes 20 minutter pr. studerende inkl. votering.

Den mundtlige eksamen dækker hele første års læringsmål i faget erhvervsøkonomi.

Den studerende bliver tildelt en karakter baseret på vedkommendes præstation i den mundtlige præstation.

Bedømmelse: Der gives en samlet individuel karakter efter 7-trins-skalaen. Karakteren meddeles i umiddelbar forlængelse af prøven.

Forudsætning for at kunne komme til eksamen: Den studerende skal have godkendt alle læringsaktiviteter samt eksamener på 1. og 2. semester forud for denne eksamen.

Såfremt den studerende ikke består eksamen, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen udleveres en ny case.

1. reeksamen: Case offentliggøres 13. december 2017 med aflevering 15. december 2017 og mundtlig eksamen uge 51 2017

2. reeksamen: Case offentliggøres 23. april 2018 med aflevering 25. april 2018 og mundtlig eksamen uge 18 2018

Eksamen 4: Praktik eksamen	15 ECTS	Intern
Timing: April 2018		
Aflevering 3. april 2018		
Eksamen i uge 16 2018		
Form: Individuel mundtlig eksamen baseret på praktikprojektet.		
I løbet af praktikken samt i tiden umiddelbart efter udarbejder den studerende sit individuelle praktikprojekt. Projektet skal tage udgangspunkt i en selvvalgt problemstilling i praktikvirksomheden og skal endvidere indeholde en evaluering af, om de opstillede lærings- og personlige mål er nået.		
Eksamen i praktikprojektet afholdes umiddelbart efter afviklingen af praktikken, og den 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 og refleksion over læringsmål.		
Opgaven har et omfang på maksimalt 35.000 anslag.		
Den skriftlige opgave tæller 80% ved eksamen.		

Bedømmelse: Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen.
Forudsætning: Læringsmål og logbog skal være sendt til vejleder.
Såfremt den studerende ikke består eksamen, skal den studerende deltage i reeksamen. Ved reeksamen afleveres en ny opgave.
1. reeksamen: Aflevering af opgave 1. Maj 2018 og mundtlig eksamen i uge 19 2018 2. reeksamen: Næste ordinære eksamen

Eksamen 5a: Valgfrit uddannelseselement 1a	10 ECTS (1A + 1B)	Intern
Timing: Oktober 2017		
Eksamen i uge 41 2017		
Form: Skriftlig eksamen. Prøven indeholder 5 åbne spørgsmål, som skal besvares individuelt, og den studerende har 90 minutter til at besvare spørgsmålene.		
Spørgsmålene skal afdække den studerendes nuværende kendskab til teori og aktuelle problemstillinger i branchen inden for det valgte specialeområde.		
Bedømmelse: Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen, og karakteren indgår med 50% i den samlede karakter for eksamen 5a og 5b.		
Konsekvenser hvis eksamen ikke består:		
1. reeksamen Uge 43 2017 2. reeksamen Uge 44 2017		
Der vil blive formuleret nye spørgsmål til reeksamen.		

Eksamen 5b: Valgfrit uddannelseselement 1b	10 ECTS (1A + 1B)	Intern
Timing: December 2017		
Udlevering af case 4. december 2017		
Eksamen uge 51 2017		
Form: Mundtlig gruppeeksamen baseret på forudgående løsning af case.		
De studerende skal i grupper på 3-5 personer løse en case, som udleveres 8 dage før mundtlig eksamen.		
Casen tager udgangspunkt i en aktuell problemstilling, der belyser centrale områder i den valgte specialeretning. Casen er baseret på den hidtidige specialeundervisning.		
Den studerende skal til eksamen:		

- præsentere besvarelsen af casen med uddybning og perspektivering af besvarelsen
- mundtligt forsvare egen besvarelse

Alle studerende skal deltage aktivt i besvarelsen af casen.

Eksamensresultatet vurderes ud fra en samlet vurdering af:

- den studerendes præsentation og perspektivering
- den studerendes mundtlige forsvar af besvarelsen.

Mundtlig eksamen 30-50 min. (der afsættes 10 min pr. gruppedeltager til eksamination)

Bedømmelse: Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen, og karakteren indgår med 50% i den samlede karakter for eksamen 5a og 5b. Individuel karaktergivning.

Forudsætning for at kunne komme til eksamen: Den studerende skal have bestået eksamen 5a.

Konsekvenser hvis eksamen ikke bestås:

1. reeksamen: Case udleveres 4. januar 2018 med eksamen uge 2 2018
2. reeksamen: Case udleveres 22. januar 2018 med eksamen uge 5 2018

Der vil blive udarbejdet ny case til reeksamen.

Eksamen 6: Valgfrit uddannelseselement 2

5 ECTS

Intern

Timing: Maj/juni 2018

Godkendelse af problemstilling senest 25. maj 2018

Aflevering 8. juni 2018

Mundtlig eksamen uge 25 2018

Form: Mundtlig eksamen med udgangspunkt i skriftlig opgave. Opgaven og eksamen er individuel.

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 studerende formulerer selv den problemstilling, der skal løses. Problemstillingen skal godkendes af underviser. Efter godkendt problemstilling vil der ikke være mulighed for vejledning fra underviser.

Specialeprojektet skal udarbejdes med udgangspunkt i specialets pensum og desk research. Det er et krav, at der inddrages supplerende litteratur, som underbygger besvarelsens problemstilling.

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

<p>Den skriftlige opgave forsvares ved individuel mundtlig eksamen, som varer 20 minutter.</p> <p>Opgaven har et omfang på maksimalt 12.000 anslag.</p> <p>Eksamensresultatet vurderes ud fra en samlet vurdering af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • den skriftlige besvarelses faglige og metodiske indhold • den studerendes præsentation og perspektivering • den studerendes mundtlige forsvar af besvarelsen. <p>Til eksamen kan der eksamineres i alt fra den studerendes speciale og fra uddannelsen, der har relevans for den studerendes emne og problemformulering.</p>
<p>Bedømmelse: Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen.</p>
<p>Forudsætning for at kunne komme til eksamen: Den studerende skal have godkendt alle læringsaktiviteter samt eksamener på 1. til 3. semester forud for denne eksamen.</p>
<p>Konsekvenser hvis eksamen ikke består:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. reeksamen: Godkendelse af problemformulering 15. august 2018, aflevering 29. august 2018, mundtlig eksamen uge 36 2018 2. reeksamen: Næste ordinære eksamen <p>Ved reeksamen skal der udarbejdes en ny besvarelse.</p>

Eksamen 7: Eksamen i udvikling og kommunikation	25 ECTS	Ekstern
Timing: Oktober 2018		
Aflevering 12. oktober 2018		
Eksamen uge 43 2018		
<p>Form: Den studerende skal aflevere en forretningsplan på en konkret forretningscase/virksomhed. Casen vælges af den studerende.</p> <p>Mundtlig eksamen på basis af en skriftlig opgave. Den skriftlige opgave er som udgangspunkt individuel, men der er mulighed for at udarbejde forretningsplanen som gruppeprojekt. Den mundtlige eksamen er individuel og varer 30 min inkl. votering.</p> <p>Forretningsplanen skal have et omfang på minimum 10.000 tegn. Ved gruppeaflevering vil opgaven forlænges med 2500 anslag for hver studerende der er i gruppen. Det anbefales at de studerende arbejder i grupper á 3-5 medlemmer, for at få en forretningsplan på mellem 20.000-25.000 anslag (inkl. mellemrum, men ekskl. forside, indholdsfortegnelse, litteraturliste og bilag). Opgaven afvises hvis ikke minimum og maximum antal anslag pr. studerende overholdes.</p>		

Forretningsplanen	Minimum antal tegn i besvarelsen inkl. mellemrum	Maksimalt antal tegn i besvarelsen inkl. mellemrum
1 studerende	10.000	15.000
2 studerende	12.500	17.500
3 studerende	15.000	20.000
4 studerende	17.500	22.500
5 studerende	20.000	25.000

Ved eksamen skal den studerende give en individuel investor pitch/præsentation på 3-5 min. af forretningsplanen på engelsk, samt yderligere vise gruppens produktpræsentation i form af et videoklip på max. 3 min. på engelsk, der skal illustrere forretningsidéens særpræg for kunden/ brugeren. Derefter vil der være eksamination i forretningsplanen.

Ved bedømmelsen indgår forretningsplanen, gruppens videoklip, den individuelle pitch samt den mundtlige eksamination. Den skriftlige og mundtlige del vurderes ligeligt.

Der gives én individuel karakter.

Bedømmelse: Prøven bedømmes efter 7-trinsskalaen.

Forudsætning for at kunne komme til eksamen: Den studerende skal have godkendt alle læringsaktiviteter samt eksamener på 1. til 4. semester forud for denne eksamen.

Konsekvenser hvis eksamen ikke bestås:

1. reeksamen: Aflevering 9. november 2018, eksamen i uge 47 2018
2. reeksamen: Aflevering 26. november 2018, eksamen i uge 49 2018

Eksamen 8: Afsluttende eksamensprojekt	15 ECTS	Ekstern
Timing: November 2018/januar 2019		
Officiel start 26. oktober 2018		
Godkendelse af problemformulering og undersøgelsesspørgsmål: Senest 16. november 2018		
Aflevering 17. december 2018 kl. 12.00		
Mundtlig eksamen uge 2 2019		
Form: 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).		

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

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

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

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.

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

Opgaven har nedenstående omfang

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

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

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

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.

Forudsætninger:

Eksamensprojektet udarbejdes normalt individuelt, men grupper på indtil 3 studerende kan accepteres. Den studerende skal have godkendt alle læringsaktiviteter samt eksamener på 1. til 4. semester forud for denne eksamen.

Konsekvenser hvis eksamen ikke består: Der skal udarbejdes et nyt eksamensprojekt.

1. reeksamen:

Officiel start 28. januar 2019

Godkendelse af problemformulering og undersøgelsesspørgsmål: senest 18. februar 2019

Aflevering 20. marts 2019
Mundtlig eksamen uge 14 2019

2. reeksamen: Næste ordinære eksamen

Beskrivelse af læringsaktiviteter

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

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

Beskrivelse af studiestartsprøven

Erhvervsakademi Lillebælt gennemfører studiestartsprøve i umiddelbar forlængelse af faget branchekompetence.

Studiestartsprøve	Intern
Timing: Februar 2017 Case tilgængelig fra medio februar 2017 Prøve: 23. februar 2017	
<p>Form: De studerende skal i grupper på 3-5 deltagere udarbejde en præsentation med udgangspunkt i en udleveret case.</p> <p>De studerende skal med anvendelse af nuværende kendskab til studiet samt inddragelse af tidligere relevante erfaringer besvare den udleverede case.</p> <p>Prøven er en præsentation på 30 min i grupper.</p> <p>Ved vurdering af gruppens præstation lægges vægt på inddragelse af relevante teoretiske og praktiske elementer.</p>	
<p>Bedømmelse: Prøven bedømmes som godkendt / ikke godkendt. Der er to forsøg. Prøven skal godkendes.</p>	
<p>Forudsætninger: Den enkelte studerende skal have deltaget aktivt i udarbejdelsen og fremlæggelse af præsentationen.</p>	
<p>Konsekvenser hvis prøven ikke består:</p> <p>Casen skal besvares med en skriftlig rapport som supplement til den aflagte mundtlige præsentation. Afleveringstidspunkt aftales med underviseren.</p> <p>Består studiestartsprøven ikke efter 2. forsøg, kan den studerende ikke fortsætte på studiet.</p>	

Bilag 3

Bundne forudsætninger/Obligatoriske aktiviteter

Manglende deltagelse i bunden forudsætning/obligatorisk aktivitet:

For eksempel Afleveringsopgave, Skriftligt projekt, fremmøde til obligatorisk aktivitet, deltagelse i mundtligt projekt (se aktivitetskalenderen).

- Hvis du er syg: Send en mail til den underviser, der er ansvarlig for aktiviteten og meld dig syg. Aflever en lægeerklæring i Receptionen eller Studievejledningen senest 3 hverdage efter aktivitetens afholdelse. Du vil blive fritaget for aktiviteten, men vil blive tilbudt at aflevere, når du bliver rask.
- Hvis du ikke er syg: Du må ikke deltage i de kommende eksamener, før du har opfyldt den bundne forudsætning/obligatoriske aktivitet. Kontakt din underviser for at høre, hvordan du kan få det opfyldt før eksamen.

BEMÆRK: Du bruger et eksamensforsøg, hver gang en eksamensdato overskrides, selvom du er blokeret fra deltagelse i eksamen. Når du har brugt 3 eksamensforsøg, bliver du meldt ud, og din SU bliver stoppet.

Manglende deltagelse i obligatorisk eksamen:

- Hvis du er syg: Ring til Receptionen på 7010 5800 eller send en e-mail til eal@eal.dk om morgenen og meld dig syg. Aflever en lægeerklæring i Studieadministrationen eller Studievejledningen senest 3 hverdage efter eksamens afholdelse. Dette vil derfor ikke komme til at tælle som dit 1. forsøg.
- Hvis du ikke er syg: Du skal deltage i den kommende reeksamen, og samtidig har du brugt første eksamensforsøg. Reeksamen vil tælle som dit 2. eksamensforsøg, og du har kun 1 eksamensforsøg tilbage.

Kontakt en studievejleder, hvis du er i tvivl:

Susanne Skov Nielsen:
(Serviceøkonom og
SHTM Odense)

65434541
sun@eal.dk



Kirsten Stürup
(Serviceøkonom og
SHTM Vejle)

65434850
kst@eal.dk

